



*Sistema de Atendimento ao Contribuinte*

## MANUAL DO USUÁRIO



**Prefeitura de  
SOROCABA**

## Manual do Usuário

### **DSF - Desenvolvimento de Sistemas Fiscais®**

© *Todos os direitos reservados.*

É permitida a reprodução total ou parcial deste documento sem o pagamento de direitos autorais, contanto que as cópias sejam feitas e distribuídas sem fins lucrativos. O autor lembra que o título e a data da publicação devem constar na cópia e também deve constar que a cópia foi feita com a permissão do autor. Além disso, toda reprodução deve citar a fonte. Caso contrário, a cópia ou a reprodução requer o pagamento de taxas e/ou a permissão por escrito.

# Índice

## Procedimentos 5

Objetivo 5

## Procedimentos 7

Passo-a-Passo – Ambiente do Contribuinte 7

2.1 Login 8

2.2 Cadastro de Solicitação 8

2.2 Consulta de Solicitações Pendentes 10

2.3 Consulta de Solicitações Concluídas 11

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco.*

# 1

## Procedimentos

---

### Objetivo

O SIAC foi implantado em 2010 com o propósito de facilitar o atendimento ao Contribuinte, pois este poderá cadastrar solicitações quanto a dúvidas e problemas existentes e receberá o atendimento via Web, sem necessidade de comparecimento para atendimento presencial.

Este sistema diminui o atendimento presencial, traz conforto, facilidade e qualidade ao contribuinte quanto ao atendimento realizado.

### O que você vai ler

Conceito

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco.*

# 2

## Procedimentos

---

### **Passo-a-Passo – Ambiente do Contribuinte**

Para acesso ao SIAC se faz necessário possuir cadastro de Pessoa Física ou Jurídica [Login e senha] utilizados para acesso a DMS ou NFSe.

Link para acesso:  
<http://www.issdigitalsod.com.br/atendimento>

### **O que você vai ler**

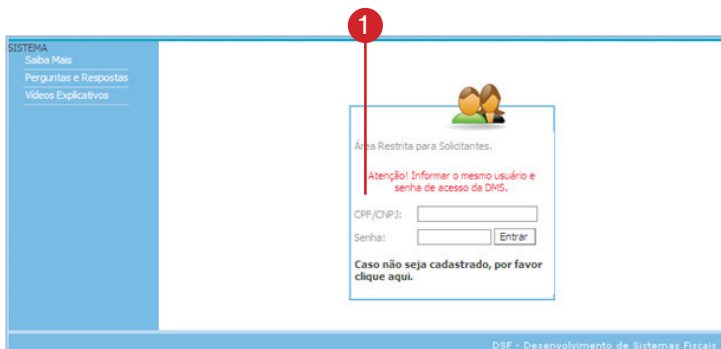
Cadastrar Solicitação

Solicitações Pendentes

Solicitações Concluídas

## 2.1 Login

- 1 Ao acessar o link da página anterior, o sistema apresentará uma tela solicitando o preenchimento de Login e senha.



A tela de login do sistema Saba Mais apresenta um menu lateral com as opções 'Saba Mais', 'Perguntas e Respostas' e 'Vídeos Explicativos'. O conteúdo principal contém o seguinte texto: 'Área Restrita para Solicitantes. Atenção! Informar o mesmo usuário e senha de acesso da DMS.' Abaixo, há campos para 'CPF/CNPJ:' e 'Senha:', com um botão 'Entrar'. Uma mensagem indica: 'Caso não seja cadastrado, por favor clique aqui.' No rodapé, está escrito 'DSF - Desenvolvimento de Sistemas Fiscais'. Um círculo vermelho com o número 1 aponta para o campo de senha.

## 2.2 Cadastro de Solicitação

- 2 Ao clicar nesta opção, o sistema habilita que o contribuinte selecione a empresa na qual o questionamento será tratado.
- 3 Também se faz necessária a seleção do Assunto do questionamento. Estão disponíveis três opções: DMS, NFSe e Legislação.

