



PREFEITURA MUNICIPAL  
DE BELO HORIZONTE

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA  
SUBSECRETARIA DA RECEITA MUNICIPAL  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E APOIO TÉCNICO  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



**PREFEITURA  
BELO HORIZONTE**

**DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
APOIO TÉCNICO – DTAT**

**GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO -  
GTEFI**

**SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA – SMFA**

**SUBSECRETARIA ADJUNTA DE RECEITA MUNICIPAL -  
SUREM**

**BHISS DIGITAL – NFS-e**

**Autor: GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - GTEFI**

**MAIO/21**



## Sumário

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 01- | ACESSO AO SISTEMA ONLINE - 500 INTERNAL SERVER ERROR .....  | 5  |
| 02- | ACESSO AO SISTEMA ONLINE – ALTO TEMPO DERESPONSA/SISTEMA INACESSÍVEL .....                                      | 5  |
| 03- | ASSINATURA DIGITAL – MEU CERTIFICADO DIGITAL NÃO FUNCIONA NOS SERVIÇOS DO PORTAL BHISS DIGITAL / NFS-e .....    | 6  |
| 04- | ASSINATURA DIGITAL – ERRO DE ASSINATURA DO RPS(REGISTRO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS).....                          | 6  |
| 05- | ASSINATURA DIGITAL – ERRO DE ASSINATURA NO XML .....  | 7  |
| 06- | ASSINATURA DIGITAL – ERRO E182 .....  | 7  |
| 07- | CERTIFICADO DIGITAL – CERTIFICADO EXPIRADO/NÃOCONFIÁVEL.....  | 8  |
| 08- | CERTIFICADO DIGITAL – COMO REMOVER CERTIFICADOS VENCIDOS .....  | 8  |
| 09- | CERTIFICADO DIGITAL – CONFIGURAÇÕES / ERRO DEASSINATURA.....  | 10 |
| 10- | CERTIFICADO DIGITAL – ERRO – “XMLDSIG” .....  | 11 |
| 11- | CERTIFICADO DIGITAL - ERRO DE AUTENTICAÇÃO DEUSUÁRIO (PIN / PUK) .....  | 11 |
| 12- | CERTIFICADO DIGITAL - LISTA DE REVOGAÇÃO.....   | 12 |
| 13- | CERTIFICADO DIGITAL - LISTA DE REVOGAÇÃO – ERRO DEACESSO .....  | 13 |
| 14- | CERTIFICADO DIGITAL – MENSAGEM: “ERRO NO ACESSOSMART-CARD/TOKEN” .....  | 14 |
| 15- | CERTIFICADO DIGITAL - MENSAGEM: “NÃO FOI POSSÍVEL ENCONTRAR UM PAR DE CERTIFICADO E CHAVE NO REPOSITÓRIO” ..... | 14 |
| 16- | NOTA FISCAL VIA WEBSERVICE – ALTO TEMPO DERESPONSA DA FILA DE LOTE .....  | 15 |
| 17- | SISTEMA NFS-E – ALTERAR A SENHA DO USUÁRIO COMCERTIFICADO DIGITAL.....  | 16 |
| 18- | SISTEMA NFS-E – AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO EPRODUÇÃO.....  | 16 |
| 19- | SISTEMA NFS-E – ARQUIVO EM FORMATO TXT .....  | 17 |
| 20- | SISTEMA NFS-E – CADASTRO, CREDENCIAMENTO,PROCURAÇÃO E EMISSÃO DE NFS-E ..                                       | 17 |
| 21- | SISTEMA NFS-E – CADASTRO DE EMPRESAS E MEI.....   | 18 |
| 22- | SISTEMA NFS-E – O QUE É O CADASTRO BH NOTA 10 – CRÉDITOS NO IPTU .....  | 18 |
| 23- | SISTEMA NFS-E – CADASTRO BH NOTA 10 – COMO VALIDAR O CADASTRO PROVISÓRIO  | 18 |
| 24- | SISTEMA NFS-E – CADASTRO NO AMBIENTE DE TESTES.....   | 19 |
| 25- | SISTEMA NFS-E - CARACTER UTILIZADO PARA QUEBRA DE LINHA DO ARQUIVO XML .....                                    | 19 |
| 26- | SISTEMA NFS-E – COMO REALIZAR UM PRINTSCREEN .....  | 20 |
| 27- | SISTEMA NFS-E - CONFIANÇA DE CERTIFICADO – SSL BIDIRECIONAL / INFORMAÇÕES ..                                    | 20 |
| 28- | O QUE SIGNIFICA O ERRO: "THE REQUEST WHAS ABORTED: COULD NOTE CRATE SSL / TSL SECURE CHANNEL" .....             | 21 |
| 29- | COMO ASSINAR A NFS-E DIGITALMENTE COM A1.....   | 21 |
| 30- | SISTEMA NFS-E – CONSULTA DE NFS-E PELO PRESTADOR.....   | 22 |
| 31- | SISTEMA NFS-E – CONSULTA DE NFS-E NO PORTAL PELOTOMADOR DO SERVIÇO.....   | 23 |
| 32- | SISTEMA NFS-E – CONSULTA POR RPS/SITUAÇÃOLOTE/RETORNO LOTE.....   | 24 |



---

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 33- | SISTEMA NFS-E – E174 – ARQUIVO ENVIADO COM ERRO DE ASSINATURA.....  | 24 |
| 34- | SISTEMA NFS-E – ESQUECI MINHA SENHA.....  | 25 |
| 35- | SISTEMA NFS-E – FORMATAÇÃO DA NOTA.....   | 25 |
| 36- | SISTEMA NFS-E – FORMATO DO DOCUMENTO NFS-E .....  | 26 |
| 37- | SISTEMA NFS-E – HABILITAR O JAVASCRIPT NO COMPUTADOR .....  | 26 |
| 38- | SISTEMA NFS-E – IMAGEM DE SEGURANÇA.....  | 26 |
| 39- | SISTEMA NFS-E – IMPRESSÃO DA NOTA .....   | 27 |
| 40- | SISTEMA NFS-E – INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO DE NFS-E .....  | 27 |
| 41- | SISTEMA NFS-E – INSERIR LOGOTIPO, E-MAIL E TELEFONE .....   | 28 |
| 42- | SISTEMA NFS-E - LAYOUT / SCHEMAS / DOCUMENTAÇÃO.....  | 28 |
| 43- | SISTEMA NFS-E – LIMPEZA DE CACHE DO BROWSER.....  | 29 |
| 44- | SISTEMA NFS-E – LOGIN TO CAS FAILED! .....  | 29 |
| 45- | SISTEMA NFS-E – LOTES WEBSERVICE COM STATUS DE “EM ESPERA” .....  | 29 |
| 46- | SISTEMA NFS-E – MENSAGEM “ALWAYS TRUST CONTENT THIS PUBLISHER” .....  | 30 |
| 47- | SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “ARQUIVO ENVIADO FORA DA ESTRUTURA DO ARQUIVO XML DE ENTRADA” .....                   | 30 |
| 48- | SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “ESTE PROCEDIMENTO EXIGE DO USUÁRIO UM CERTIFICADO DIGITAL (PADRÃO ICP-BRASIL)” ..... | 31 |
| 49- | SISTEMA NFS-E - MENSAGEM: “LOTE FOI RECEBIDO, MAS NÃO FOI PROCESSADO” .....                                     | 31 |
| 50- | SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “NÃO FOI POSSÍVEL CONFIRMAR A AUTENTICIDADE DAS CREDENCIAIS FORNECIDAS” .....         | 32 |
| 51- | SISTEMA NFS-E - MENSAGEM: “SERVER RETURNED HTTP RESPONSE CODE:500 FOR URL” .....                                | 33 |
| 52- | SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “SITE NÃO CONFIÁVEL” .....  | 33 |
| 53- | SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “USUÁRIO EXISTENTE” .....   | 34 |
| 54- | SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “USUÁRIO NÃO AUTORIZADO – CPF ‘X’ – CNPJ ‘Y’” .....                                   | 34 |
| 55- | SISTEMA NFS-E – NOTA CANCELADA: USUÁRIO DIFERENTE DO QUE ASSINA DIGITALMENTE.....                               | 35 |
| 56- | SISTEMA NFS-E – OCORREU UM ERRO INESPERADO NA APLICAÇÃO. TENTE REALIZAR A OPERAÇÃO NOVAMENTE.....               | 35 |
| 57- | SISTEMA NFS-E - ORDEM DE PROCESSAMENTO DO RPS ENUMERAÇÃO DA NFS-E .....   | 36 |
| 58- | SISTEMA NFS-E – PESQUISA DE LOTE NÃO PROCESSADO – SISTEMA TERCEIRIZADO.....                                     | 36 |
| 59- | SISTEMA NFS-E – PRINT ENVIADO NÃO PERTENCE AO SISTEMA DA PREFEITURA.....  | 37 |
| 60- | SISTEMA NFS-E – PROCURAÇÃO VENCIDA.....   | 37 |
| 61- | SISTEMA NFS-E – PROBLEMA NA ASSINATURA DO RPS.....  | 38 |
| 62- | SISTEMA NFS-E - REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA – CERTIFICADO A1 / A3.....   | 38 |
| 63- | SISTEMA NFS-E – REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL .....   | 38 |
| 64- | SISTEMA NFS-E - SISTEMA OPERACIONAL 64 BITS COM WINDOWS 7, VISTA OU XP .....                                    | 39 |



