



Declaração de  
Instituições Financeiras  
Eletrônica

MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO MÓDULO DE  
DECLARAÇÃO DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

REVISÃO	DATA	VERSÃO DO SISTEMA	HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES
00	25/07/2018	3.1	Emissão inicial.

**DOCUMENTO CONTROLADO**



Este documento faz parte da documentação do Software GIF – Gestão e Inteligência Fiscal e não deve ser reproduzido sem autorização da INFISC

Elaboração Revisão Aprovação Data MOC\_003.1 DTI

DPG Diretoria 25/07/18 REV 00

## Sumário

<b>1. Apresentação</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Benefícios do uso do sistema</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Informações gerais</b> .....	<b>6</b>
3.1 Material de Orientação e Consulta .....	6
<b>4. Acesso ao sistema</b> .....	<b>6</b>
4.1 Recuperação de Senha .....	6
4.2 Usuários .....	7
<b>5. Menu Geral do Sistema</b> .....	<b>7</b>
5.1 Ícones de acesso direto .....	8
<b>6. Menu Início</b> .....	<b>8</b>
<b>7. Menu Cadastro</b> .....	<b>8</b>
7.1 Dados Básicos .....	8
7.2 Dados Cadastrais .....	9
7.2.1 Serviços Autorizados .....	9
7.2.2 Usuários .....	9
7.3 Mensagens .....	9
<b>8. Declarações</b> .....	<b>10</b>
8.1. Declarações DIF-e .....	10
8.1.1. Envio de Lotes .....	10
8.1.2 Controle de Lotes .....	10
8.1.3 Apuração de ISSQN .....	10
<b>9. Menu Pagamentos</b> .....	<b>11</b>
<b>10. Menu Relatórios</b> .....	<b>11</b>
10.1 Livro Fiscal .....	11
<b>11. Menu Atendimento</b> .....	<b>12</b>

### DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento faz parte da documentação do Software GIF – Gestão e Inteligência Fiscal e não deve ser reproduzido sem autorização da INFISC

Página 3 de 14



Elaboração Revisão Aprovação Data MOC\_003.1 DTI

11.1 Chamados .....	12
11.1.1 Abertura de chamados .....	12
11.1.2. Consulta a chamados: menu Atendimento ou ícone Atendimento .....	13
11.2 Manuais .....	13

## 1. Apresentação

O Município de Portão disponibiliza as instituições financeiras um novo sistema de controle do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), através da Declaração de Instituições Financeira.

Este manual orienta os procedimentos, passo a passo, a serem realizados pelos contribuintes usuários do sistema.

O sistema é composto por menus integrados e de ferramentas auxiliares onde se têm os seguintes itens que serão descritos ao longo deste manual:

- i. **“Dados Cadastrais”** – diversas abas onde o contribuinte pode verificar todos os seus dados no cadastro da Prefeitura e parametrizar algumas informações específicas para a DIF-e.
- ii. **“Declarações”** - onde o contribuinte fará o envio da declaração DIF-e.
- iii. **“Pagamentos”** - onde o contribuinte efetua todos os demais processos necessários ao controle de suas obrigações e geração de guias para pagamento.
- iv. **“Relatórios”** - onde o contribuinte emite relatórios necessários para seu controle interno.
- v. **“Atendimento”**, usado para se comunicar com o serviço de atendimento ao contribuinte da Prefeitura, através de chamados, seja para solicitar auxílio operacional, ou tirar dúvidas com relação ao tributo, ou eventualmente comunicar a ocorrência de problemas no uso do portal.

## 2. Benefícios do uso do sistema

Os contribuintes usuários da DIF-e, depois de autorizados pela Administração Municipal, passam a realizar todo seu controle fiscal do ISS através do sistema, tendo como principais vantagens e facilidades:

- I. **A emissão das guias de pagamento** do imposto é feita através do próprio programa;
- II. **A emissão dos livros fiscais** pelo sistema agiliza e dispensa o uso de formulários em papel;

- III. O controle das pendências dos contribuintes junto ao fisco municipal é online, e pode ser feito tanto pelo próprio contribuinte, como por seu contador e pelo fisco.

### 3. Informações gerais

#### 3.1 Material de Orientação e Consulta

Este manual é material básico de consulta à instituição financeira que utiliza a forma de interação com a Prefeitura através do portal da internet (via “Página Web”) e encontra-se disponível para *download* dentro do próprio sistema, no menu “**Atendimento >Manuais**”.

Além deste manual, estão disponíveis as seguintes formas de consulta para orientar os usuários no uso do sistema e no cumprimento das obrigações fiscais:

- I. Todas as telas do sistema dispõem de “**Ajuda**” online clicando-se no ícone  no canto superior direito de cada tela, explicando os detalhes da tela;
- II. Como suporte adicional, outras informações importantes também são disponibilizadas no portal da DIF-e da Prefeitura, tais como a legislação municipal aplicada ao tema, no item “**Legislação**”.