Cada assunto habilita o sub assunto correspondente.

### DMS

- Dados Cadastrais
- Erro de Sistema
- Operação do Sistema

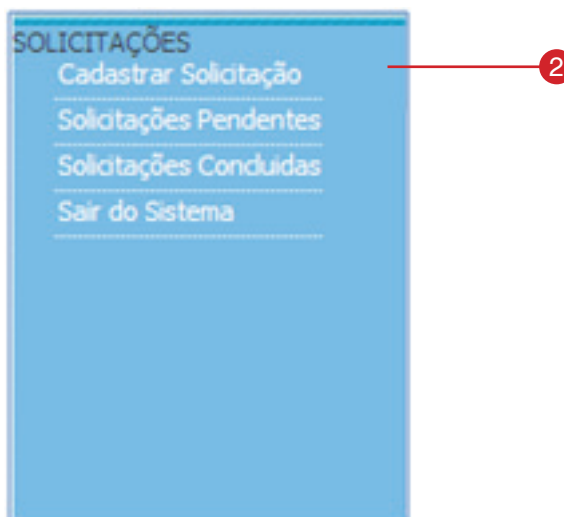
### NFSe

- Credenciamento
- Dados Cadastrais
- Erro de Sistema
- Operação do Sistema
- Regime Especial – Lote
- Regime Especial – RPS

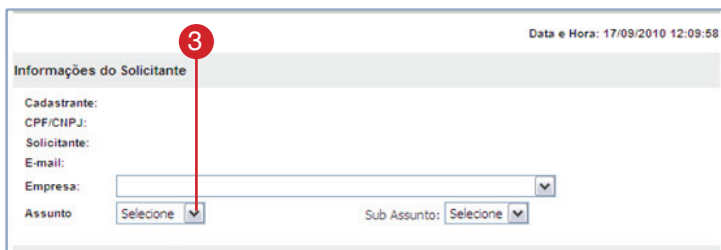
### Legislação

- Legislação

Para cadastro de solicitação, deverá selecionar a opção “Cadastrar Solicitação” disponível no canto esquerdo da tela.



O menu de 'SOLICITAÇÕES' apresenta as seguintes opções: 'Cadastrar Solicitação', 'Solicitações Pendentes', 'Solicitações Concluídas' e 'Sair do Sistema'. Um círculo vermelho com o número 2 aponta para a opção 'Cadastrar Solicitação'.



O formulário 'Informações do Solicitante' contém os seguintes campos: 'Cadastrante:', 'CPF/CNPJ:', 'Solicitante:', 'E-mail:', 'Empresa:' (com uma caixa de seleção) e 'Assunto:' (com uma caixa de seleção rotulada 'Selecione'). Abaixo, há um campo 'Sub Assunto:' também rotulado 'Selecione'. No canto superior direito, está a data e hora: 'Data e Hora: 17/09/2010 12:09:58'. Um círculo vermelho com o número 3 aponta para o campo 'Assunto:'.



4 Conforme mostrado a seguir, caso necessário, o sistema possibilita o envio de 3 arquivos, sendo que cada arquivo poderá conter no máximo 4MB.

5 Após certificação de que todas as informações estão corretas, clique na opção “Cadastrar Solicitação”.

Para que exista um acompanhamento da solicitação cadastrada, é gerado número de Protocolo.

Esta seleção de Assuntos e Sub Assuntos se faz necessária para que a solicitação cadastrada seja clara com suas informações, proporcionando ao Atendente responsável um maior entendimento e consequentemente uma maior agilidade na resposta.

Descrição: Cadastro de Solicitação.