---

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 65- | SISTEMA NFS-E - TEMPO DE RESPOSTA DO PROCESSAMENTO DO LOTE .....   | 39 |
| 66- | SISTEMA NFS-E – TIMED OUT.....   | 40 |
| 67- | SISTEMA NFS-E – VERIFICANDO SE O SISTEMA OPERACIONALÉ 32 OU 64 BITS .....  | 40 |
| 68- | SISTEMA NFS-E – VISUALIZAÇÃO DE NOTAS FISCAIS CANCELADAS AUTOMATICAMENTE PELO SISTEMA POR ERRO DE ASSINATURA/FALHA NO SEQUENCIAMENTO DA NUMERAÇÃO .....  | 42 |
| 69- | SISTEMA NFS-E – VISUALIZAR NFS-E PELO XML .....  | 42 |
| 70- | SISTEMAS TERCEIRIZADOS – MENSAGENS DE ERRO.....  | 43 |
| 71- | PROCURAÇÃO DECORT – VALIDAÇÃO DE PROCURAÇÃO DO DECORT .....  | 43 |
| 72- | NOTA FISCAL DE SERVIÇOS AVULSA – NFS-A - EMISSÃO .....   | 44 |
| 73- | O QUE É O WEB PKI E POR QUE EU PRECISO INSTALÁ-LO? .....   | 44 |
| 74- | WEB PKI JÁ ESTAVA INSTALADO, MAS AGORA NÃO CONSIGO AVANÇAR DO PASSO 1.....   | 45 |
| 75- | AO TENTAR UTILIZAR MEU CERTIFICADO, APARECE O ERRO "O CONJUNTO DE CHAVES NÃO ESTÁ DEFINIDO" .....  | 46 |
| 76- | MEU CERTIFICADO A3 (EM SMART CARD OU TOKEN USB) NÃO É LISTADO .....  | 46 |
| 77- | AO TENTAR UTILIZAR MEU CERTIFICADO, APARECE O ERRO "ALGORITMO INVÁLIDO ESPECIFICADO" .....   | 47 |
| 78- | ERRO DE ASSINATURA – ERRO PASSO .....  | 47 |
| 79- | AO TENTAR UTILIZAR MEU CERTIFICADO, APARECE O ERRO "ERROR WHILE SIGNING WITH KEYCHAIN" .....   | 48 |
| 80- | A INSTALAÇÃO DO APLICATIVO DO WEB PKI NO COMPUTADOR FALHA COM A MENSAGEM "ESTE APLICATIVO NECESSITA DO .NET FRAMEWORK 4.0 OU 4.5. POR FAVOR INSTALE O .NET FRAMEWORK E EXECUTE ESTE INSTALADOR NOVAMENTE." ..... | 49 |
| 81- | QUAIS NAVEGADORES SÃO COMPATÍVEIS COM O WEB PKI? .....   | 49 |
| 82- | PRECISO DESINSTALAR O JAVA PARA UTILIZAR O WEB PKI? .....  | 50 |
| 83- | ESTOU ENCONTRANDO UM PROBLEMA DIFERENTE DOS CITADOS ACIMA, O QUE POSSO FAZER?.....   | 50 |



---

## 01- ACESSO AO SISTEMA ONLINE - 500 INTERNAL SERVER ERROR

RESPOSTA:

Ele acontece quando, no Sistema ON-LINE, o usuário está com Java script desabilitado.

Siga as instruções referentes ao seu navegador no seguinte link:

<https://www.enable-javascript.com/pt/>

OBSERVAÇÃO:

O erro não tem qualquer relação com o Webservice da PBH.

## 02- 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:

- <https://prefeitura.pbh.gov.br>
- <http://www.pbh.gov.br/bhissdigital/portal/index.php>
- <https://servicos.pbh.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:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>



### 03- ASSINATURA DIGITAL – MEU CERTIFICADO DIGITAL NÃO FUNCIONA NOS SERVIÇOS DO PORTAL BHISS DIGITAL / NFS-e

RESPOSTA:

Você deve, primeiro, reinstalar o drive do seu certificado digital.

**SEMPRE** procure o suporte da sua Autoridade Certificadora para executar essa reinstalação.

NÃO RESOLVIDO:

Caso o problema persista, faça esse teste para coletar evidências (**Apenas se o caso de reinstalar o driver do certificado não resolve**):

1º Passo: Acesse o link: <https://certificatediag.lacunasoftware.com/>

2º Passo: Clique em "Certificate Test";

3º Passo: Aguarde carregar e escolha o certificado desejado, caso não apareça o certificado, clique em "Refresh" ou verifique se o certificado está conectado corretamente;

4º Passo: Clique em "Read Certificate", após clique em "Sign Data" ; e

5º Passo: Clique em "Copy Console" para copiar todas as informações do campo console e cole com "Ctrl+v" em algum editor de texto e nos envie para análise no endereço abaixo.

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

### 04- 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/NFS-e.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.



## 05- ASSINATURA DIGITAL – ERRO DE ASSINATURA NO XML

RESPOSTA:

Para análise do problema é preciso que você envie o xml que contem a assinatura para o suporte técnico indicado abaixo,

Primeiramente, realize um teste de assinatura no xml no site da Receita Federal e verifique o resultado.

No link abaixo, forneça o arquivo assinado e clique em "Validar" para fazer a verificação:

<https://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/SSL/ATBHE/assinadoc/ValidadorAssinaturas.app/valida.aspx>

Caso haja inconsistência, **você deve ajustá-lo.**

Se estiver correto, envie-nos o xml para análise conforme indicado no serviço de suporte abaixo. para análise do problema é preciso que você nos envie o xml que contem a assinatura.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 06- 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 BHISS Digital os procedimentos para gerar a procuração.

Link: <http://www.pbh.gov.br/bhissdigital/portal/index.php?content=servicos/manual.php>

**Item – Procuração**



NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 07- 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.

## 08- CERTIFICADO DIGITAL – COMO REMOVER CERTIFICADOS VENCIDOS

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.**

Há duas maneiras para remoção de certificados vencidos:

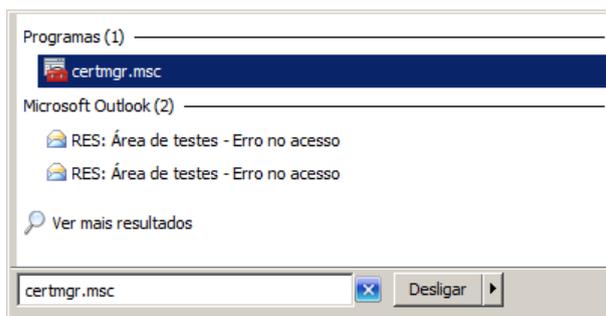
Primeira:

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.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>



## 09- CERTIFICADO DIGITAL - CONFIGURAÇÕES / ERRO DE ASSINATURA

RESPOSTA:

Para utilização do certificado digital nos serviços do BHISS Digital, é preciso que, **antes, o componente assinador esteja devidamente configurado.**

O componente utilizado pela SMFA/PBH é o "Lacuna Web PKI".