### 4. Acesso ao sistema

O sistema pode ser acessado através do portal do ISS eletrônico da Prefeitura, no link <https://dife.portao.rs.gov.br/site>, no botão “**Acesse o Sistema**”, que abre a tela para incluir o login e senha, após clique no botão “**OK**”.

#### 4.1 Recuperação de Senha

O sistema permite a recuperação da senha pelo usuário, quando necessário, através do link “**Criar ou alterar senha**” na janela de autenticação. Este link conduz à tela, onde se deve informar o CNPJ ou CPF do contribuinte, digitar as letras visualizadas para confirmar e então clicar no botão “**Enviar**”. Ao clicar no botão “**Enviar**” o sistema envia um link para o e-mail informado no cadastro e tem validade de 30 minutos.

Ao clicar no link “[clique aqui](#)” abrir a janela, onde o usuário deverá cadastrar a nova senha, obedecendo aos padrões de caracteres obrigatórios descritos.

O sistema apresenta tela com confirmação da alteração da senha e botão “[clique aqui](#)” para acessar o sistema.

## 4.2 Usuários

O usuário principal, cujo *login* será o **CNPJ do contribuinte**.

Este usuário tem acesso a todo o sistema, administrando o seu uso na empresa.

Ao entrar pela primeira vez no sistema aparecerá tela para que ele proceda à troca de senha, que deve ser composta, no mínimo, por 8 (oito) caracteres, envolvendo letras e números.

Importante observar a necessidade de cuidados constantes na guarda da senha de acesso ao sistema. As responsabilidades de mantê-la em segredo e alterá-la com frequência são do próprio usuário.

## 5. Menu Geral do Sistema

O sistema está estruturado em **menus e submenus**. Na medida em que os menus são acessados, suas abas são exibidas, para visualizar o conteúdo de cada uma, basta clicar na aba desejada.

As abas que não estão sendo utilizadas podem ser fechadas, a fim de facilitar a operação. Para fechá-la, clique no “X”, localizado no canto superior direito da tela.

Objetivando facilitar o uso do sistema, a primeira aba a ser exibida ao entrar no sistema será a de apuração do ISSQN. A referida aba pode ser fechada conforme informado acima, após entrar na aba desejada.

Início	Acessar vídeos informativos sobre a DIF-e, guias e relatórios.
Cadastro	Consultar cadastro, incluir usuários e informações adicionais.
Declarações	Prestar as informações da DIF-e.
Pagamento	Gerar guia de pagamento do tributo e verificar as pendências.
Relatórios	Gerar os relatórios gerenciais do sistema.
Atendimento	Abrir e acompanhar chamados ao SAC e fazer <i>download</i> do manual.

## 5.1 Ícones de acesso direto

Ao acessar o sistema aparecerá no lado direito da tela uma série de ícones que permitem o ingresso direto na tela de uso do sistema.

Ícone	Função	Ícone	Função
Enviar Arquivos	Acesso direto à tela para envio de lotes da DIF-e, onde o contribuinte deve enviar as declarações de serviços prestados através de arquivo TXT zipado.	Guias de Arrecadação	Acesso direto à tela de controle e geração das guias de pagamento do ISS próprio
Extrato	Acesso à tela de consulta integrada da situação das obrigações do contribuinte por competência em uma única tela.		
Gerenciador de Relatórios	Acesso à tela do gerenciador de relatórios do usuário, que permite visualizar, imprimir, gerar novamente e armazenar na pasta do usuário qualquer relatório gerado pelo sistema.		

## 6. Menu Início

Como complemento aos manuais e demais informações de consulta disponíveis, visando facilitar a compreensão do uso do sistema com informações visuais, foram criados vídeos explicativos das principais tarefas a serem realizadas no sistema.

Para assisti-los, o usuário deve escolher uma das tarefas abrindo o *combo* do campo “**Selecione um vídeo**”, na tela inicial.

## 7. Menu Cadastro

Os dados cadastrais são importados do sistema de gestão da Prefeitura via integração de cadastros. Qualquer alteração nos dados cadastrais deverá ser feita na Central de Atendimento ou por outro meio de comunicação que a Prefeitura disponibilizar.

Neste menu o usuário do sistema pode-se consultar seus dados cadastrais através da aba “**Dados Cadastrais**”.

### 7.1 Dados Básicos

Os dados básicos estão organizados em abas com funcionalidades específicas, aqui tratadas individualmente para facilitar a sua compreensão.