Anexo 1: C:\Documents and Settings\... Procurar... (Arquivo no máximo de 4MB)

Anexo 2: C:\Documents and Settings\... Procurar... (Arquivo no máximo de 4MB)

Anexo 3: C:\Documents and Settings\... Procurar... (Arquivo no máximo de 4MB)

Cadastrar Solicitação

Sua solicitação gerou um protocolo de N°:

## 2.2 Consulta de Solicitações Pendentes

- 1 Para visualizar as informações existentes na solicitação, deverá clicar na opção “Ver +”.

Neste resumo, as informações inseridas pelo contribuinte serão apresentadas, incluindo seus anexos (caso existam).

Após ser gerado Protocolo da solicitação cadastrada, esta é direcionada ao atendente correspondente.

O acompanhamento da solicitação pode ser efetuado por meio da opção “Solicitações Pendentes”.

O sistema apresenta uma “lista” de todas as solicitações cadastradas e não solucionadas até o momento.

Note que conforme tela abaixo o sistema disponibiliza um campo de Busca específica, onde poderá realizar a consulta das solicitações por:

**OS** - Número do Protocolo gerado ao cadastrar a solicitação

**Descrição da Dúvida** – Inserir uma palavra “chave” para que o sistema traga todas as solicitações que possuem em sua descrição a palavra em questão.

**Data** – Informe a data da solicitação.

**Inscrição Municipal** – Ao informar a IM, o sistema apresentará todas as solicitações onde a empresa foi selecionada no momento em que a OS foi cadastrada.

OS	Solicitação	Data e Horário	Inscrição Municipal
4340	Teste Produto e SubProduto	07/08/2010 10:28:34	00012931000
4342	1 - Teste NFSe 1	07/08/2010 11:26:56	00012931000
4343	1 - Teste NFSe 2	07/08/2010 11:27:37	00012931000
4344	1 - Teste NFSe 3	07/08/2010 11:27:52	00012931000
4345	1 - Teste NFSe 4	07/08/2010 11:28:08	00012931000
4346	1 - Teste NFSe 5	07/08/2010 11:28:21	00012931000
4347	1 - Teste NFSe 6	07/08/2010 11:28:46	00012931000
4348	1 - Teste NFSe 7	07/08/2010 11:29:05	00012931000
4349	1 - Teste NFSe 8	07/08/2010 11:29:16	00012931000
4350	1 - Teste NFSe 10	07/08/2010 11:29:33	00012931000
4351	1 - Teste NFSe 11	07/08/2010 11:30:13	00012931000
4352	1 - Teste NFSe 12	07/08/2010 12:33:19	00012931000
4353	Cad NFSe 1	07/08/2010 12:37:19	00012931000
4354	Cad NFSe 2	07/08/2010 12:37:43	00012931000
4355	Emissao NFSe 1	07/08/2010 16:21:35	00012931000

Total de registros encontrados: 15 de 31

## 2.3 Consulta de Solicitações Concluídas

- 1 Para visualização da solicitação concluída, deverá clicar na opção “Ver +”.

As solicitações após serem solucionadas são enviadas para “Solicitações Concluídas” onde a resposta do atendente poderá ser visualizada.

O sistema também disponibiliza os mesmos campos de Busca, por OS, Descrição da Dúvia, Data e Inscrição Municipal.

SOLICITAÇÕES

Solicitante:  
CPF/CNPJ:

Solicitações Concluídas

Buscar Solicitação por:

OS  Descrição da Dúvia  Data  Inscrição Municipal

Descrição:

OS	Solicitação	Data e Horário	Inscrição Municipal
4380	Teste	24/08/2010 12:12:43	00012931000 <input type="button" value="Ver +"/>
4372	teste 1	14/08/2010 10:42:22	00012931000 <input type="button" value="Ver +"/>
4341	Erro Credenciamento	07/08/2010 11:02:29	00012931000 <input type="button" value="Ver +"/>

Total de registros encontrados: 3 de 3

1

DSF - Desenvolvimento de Sistemas Fiscais