Nesse link, faça o teste de verificação dessa instalação:

<https://get.webpkiplugin.com/Setup?brand=pbh&jslib=&browser=Chrome&returnUrl=>

Caso o componente assinador não esteja instalado, **continue com as instalação indicado no site acima.**

Acesse o link abaixo para as devidas configurações.

Se preciso, instale novamente o componente, seguindo as orientações dessa página.

<https://get.webpkiplugin.com/Help?brand=pbh&q=keyset-not-defined#>

NÃO RESOLVIDO

Acione nosso canal de suporte (<http://sigesp.pbh.gov.br>), informando:

Sistema Operacional? (Windows, Linux, etc..)

- 32 ou 64bits?
- Qual o seu navegador de Internet?
- Em qual autoridade certificadora você adquiriu o seu certificado Digital?
- Qual a versão do Java instalada na máquina?
- 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.



---

## 10- CERTIFICADO DIGITAL – ERRO – “XMLDSIG”

RESPOSTA:

Se após a atualização do Java o sistema a apresentar a mensagem:

"Erro ao assinar o documento! - Causa - Erro na geração assinatura *xmldsig*"

Deve ser realizada a limpeza do *cache* do navegador, conforme as instruções contidas no endereço: [http://www.java.com/pt\\_BR/download/help/webcache.xml](http://www.java.com/pt_BR/download/help/webcache.xml)

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 11- CERTIFICADO DIGITAL - ERRO DE AUTENTICAÇÃO DE USUÁRIO (PIN / PUK)

RESPOSTA:

A mensagem de erro “Usuário não autenticado” foi enviada pelo componente assinador indicando que houve erro na digitação da senha do token de Certificado Digital. Nesta etapa ainda não foram executadas as premissas previstas nas funcionalidades para geração de Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas.

A senha informada deve ser o PIN (composta por números e/ou letras, com 4 a 8 caracteres e utilizada para acesso ao site da Receita Federal, assinatura de documentos dentre outros.), que pode ser alterada a qualquer momento pelo proprietário do certificado.

Em caso de três tentativas mal sucedidas, deve ser usada a senha PUK para desbloquear o certificado e gerar nova senha do PIN. Entre em contato com o fornecedor do seu certificado para obter mais detalhes do uso de certificado digital.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>



## 12- CERTIFICADO DIGITAL - LISTA DE REVOGAÇÃO

RESPOSTA:

Se você não consegue assinar a geração ou o cancelamento da NFS-E 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 NFS-E 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.

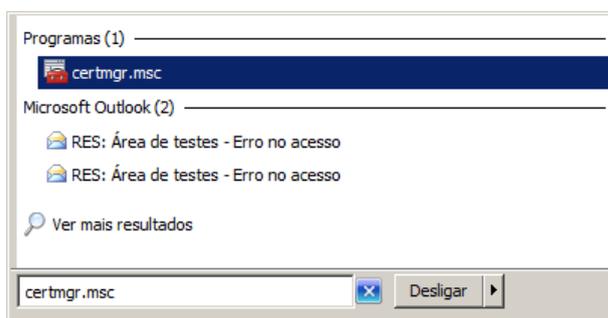
É possível fazer o download da Lista de Certificados revogados na página da Autoridade Certificadora (AC) que emitiu o seu certificado digital.

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:

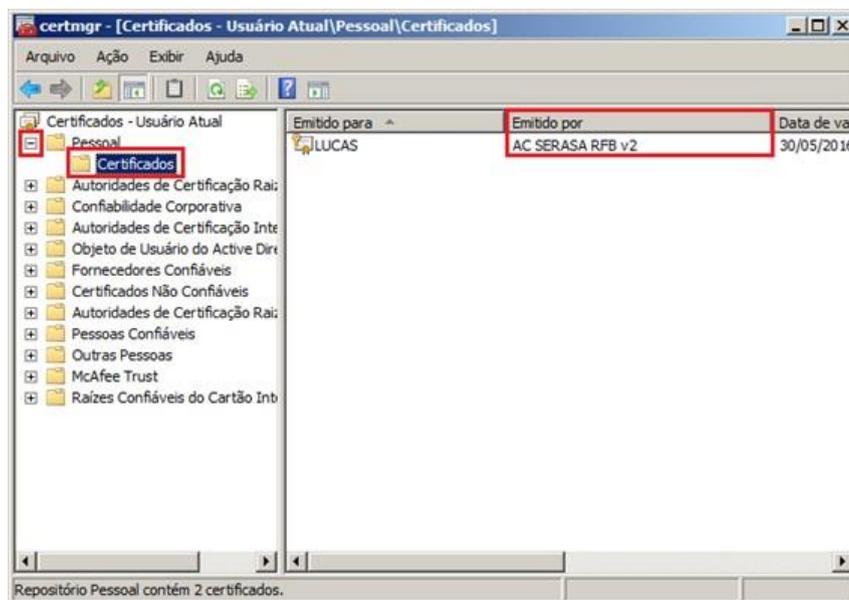
- 1- Insira o seu token na entrada USB ou o cartão eCNPJ na leitora;
- 2- Clique no menu Iniciar;
- 3- Digite “certmgr.msc” (sem aspas) na caixa de pesquisa e aperte a tecla Enter;



- 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.
- 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:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

### 13- 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.



NÃO RESOLVIDO:

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.

## 14- CERTIFICADO DIGITAL – MENSAGEM: “ERRO NO ACESSO SMART-CARD/TOKEN”

RESPOSTA:

Em primeiro lugar, verifique os requisitos mínimos listados no item **SISTEMA NFS-e – 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.

Após esse contato e resolvido o problema das configurações, você deve refazer os procedimentos citados no item **CERTIFICADO DIGITAL – CONFIGURANDO O CERTIFICADO NO SISTEMA NFS-e**.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 15- CERTIFICADO DIGITAL - MENSAGEM: “NÃO FOI POSSÍVEL ENCONTRAR UM PAR DE CERTIFICADO E CHAVE NO REPOSITÓRIO”

RESPOSTA:

Em primeiro lugar, verifique os requisitos mínimos listados no item **SISTEMA NFS-E – 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.



Após esse contato e resolvido o problema das configurações, você deve refazer os procedimentos citados no item **CERTIFICADO DIGITAL – CONFIGURANDO O CERTIFICADO NO SISTEMA NFS-E**.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 16- 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:

- Indicar se o problema ocorreu no ambiente de homologação ou produção
- Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>



---

## 17- SISTEMA NFS-E – ALTERAR A SENHA DO USUÁRIO COM CERTIFICADO DIGITAL

RESPOSTA:

Para utilização do certificado digital nos serviços do BHISS Digital, é preciso que, **antes, o componente assinador esteja devidamente configurado.**

O componente utilizado pela SMFA/PBH é o "Lacuna Web PKI".

Nesse link, faça o teste de verificação dessa instalação:

<https://get.webpkiplugin.com/Setup?brand=pbh&jslib=&browser=Chrome&returnUrl=>

Caso o componente assinador não esteja instalado, **continue com as instalação indicado no site acima.**

Acesse o link abaixo para as devidas configurações.

Se preciso, instale novamente o componente, seguindo as orientações dessa página.

<https://get.webpkiplugin.com/Help?brand=pbh&q=keyset-not-defined#>

**Estando o componente de assinatura digital devidamente instalado e configurado, siga os procedimentos abaixo.**

1. Acesse o portal BHISS Digital - <www.pbh.gov.br/bhissdigital>
2. No menu à direita clique em Controle de Acesso
3. Clique no menu <Senha> <Alterar Senha com Certificado Digital>
4. Após a validação do certificado digital, confira suas informações e insira uma nova senha.

## 18- SISTEMA NFS-E – 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.



## 19- SISTEMA NFS-E – 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.

## 20- SISTEMA NFS-E – CADASTRO, CREDENCIAMENTO, PROCURAÇÃO E EMISSÃO DE NFS-E

RESPOSTA:

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

### 1. Cadastro:

Realizar o cadastro é obter as credenciais (usuário/senha) para acesso ao ambiente do BHISS Digital.