## 7.2 Dados Cadastrais

Os dados cadastrais **são importados do sistema de gestão da Prefeitura** via integração de cadastros, não sendo necessária nenhuma outra ação neste sentido para as Declarações de Instituições Financeiras. Caso surja a necessidade de alterar algum dado cadastral do contribuinte, o usuário deverá dirigir-se à Central de Atendimento da Prefeitura para realizar as correções necessárias, apresentando a documentação para embasar a alteração, conforme legislação vigente.

### 7.2.1 Serviços Autorizados

Assim como os dados cadastrais, os serviços autorizados do contribuinte já vêm importados do cadastro existente na Prefeitura.

### 7.2.2 Usuários

Quando a Prefeitura autoriza o uso do sistema é cadastrado por ela um usuário para cada contribuinte, cujo nome de *login* é o **CNPJ do contribuinte**.

Nesta tela, o usuário pode alterar incluir/alterar e-mail, nome do setor e alterar a sua senha de entrada, obedecendo ao padrão estabelecido pela Prefeitura: no mínimo 8 caracteres, envolvendo letras e números.

## 7.3. Mensagens

Neste submenu estão armazenadas mensagens que permitem a comunicação direta entre a Prefeitura e os contribuintes. Ao acessar o sistema pela primeira vez com seu usuário e senha, aparecerá automaticamente uma tela de aviso contendo a mensagem.

Ao abrir a tela de mensagens aparecerá tabela das mensagens recebidas, caso a mensagem não tenha sido lida aparecerá na coluna Status como **não lida**. Clicando no link desta mensagem de aviso, terá acesso as mensagens, que podem ser lidas e mantidas no arquivo das mensagens (clcando em **“Fechar”**), ou excluídas definitivamente (clcando em **“Excluir”**).

## 8. Declarações

### 8.1. Declarações DIF-e

O sistema permite, através deste item de menu, que as instituições financeiras declarem seus serviços prestados de forma ágil e rápida, conforme determina a legislação vigente no município.

#### 8.1.1. Envio de Lotes

Para envio de lotes, o usuário deverá acessar o menu "**Declarações**", "**Declarações DIF-e**" e "**Envio de Lote**", que abrirá tela permitindo o envio de um arquivo de lote em txt ou xml compactado (utilizando o compactador Zip).

Ao clicar no botão "**Submeter Lote**", os dados serão enviados para processamento, gerando um arquivo XML de recibo de transmissão, correspondente ao protocolo de envio.

#### 8.1.2 Controle de Lotes

A consulta de lotes enviados se dá através do menu "**Declarações**", "**Declarações DIF-e**" e "**controle de Lote**".

Nesta tela será possível consultar lotes submetidos via portal, onde se faz necessário clicar no "**nº do lote**" verificando a situação e as críticas, caso o mesmo tenha sido rejeitado.

O sistema apresenta as possíveis mensagens de rejeições de lotes e suas respectivas soluções de modo a facilitar a correção do lote para novo upload do arquivo corrigido.

#### 8.1.3 Apuração de ISSQN

Este item de menu permite ao contribuinte o acesso aos dados declarados no módulo de apuração mensal, bem como a geração da guia de recolhimento do ISS dos serviços prestados, clicando no mês em que já foi submetido o lote de apuração de ISSQN, módulo 2.

Ao clicar no "**nº da DIF-e**" aparece tela com as especificidades de cada lote, com sua base de cálculo, imposto a pagar e alíquota.

Para impressão da guia de pagamento, clicar no botão "**Imprimir Guia**", no final da página, quando aparecerá a imagem com os dados da guia. Havendo a confirmação, clicar no botão "**imprimir**", gerando a imagem contendo o código de barras para efetuar o pagamento do imposto.

## 9. Menu Pagamentos

Este menu disponibiliza, através da consulta ao Extrato do contribuinte, as telas para **pesquisa e visualização da situação das suas obrigações, mostrando os valores de imposto devido por competência e permitindo o encerramento de mês**, com a geração das guias de arrecadação, quando devido.

O encerramento do mês e geração da guia de serviços prestados se dá quando o banco/contribuinte envia os dados de apuração mensal, módulo 2, da DIF-e. NÃO É necessária a geração da guia por este menu, apenas a consulta e impressão.

## 10. Menu Relatórios

O sistema possui uma funcionalidade agregada importante, chamada “**Gerenciador de Relatórios**”, acessível através do ícone de mesmo nome no topo da tela principal e que é acionado automaticamente a cada relatório solicitado pelo usuário. Este gerenciador permite **visualizar, imprimir, gerar novamente, armazenar na pasta do usuário e excluir qualquer relatório gerado pelo sistema**.

Todos os relatórios disponibilizados nos menus do sistema possuem parâmetros de seleção específicos, e podem ser gerados em formato **pdf** ou planilha **csv**, sendo armazenados na pasta própria do usuário no sistema.