Através deste link ([www.pbh.gov.br/bhissdigital](http://www.pbh.gov.br/bhissdigital)).

Clicar no ícone "Controle de Acesso" para fazer o cadastro.

### 2. Procuração:

Esta etapa é opcional, e permite a outorga de poderes à terceiros para que o representem.

### 3. Emissão

Após acessar o ambiente utilizando suas credenciais, clicar no menu Geração para inserir as informações de emissão da NFS-e. Nesta etapa é obrigatório a utilização de Certificado Digital para assinar digitalmente as notas.

O certificado digital exigido poderá ser de qualquer marca disponível no mercado, desde que seja da cadeia ICP-Brasil formato A3 ou A1 (e-CPF, e-CNPJ, Serasa, Prodemge, SERPRO, CEF, Certisign, etc.).

Todas as informações sobre a emissão da NFS-e e os demais módulos do BHISS Digital, você encontra no Portal BHISS Digital <[www.pbh.gov.br/bhissdigital](http://www.pbh.gov.br/bhissdigital)>.

### OBSERVAÇÕES: Cadastramento.

- Uso do certificado digital no cadastro **da EMPRESAS FILIAL** de Belo Horizonte:

Para o cadastramento via web no BHISS Digital é necessário que a filial possua certificado digital próprio, não podendo utilizar o certificado digital da matriz, nem o certificado digital do sócio.



- Para cadastro da filial de Belo Horizonte, **sem o certificado digital da própria empresa**, é necessário realizar o pedido desse cadastro na PBH:  
Pedidos e dúvidas sobre cadastro de usuário; alteração de email e geração de nova senha devem ser enviadas para o serviço “Cadastro na BHISS Digital” disponível em <https://servicos.pbh.gov.br/servicos/i/5e6a2783ea9b0e547c3f8e62/servicos+cadastro-de-usuario-de-servicos-digitais-fazenda>

#### **OBSERVAÇÕES: Emissão.**

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

## **21- SISTEMA NFS-E – CADASTRO DE EMPRESAS E MEI**

RESPOSTA:

Caso a empresa não possua certificado próprio; do CNPJ que está sendo cadastrado; ou se a empresa for **MEI** – Microempreendedor Individual - a solicitação de cadastramento para usuário e/ou geração de senhas aos sistemas solicitados deve ser feita pelo Portal de Serviços da PBH através do link:

<https://servicos.pbh.gov.br>

Em seguida, selecione a opção: Cadastro de Usuário de Serviços Digitais - Fazenda.

## **22- SISTEMA NFS-E – O QUE É O CADASTRO BH NOTA 10 – CRÉDITOS NO IPTU**

RESPOSTA:

O BH Nota 10 é um programa da Prefeitura de Belo Horizonte de desconto no qual uma parte de tudo que você gasta com serviços pode converter-se em desconto no **IPTU** (Imposto Predial e Territorial Urbano), podendo chegar até o limite de 30% do imposto a ser pago.

Todas as informações sobre cadastro, apropriação de créditos para uma imóvel situado em Belo Horizonte estão disponíveis em <https://prefeitura.pbh.gov.br/fazenda/bh-nota-10>

## **23- SISTEMA NFS-E – CADASTRO BH NOTA 10 – COMO VALIDAR O CADASTRO PROVISÓRIO**

RESPOSTA:

Muitas vezes, por ocasião de apropriação dos créditos do BH Nota 10, a pessoa física faz o cadastro **provisório** no BH Nota 10 e não termina o processo de ativação definitiva do mesmo. Isso faz com que mesmo o CPF estando, aparentemente cadastrado, não tenha acesso à geração de novas senhas, reapropriações, entre outras ações.



**Para validar seu cadastro do CPF siga os seguintes passos:**

1. Acesse o Portal BH Nota 10 - <[www.pbh.gov.br/bhnota10](http://www.pbh.gov.br/bhnota10)>
2. Vá até o Menu - Sistemas - Link - 2ª via do cadastro provisório.
3. Digite seu CPF e os dados da imagem de validação.
4. Salve o arquivo gerado.
5. Informamos que a solicitação de cadastramento para usuário e/ou geração de senhas aos sistemas solicitados deve ser feita pelo Portal de Serviços da PBH através do link:  
<https://servicos.pbh.gov.br>

Em seguida, selecione a opção: Cadastro de Usuário de Serviços Digitais - Fazenda)

5. Anexe à solicitação os seguintes documentos:
  - Comprovante de validação impresso;
  - Carteira de Identidade original e cópia;
  - Cartão de CPF original e cópia ou comprovante de inscrição no CPF emitido pelo site da Secretaria da Receita Federal.

## 24- SISTEMA NFS-E – CADASTRO NO AMBIENTE DE TESTES

RESPOSTA:

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

1. Entre no portal de homologação do BHISS Digital  
<http://www.pbh.gov.br/bhissdigital/teste/>
2. Clique no botão “Controle de Acesso”;
3. Proceda ao cadastramento de uma empresa com Inscrição Municipal ativa no Município;
4. Nesse mesmo ambiente, clique em NFS-e ( <https://bhisshomologa.pbh.gov.br/nfse>)
5. Proceda os passos de emissão da NFS-e em ambiente de testes/homologação.

## 25- SISTEMA NFS-E - CARACTER UTILIZADO PARA QUEBRA DE LINHA DO ARQUIVO XML

RESPOSTA:

O caractere "|" (pipe) é usado para quebra de linha na exibição da NFS-E no portal BHISS Digital. 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 NFS-E gerada no portal BHISS Digital para confirmar se a mensagem está devidamente ajustada.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>



---

## 26- SISTEMA NFS-E – 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 suporte/SIGESP para que seja enviado à Prefeitura, **conforme indicado abaixo.**

### NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 27- SISTEMA NFS-E - 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.



NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 28- O QUE SIGNIFICA O ERRO: "THE REQUEST WHAS ABORTED: COULD NOTE CRATE SSL / TSL SECURE CHANNEL"

Resposta:

O Erro: "**The request whas aborted: could note crate SSL / TSL secure channel**" significa que sua aplicação não consegue abrir um canal seguro SSL/TSL com o BHISS-WS.

Em geral, em esse erro não ocorre do lado do servidor, na PBH; e sim, na aplicação do cliente.

NÃO RESOLVIDO:

Em caso de uso de software proprietário ou de alguma empresa de terceiros, vocês devem fazer os testes básicos como acesso direto ao site com a chave de acesso. É importante certificar que a conexão do cliente se encontra estável, fazendo testes de Download.

Caso seja um sistema desenvolvido por terceiros, ou seja, se sua empresa utiliza sistema de geração de NFS-e desenvolvido por outras empresas e, por isso, não acessa diretamente o Portal BHISS Digital para emissão das Notas, vocês devem acionar, primeiramente, o suporte dessa empresa desenvolvedora.

## 29- COMO ASSINAR A NFS-E DIGITALMENTE COM A1

Resposta:

Para assinar a NFS-e digitalmente com A1, é preciso que o certificado digital A1 esteja instalado, devidamente configurado, em seu computador. No momento assinatura, selecione o certificado A1 no "diretório" onde o mesmo foi instalado. Importante: O componente utilizado pela SMFA/PBH é o "Lacuna Web PKI".

NÃO RESOLVIDO:

Acesse o link abaixo para as devidas configurações. Se preciso, instale novamente o componente, seguindo as orientações dessa página.

<https://get.webpkplugin.com/Help?brand=pbh&q=keyset-not-defined#>

Para maiores detalhes de como instalar e configurar o seu certificado A1, **acione o suporte da empresa certificadora onde o mesmo foi adquirido.**



## 30- SISTEMA NFS-E – CONSULTA DE NFS-E PELO PRESTADOR

### RESPOSTA:

o sistema possibilita aos usuários a consulta de NFS-e , com períodos superiores a três meses, das seguintes formas:

1. **Consulta das NFS-e emitidas no período de 02 anos anteriores á data atual:**

- a. Acesse o Portal BHISS Digital - [www.pbh.gov.br/bhissdigital](http://www.pbh.gov.br/bhissdigital)
- b. Informe login (CNPJ da empresa completo, sem traços ou pontos)
- c. Informe a senha
- d. No menu “Consultas”, escolha uma das opções disponíveis:

i. **Consulta de NFS-e Emitida/Recebida – Pesquisa simples** – *Nessa consulta o usuário informa o número da NFS-e a ser pesquisada. O resultado da consulta será um resumo da NFS-e (caso exista) com link para uma visualização gráfica da mesma ou, ainda, a possibilidade de download do arquivo com extensão “xml” ( e não “pdf”).*

ii. **Consulta de NFS-e Emitida/Recebida – Pesquisa Avançada** – *Nessa consulta o usuário poderá selecionar um período de até 02 anos anteriores à data atual. O resultado da consulta são arquivos com extensão “xml” (Retorna visualização gráfica dos mesmos com geração de “pdf”, mas o download deve ocorrer de forma individual).*

2. **Consulta de todos os XML’s das NFS-e emitidas pelo prestador, a qualquer tempo:**

- a. Acesse o Portal BHISS Digital - [www.pbh.gov.br/bhissdigital](http://www.pbh.gov.br/bhissdigital)
- b. Informe login (CNPJ da empresa completo, sem traços ou pontos)
- c. Informe a senha
- d. No menu “Consultas”, escolha uma das opções disponíveis:

i. **Consulta XML – NFS-e** – *O usuário informará a faixa inicial (ano/nº) e final (ano/nº) e o resultado da consulta será um conjunto de arquivos com extensão “xml” (Não retorna visualização gráfica dos mesmos nem geração de “pdf”).*

3. **Geração de Arquivo (em CD/DVD) de todos os XML’s das NFS-e emitidas pelo prestador, a qualquer tempo – para atendimento presencial – BH Resolve:**

- a. Acesse o Portal de Serviços da PBH – <http://portaldeservicos.pbh.gov.br/>
- b. No campo pesquisa – Digite a palavra-chave “NFS-e” e clique na lupa.
- c. No resultado apresentado, escolha a opção:  
***Cópia de Arquivo de NFS-e Sistema BHISS Digital***
- d. Siga as orientações constantes dessa página onde explica, de forma detalhada, todos os passos e documentação necessária para que as empresas possam solicitar o backup de todas notas emitidas pela mesma no sistema de NFS-e da SMF/PBH.



- e. Após o procedimento executado, o resultado da consulta será um conjunto de arquivos com extensão “xml” gravados no CD/DVD do próprio contribuinte (Não retorna visualização gráfica dos mesmos nem geração de “pdf”).

**Quanto à geração do comprovante de retenção de ISSQN, nada mudou.**

Para acessá-lo, siga os caminhos abaixo:

- a. Acesse o Portal BHISS Digital - [www.pbh.gov.br/bhissdigital](http://www.pbh.gov.br/bhissdigital)
- b. Menu (à esquerda) – Serviços – **Atendimento Eletrônico**
- c. Informe login (CNPJ da empresa completo, sem traços ou pontos)
- d. Informe a senha
- e. Selecione a opção – **Comprovante – RF**
- f. Na tela “Comprovante de ISSQN Retido na Fonte” – preencha os campos de pesquisa.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 31- SISTEMA NFS-E – CONSULTA DE NFS-E 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 BHISS Digital [https://bhissdigital.pbh.gov.br/nfse/pages/consultaNFS-e\\_cidadao.jsf](https://bhissdigital.pbh.gov.br/nfse/pages/consultaNFS-e_cidadao.jsf);
2. No menu à direita, clique no botão “Consulta NFS-e ”;
3. Na página que abriu, preencha os campos solicitados:
  - a. CNPJ do prestador do serviços;
  - b. Número da NFS-e (no formato ANO (4 DÍGITOS)/NÚMERO);
  - c. Código de verificação da NFS-e (letras minúsculas e números);
  - d. Os números do *captcha* (números da imagem exibida).
4. Após o preenchimento de todos os campos, clique em “Consultar”.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

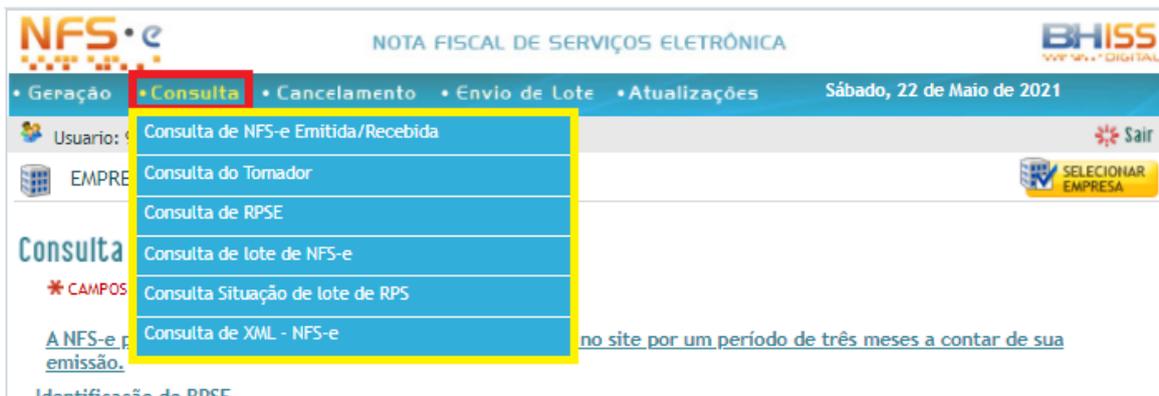


## 32- SISTEMA NFS-E - CONSULTA POR RPS/SITUAÇÃO LOTE/RETORNO LOTE

RESPOSTA:

O sistema de geração de NFS-E on-line, no portal BHISS Digital 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 várias possibilidades de consultas:



## 33- SISTEMA NFS-E - 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/NFS-e.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/NFS-e.xsd>



NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

### 34- SISTEMA NFS-E – ESQUECI MINHA SENHA

RESPOSTA:

Antes de utilizar esta opção, verifique a possibilidade de alterar a senha usando o certificado digital no item **SISTEMA NFS-E – ALTERAR A SENHA DO USUÁRIO COM CERTIFICADO DIGITAL**.

Caso você tenha esquecido sua senha e não possua o certificado digital do usuário, basta você acessar o Portal BHISS Digital <[www.pbh.gov.br/bhissdigital](http://www.pbh.gov.br/bhissdigital)> - link Controle de Acesso. opção - Esqueci minha senha.

Se você tiver acesso ao email cadastrado, a nova senha será enviada para esse email.

NÃO RESOLVIDO:

Caso não tenha acesso ao email cadastrado, você deverá seguir os passos abaixo:

Pedidos e dúvidas sobre cadastro de usuário; alteração de email e geração de nova senha devem ser enviadas para o serviço “Cadastro na BHISS Digital” disponível em

<https://servicos.pbh.gov.br/servicos/i/5e6a2783ea9b0e547c3f8e62/servicos+cadastro-de-usuario-de-servicos-digitais-fazenda>.

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.

### 35- SISTEMA NFS-E – 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 BHISS Digital 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.

### 36- SISTEMA NFS-E – FORMATO DO DOCUMENTO NFS-E

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 NFS-E que são obrigatórias.

### 37- SISTEMA NFS-E – HABILITAR O JAVASCRIPT NO COMPUTADOR

RESPOSTA:

Para habilitar o Java Script na máquina, seguir os procedimentos descritos no link:

- <http://www.enable-javascript.com/pt/>

### 38- SISTEMA NFS-E – IMAGEM DE SEGURANÇA

RESPOSTA:

Caso a imagem de segurança (*captcha*) não apareça, sugerimos que seja trocado de browser antes de realizar a consulta no site, e também que, antes de preencher os dados da nota, clique em "Tentar uma imagem diferente".

Exemplo do *captcha*:



Depois preencha os campos e realize a consulta.