O nome do arquivo gerado e o título do relatório podem ser alterados ou complementados para melhor documentar as especificidades a cada vez que um relatório é solicitado, facilitando, assim, a sua identificação em acessos posteriores.

Está disponível para emissão o seguinte tipo de relatório:

- **Livro Fiscal**

### 10.1 Livro Fiscal

Gera automaticamente o Livro de Registro e Apuração do ISSQN eletrônico, para uma dada competência.

## 11. Menu Atendimento

O **Sistema de Atendimento eletrônico ao Contribuinte – SAC-e** tem a função de facilitar a comunicação entre os contribuintes e a Prefeitura, formalizando e gerenciando a troca de informações no uso do sistema como um todo.

Com esta ferramenta, o contribuinte tem a possibilidade de relatar casos de dúvidas operacionais, eventuais falhas ocorridas no sistema, coletar orientações sobre a legislação e procedimentos, registrar reclamações e formalizar sugestões para melhorias nos processos em geral.

O sistema funciona com base em **Chamados**, abertos pelos contribuintes, atendidos diretamente pela Central de Atendimento especializada no ISS. A troca de informações é agilizada pelo **envio automático de e-mails pelo sistema aos envolvidos**, sempre que um chamado é aberto, atendido, encaminhado à terceiro ou encerrado, permitindo um acompanhamento constante da situação de cada chamado pelos envolvidos. O sistema SAC ainda possui uma ferramenta de **Avaliação de Opinião dos contribuintes** sobre o sistema e o atendimento recebido, proporcionando importante *feedback* para a melhoria contínua dos softwares e rotinas de atendimento da Prefeitura.

**Não deixe de responder as questões do questionário de avaliação do atendimento de seus chamados para proporcionar oportunidades de melhoria contínua dos serviços prestados pela Prefeitura aos contribuintes.**

Os procedimentos de uso são extremamente simples e estão descritos nos itens a seguir.

### 11.1 Chamados

O sistema permite o uso de um canal de comunicação direto com o fisco através do acesso do menu “**Atendimento > Chamados**”.

#### 11.1.1 Abertura de chamados

Na tela inicial, para abrir um chamado, o usuário deve clicar no botão “**Abrir chamado**”.

Abrirá tela para selecionar o tipo do chamado, digitar um título e a descrição do chamado.

**Descrever como se estivesse escrevendo um e-mail para a Prefeitura, objetivamente e com os detalhes que achar relevantes para a Prefeitura poder retornar a solução.**

Para adicionar uma anotação no chamado ou anexar um arquivo, clicar em **“Adicionar Anotação/Anexo”**. Ao **“Salvar”** o chamado, o mesmo é salvo no histórico de chamados e já é acionado o e-mail de aviso de abertura aos atendentes do SAC na Prefeitura.

### 11.1.2. Consulta a chamados: menu Atendimento ou ícone Atendimento

Para verificar os seus chamados, consultar as soluções disponibilizadas e a situação do atendimento aos chamados, ou enviar maiores detalhes à Central de Atendimento da Prefeitura, clicar em **“Consultar”** na tela inicial.

A situação de um chamado estará sempre inicialmente como **“Aguardando atendimento”**.

Assim que o atendente da Prefeitura atender o seu chamado, a situação aparecerá como **“Em atendimento”**. É possível incluir anotações clicando-se na aba **“Anotações/Anexos”**. Além de anotações, é possível, tanto para a Prefeitura quanto para o usuário, anexar arquivos a um chamado, como, por exemplo, cópias de telas, documentos, guia de arrecadação, imagens, etc., selecionando o arquivo na pasta onde se encontra. As anotações que porventura tenham sido feitas, tanto pelo usuário gerador do chamado quanto pelo atendente da Prefeitura podem ser visualizadas sempre na aba Anotações/Anexos, clicando-se sobre o **“Número”** da anotação.

O usuário também pode incluir novas anotações, que podem ser respostas às anotações da Prefeitura ou ainda informações adicionais. Desta forma, cria-se uma tela de linha de comunicação com a Prefeitura, similar ao envio de e-mails, mas que fica registrada no sistema para futuras referências e ainda mantém um controle da eficiência do atendimento.

Quando o atendente descrever a solução e der por encerrado o chamado, a situação mudará para **“Encerrado”**. Neste caso, aparecerá a aba **“Solução”**, onde poderá ser vista a resposta ao seu chamado.

## 11.2 Manuais

Neste menu o usuário pode fazer **Download** completo deste **“Manual de Orientação do contribuinte”**.

**infisc**  
inteligência fiscal

[www.infisc.com.br](http://www.infisc.com.br)