NÃO RESOLVIDO:

Isso acontece porque a tela está carregada com valores e não está carregando os novos. Pressione o botão <F5> (no topo do teclado) para recarregar a tela e digite novamente os dados.

Abra um suporte SIGESP com as informações solicitadas abaixo para análise:

- Browser utilizado e sua versão;
- Tipo de Internet e seu provedor;
- Possui algum antivírus, Firewall ou Proxy;
- Nome e telefone para contato;
- O problema é constante ou intermitente.

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

### 39- SISTEMA NFS-E – 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 de Belo Horizonte, não podemos oferecer suporte além do demonstrado acima.

### 40- SISTEMA NFS-E – INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO DE NFS-E

RESPOSTA:

Para informações sobre a emissão da Nota Fiscal de Serviço Eletrônica acesse o portal BHISS Digital:

<http://www.pbh.gov.br/bhissdigital/portal/index.php?content=nfse/documentacao.php>



## 41- SISTEMA NFS-E – INSERIR LOGOTIPO, E-MAIL E TELEFONE

RESPOSTA:

Essas são informações que são exibidas no espelho da NFS-E

.Caso deseje alterá-las, siga os passos abaixo:

1. Acessar o portal BHISS Digital:  
<http://www.pbh.gov.br/bhissdigital/portal/index.php>
2. Clicar no botão “NFS-e Geração”;
3. Realizar a Autenticação;
4. Selecionar a opção "Atualizações" no Menu;
5. Clicar em "Logotipo";

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 salvá-lo no formato gif (também pode ser feito no *Paint*).

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 42- SISTEMA NFS-E - LAYOUT / SCHEMAS / DOCUMENTAÇÃO

RESPOSTA:

O Layout está na documentação, assim como exemplos e *Schemas* XML, estão disponíveis no portal da Prefeitura no endereço

<http://www.pbh.gov.br/bhissdigital/portal/index.php?content=nfse/documentacao.php>

OBSERVAÇÕES:

Recomenda-se que o desenvolvedor baixe os seguintes documentos:

- Modelo Conceitual;
- Termo de Referência Técnico da NFS-E ;
- 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 URLs dos ambientes, que estão listados nessa mesma página.

#### **43- SISTEMA NFS-E – LIMPEZA DE CACHE DO BROWSER**

RESPOSTA:

Veja no link [https://www.java.com/pt\\_BR/download/help/webcache.xml](https://www.java.com/pt_BR/download/help/webcache.xml) um passo-a-passo para os navegadores Internet Explorer e Mozilla Firefox.

#### **44- SISTEMA NFS-E – LOGIN TO CAS FAILED!**

RESPOSTA:

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

Nesse caso, acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

#### **45- SISTEMA NFS-E – 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 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.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>



## 46- SISTEMA NFS-E – MENSAGEM “ALWAYS TRUST CONTENT THIS PUBLISHER”

RESPOSTA:

Esta tela ocorre porque seu computador não reconhece o componente de assinatura digital da Prefeitura.

Para que ela não seja mais exibida, execute os seguintes passos:

- 1- Marque a opção "Always trust content from this publisher".
- 2- Clique no botão "Run".

Agora suas Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas serão assinadas sem problemas.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 47- SISTEMA NFS-E – 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 CompNFS-e )” 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 BHISS Digital – NFS-e – Documentação:

<http://www.pbh.gov.br/bhissdigital/portal/index.php?content=nfse/documentacao.php>



NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

#### 48- SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “ESTE PROCEDIMENTO EXIGIDO USUÁRIO UM CERTIFICADO DIGITAL (PADRÃO ICP-BRASIL)”

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 ICP-Brasil.

#### 49- SISTEMA NFS-E - MENSAGEM: “LOTE FOI RECEBIDO, MAS NÃO FOI PROCESSADO”

RESPOSTA:

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

EXPLICAÇÕES:

Para emissão de NFS-E , são disponibilizados os seguintes serviços:

1. Geração de NFS-E on-line, pela digitação no site: esse serviço gera a NFS-E imediatamente após sua digitação no site e assinatura digital;
2. Geração de NFS-E 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 NFS-E 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 NFS-E ao tomador, como hotéis, concessionárias etc.
3. Geração de NFS-E pelo envio de lotes de RPS: esse serviço gera a NFS-E 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 NFS-E 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 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 NFS-E , deve utilizar os serviços 1 e2, 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 NFS-E , 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 BHISS Digital:

<http://www.pbh.gov.br/bhissdigital/portal/index.php?content=nfse/documentacao.php>

## 50- SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “NÃO FOI POSSÍVEL CONFIRMAR A AUTENTICIDADE DAS CREDENCIAIS FORNECIDAS”

RESPOSTA:

A mensagem significa que 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 NFS-E – 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.



## 51- SISTEMA NFS-E - 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 NFS-E , não tendo relação direta com o novo componente assinador.

Aguarde um tempo e tente gerar a sua NFS-E

novamente.OBSERVAÇÕES:

É importante que você tenha realizado as configurações do seu certificado digital antes da geração da NFS-E , conforme o item **CERTIFICADO DIGITAL – CONFIGURANDO O CERTIFICADO NO SISTEMA NFS-E .**

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 52- SISTEMA NFS-E – 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 ICP-Brasil, 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:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>



### 53- SISTEMA NFS-E – 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 BHISS Digital. 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 NFS-E – ESQUECI MINHA SENHA.

### 54- SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “USUÁRIO NÃO AUTORIZADO – CPF ‘X’ – CNPJ ‘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 eCPF do outorgado, por exemplo). Quando esse erro ocorrer a nota será gerada e cancelada, conforme o **item SISTEMA NFS-E – NOTA CANCELADA: USUÁRIO DIFERENTE DO QUE ASSINA DIGITALMENTE.**

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

OBSERVAÇÃO:

**Tenha certeza que as procurações existem e estão válidas!**



## 55- SISTEMA NFS-E – NOTA CANCELADA: USUÁRIO DIFERENTEDO 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 o *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 NFS-E – MENSAGEM: “USUÁRIO NÃO AUTORIZADO – CPF ‘X’ – CNPJ ‘Y’”**.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 56- SISTEMA NFS-E – OCORREU UM ERRO INESPERADO NA APLICAÇÃO. TENTE REALIZAR A OPERAÇÃO NOVAMENTE

RESPOSTA:

Nesse caso, você deve inserir um número de telefone válido e clicar no ícone “Reportar o Erro”. Após isso, abra um suporte via SIGESP, informando esse erro.

Com isso, a PBH receberá o log do erro e retornará com a análise em resposta ao SIGESP, conforme informado abaixo.

• Consulta Segunda-feira, 12 de Abril de 2021

Usuario:  ✖ Sair

EMPRESA:

 **Ocorreu um erro inesperado na aplicação. Tente realizar a operação novamente.**

Se o erro persistir, por favor reporte o log ao administrador clicando em **Reportar Erro** entre em contato conosco por meio do SIGESP informando a ocorrência de erro recorrente, juntamente com o **nome de usuário do sistema, versão do navegador utilizado, a funcionalidade em que ocorreu o erro e uma breve descrição das ações realizadas.**

Telefone para contato:

 **Retornar**  **Reportar Erro**



NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte com a tela acima e os dados do CNPJ da empresa que estava logada no momento da geração da NFS-e , em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 57- SISTEMA NFS-E - ORDEM DE PROCESSAMENTO DO RPS E NUMERAÇÃO DA NFS-E

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 NFS-E .
  - a. RPS: Possui série e é contínuo.
  - b. NFS-E : Possui ano e reinicia anualmente.
- Pode existir mais de uma fila de processamento, com a distribuição dos lotes balanceada.

Caso a empresa enviase 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.

## 58- SISTEMA NFS-E – 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 BHISS Digital da Geração NFS-e 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.

## 59- **STEMA NFS-E – 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.

## 60- **SISTEMA NFS-E – PROCURAÇÃO VENCIDA**

RESPOSTA:

Se o usuário acessar a "NFS-E Geração" 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 BHISS Digital - **item Procuração**

<http://www.pbh.gov.br/bhissdigital/portal/index.php?content=servicos/manual.php> - os procedimentos para que a empresa possa gerar a procuração.

NÃO RESOLVIDO:

A solicitação de cadastro ou validação de procuração, deverá ser feita pelo Portal de Serviços da PBH através do link:

<https://servicos.pbh.gov.br>

Em seguida, selecione a opção: **ISSQN - Validação Procuração - BHISS DIGITAL**



## 61- SISTEMA NFS-E – 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.

## 62- SISTEMA NFS-E - 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;
  - Versão mais atualizada do *Java Runtime Edition* (JRE);
  - Sistema operacional Windows, Linux ou MAC OS X
- Navegador Web:
  - Uso de um dos navegadores com Java Script Habilitado;
  - Internet Explorer 7 ou superior;
  - Firefox 41 ou superior;
- Certificado Digital A1 ou A3, pertencentes à cadeia ICP-Brasil;
  - 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.

## 63- SISTEMA NFS-E – REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DO CERTIFICADO DIGITAL

RESPOSTA:

Para a geração da NFS-E é necessária a verificação de três requisitos mínimos:

- Java mais atual instalado (somente essa versão. Se existirem outras versões do Java, as mesmas deverão ser desinstaladas);
- 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);
- Configuração do certificado digital (veja o item **CERTIFICADO DIGITAL – CONFIGURANDO O CERTIFICADO NO SISTEMA NFS-E**).



Faça o teste da assinatura digital no link indicado abaixo:

- <https://bhisshomologa.pbh.gov.br/nfse/pages/testeAssinatura.jsf>

## 64- SISTEMA NFS-E - SISTEMA OPERACIONAL 64 BITS COM WINDOWS 7, VISTA OU XP

RESPOSTA:

Os sistemas operacionais Windows de 64 bits vêm com um navegador Internet Explorer (IE) de 32 bits como padrão para visualizar as páginas da Web. Esses sistemas operacionais também incluem o navegador Internet Explorer de 64 bits; no entanto, seu uso é opcional e deve ser explicitamente selecionado para visualizar as páginas da Web. Como alguns conteúdos da Web podem não funcionar adequadamente em um navegador de 64 bits, recomendamos usar o navegador padrão de 32 bits e fazer *download* do Java de 32 bits.

OBSERVAÇÕES:

Mais detalhes podem ser encontrados em:

[http://www.java.com/pt\\_BR/download/fag/java\\_win64bit.xml](http://www.java.com/pt_BR/download/fag/java_win64bit.xml)

## 65- SISTEMA NFS-E - TEMPO DE RESPOSTA DO PROCESSAMENTO DO LOTE

RESPOSTA:

O sistema de NFS-E possui dois tipos de serviços disponíveis por *webservice*:

1. Síncrono: são enviados lotes de até 3 RPS para o serviço "Geração de NFS-E" (GerarNFS-e) e a resposta é a própria NFS-E. 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 NFS-E - MENSAGEM: "LOTE FOI RECEBIDO, MAS NÃO FOI PROCESSADO"**.



NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 66- SISTEMA NFS-E – 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 NFS-e a fim de verificar se o lote foi entregue ou não.

## 67- SISTEMA NFS-E – VERIFICANDO SE O SISTEMA OPERACIONAL É 32 OU 64 BITS

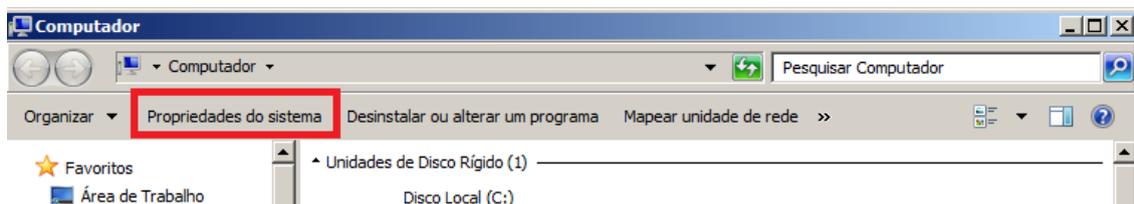
RESPOSTA:

1. Abra o Windows Explorer através do atalho do teclado exibido abaixo (pressione ao mesmo tempo as duas teclas);

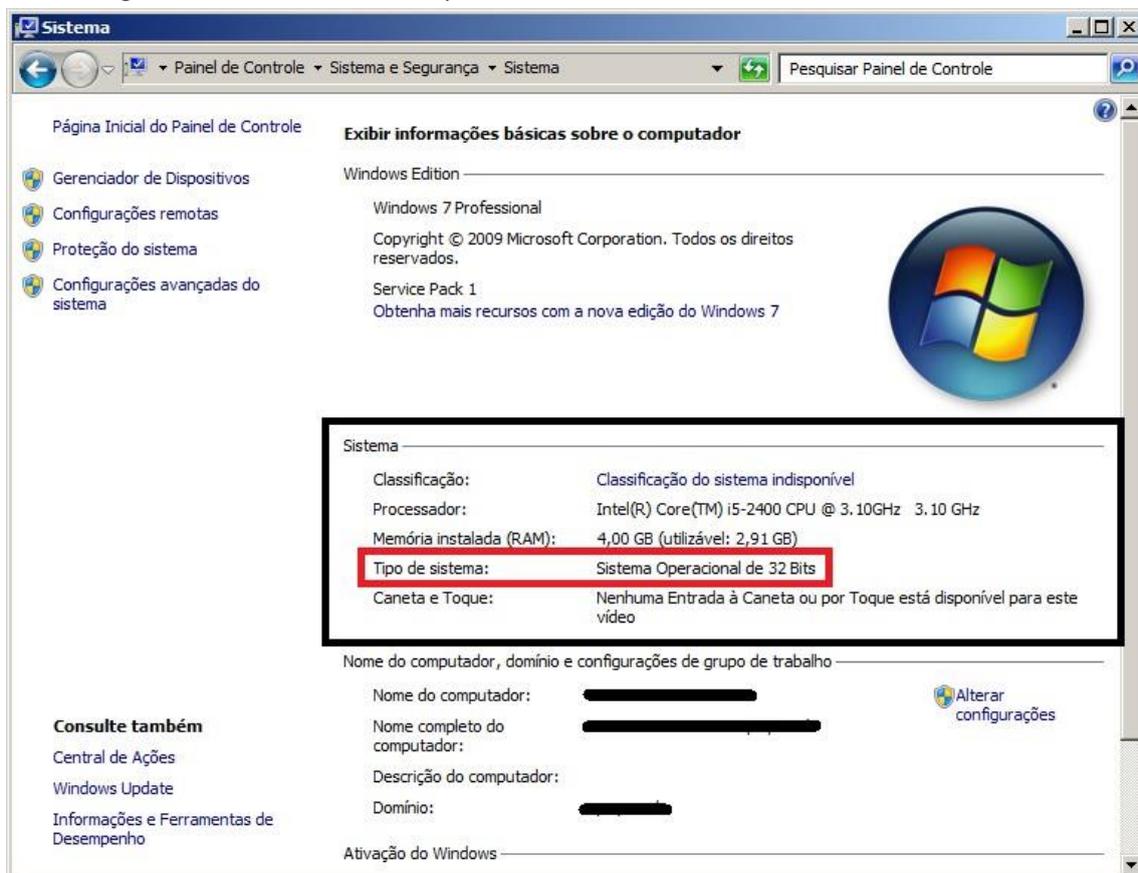




2. Clique em "Propriedades do sistema";



3. No Windows 7, no grupo "Sistema", procure pela informação "Tipo de Sistema". A figura abaixo ilustra um computador de 32 bits.





## 68- SISTEMA NFS-E – VISUALIZAÇÃO DE NOTAS FISCAIS CANCELADAS AUTOMATICAMENTE PELO SISTEMA POR ERRO DE ASSINATURA/FALHA NO SEQUENCIAMENTO DA NUMERAÇÃO

RESPOSTA:

Quando o sistema não consegue fazer o processo de assinatura, por exemplo, por demora de resposta do computador do contribuinte com o servidor da Prefeitura, a Nota Fiscal de Serviço é gerada e cancelada logo em seguida por falta da Assinatura Digital do prestador.

O mesmo cancelamento automático é realizado quando ocorre o descrito no item **SISTEMA NFS-E – MENSAGEM: “USUÁRIO NÃO AUTORIZADO – CPF ‘X’ – CNPJ ‘Y’”**.

Este processo de cancelamento pode levar algum tempo para estar visivelmente disponível quando se realiza a pesquisa em seguida, e em alguns casos levam-se alguns instantes para visualiza-la.

Execute uma nova consulta em instantes para que estas notas sejam exibidas devidamente canceladas.

OBSERVAÇÕES:

As Notas Fiscais de Serviço Eletrônicas canceladas não possuem valor fiscal, logo o procedimento a ser adotado deve ser de gerar uma nova Nota Fiscal de Serviço Eletrônica com os dados da Nota Cancelada. Caso este procedimento já tiver sido adotado, não há nada mais a ser feito.

OBSERVAÇÃO: Autoridade Certificadora

O problema de demora de resposta do computador do contribuinte com o servidor da Prefeitura ocorre no ambiente do Contribuinte, ou seja, o processo de assinatura é feito entre a máquina do mesmo e a Autoridade Certificadora. Sendo assim, a Prefeitura não tem envolvimento nessa transação e não há como dar suporte.

## 69- SISTEMA NFS-E – VISUALIZAR NFS-E 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.



## 70- 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 NFS-E desenvolvido por outras empresas e, por isso, não acessa diretamente o portal BHISS Digital 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.

## 71- PROCURAÇÃO DECORT – VALIDAÇÃO DE PROCURAÇÃO DO DECORT

RESPOSTA:

para validação de procurações do DECORT e/ou BHISS Digital, os seguintes passos devem ser seguidos:

1. Acesse o Portal de Serviços da PBH - [servicos.pbh.gov.br](http://servicos.pbh.gov.br),
2. Na caixa de "Pesquisa" informe o serviço: ISSQN - Validação Procuração
3. LEIA ATENTAMENTE as instruções da página descritiva do serviço.
4. Clique no botão verde "SOLICITAR"
5. Na página seguinte, informe o CNPJ e senha de quem está requerendo validação.  
IMPORTANTE: ESSE REQUERENTE TEM QUE SER CREDENCIADO NO DECORT!  
EM GERAL, ESSE PEDIDO É FEITO PELA CONTABILIDADE DA EMPRESA.  
CASO O REQUERENTE NÃO TENHA DECORT, ELE NÃO CONSEGUIRÁ PROSSEGUIR COM ESSA SOLICITAÇÃO.  
ESSE PEDIDO PODE SER FEITO POR QUALQUER EMPRESA/CNPJ DESDE QUE TENHA CREDENCIAMENTO NO DECORT.
6. Na tela de solicitação, escolha a opção "OUTROS SERVIÇOS REFERENTE A ISSQN"
7. Preencha corretamente os dados da tela: CNPJ, IM, justificativa, etc
8. IMPORTANTE: ANEXE O FORMULÁRIO DA PROCURAÇÃO A SER VALIDADA, DOCUMENTO DO ADMINISTRADOR (IDENTIDADE) E CONTRATO SOCIAL DO OUTORGANTE.
9. Finalize o pedido e anote o número do protocolo gerado.
10. Para ACOMPANHAR a sua solicitação, vá no endereço: <https://prefeitura.pbh.gov.br/fazenda/sigede>
11. Escolha o link ISSQN - SERVIÇOS
12. Na tela seguinte, informe o protocolo que você anotou no passo 9.



## 72- NOTA FISCAL DE SERVIÇOS AVULSA – NFSa - EMISSÃO

RESPOSTA:

A Nota Fiscal de Serviços Avulsa – NFS-a era um documento concedido para MEI's, estabelecimentos não prestadores de serviços e para estabelecimentos prestadores de serviços com diferimento e/ou regime especial previamente concedidos por Lei ou pela Administração Fazendária.

No entanto, a possibilidade de emissão da Nota Fiscal de Serviços Avulsa foi encerrada a partir de 30/12/2019, por força de determinação legal contida no Decreto nº 17.174, de 27/09/2019. A partir desta data os contribuintes prestadores ou não de serviço deverão emitir a NFS-e - Nota Fiscal de Serviços Eletrônica.

A aplicação de Nota Fiscal de Serviços Avulsa continua disponível única e exclusivamente para os serviços de Consulta das NFSa emitidas e Cancelamento de NFSa.

Acesse: <http://bhissdigital.pbh.gov.br/nfsa>

NÃO RESOLVIDO

Para outras dúvidas sobre a legislação e demais regras de negócio do ISSQN/NFS-e/NOTA AVULSA/DES/GUIAS/AIDF devem ser enviadas para o serviço "Dúvidas sobre ISSQN/DES/NFS-e", disponível em <https://servicos.pbh.gov.br/servicos/i/5e839418d9521a26a970ecec/servicos+issqn-esclarecimentos-e-regras-de-preenchimento-legislacao-des-nfs-e>

## 73- O QUE É O WEB PKI E POR QUE EU PRECISO INSTALÁ-LO?

RESPOSTA:

O Web PKI é o componente de assinatura digital utilizado no sistema de NFS-e de Belo Horizonte. Trata-se de um componente para navegadores que permite o uso de certificados digitais em páginas web, normalmente para realizar assinaturas digitais ou autenticação de usuário.

Se você foi redirecionado para a página de instalação do Web PKI, você provavelmente estava realizando alguma operação em um site que o utiliza para lhe dar acesso aos seus certificados.



## 74- WEB PKI JÁ ESTAVA INSTALADO, MAS AGORA NÃO CONSIGO AVANÇAR DO PASSO 1

Resposta:

Caso o navegador não esteja detectando o Web PKI instalado, por favor verifique se a extensão foi desabilitada:

- **Google Chrome**
  1. Acesse a . [Chrome Web Store \(clique aqui\)](#).
  2. Uma vez na Chrome Web Store, clique no botão **Remover do Chrome**
  3. Após removido, reinicie o processo de instalação e reinstale a extensão.
- **Mozilla Firefox**
  1. Pressione as teclas **Ctrl + Shift + A** para acessar o Gerenciador de Extensões.
  2. Encontre a extensão Web PKI na lista e clique no botão **Habilitar** na direita.
  3. Recarregue a página de instalação.
- **Microsoft Edge**
  1. Clique no menu (3 pontos) no canto superior direito da janela e depois na opção **Extensões**.
  2. Encontre a extensão Web PKI na lista e certifique que o seu interruptor esteja ligado.
  3. Recarregue a página de instalação.
- **Internet Explorer**
  1. Feche o navegador Internet Explorer e o abra novamente.
  2. Verifique se há uma notificação do Web PKI na parte inferior da página e clique no botão **Habilitar**.
  3. Feche o navegador Internet Explorer browser, o abra e acesse a página em que estava novamente.



## 75- AO TENTAR UTILIZAR MEU CERTIFICADO, APARECE O ERRO "O CONJUNTO DE CHAVES NÃO ESTÁ DEFINIDO"

Resposta:

Aplica-se a: Windows (qualquer navegador) com certificados A3, ou seja, armazenados em dispositivos criptográficos como smart card ou token USB

Caso seu certificado esteja armazenado em token USB, tente inserir o token em outra porta USB. Caso esteja armazenado em smart card, tente remover e inserir novamente o smart card até que a luz da leitora pare de piscar e fique constantemente acesa. Tente também trocar a leitora de porta USB.

Se o erro persistir, o problema pode ser no driver do dispositivo. Um erro comum é instalar o driver versão 32 bits em sistemas 64 bits (para sistemas 64 bits, que são maioria atualmente, sempre instale o driver 64 bits). Recomendamos a desinstalação do driver (SafeSign, SafeNet, etc) e instalação da última versão correspondente ao seu dispositivo criptográfico e sistema operacional. Acesse o site da sua Autoridade Certificadora para obter os drivers mais atualizados.

## 76- MEU CERTIFICADO A3 (EM SMART CARD OU TOKEN USB) NÃO É LISTADO

Resposta:

Aplica-se a: **Certificados A3**, ou seja, armazenados em dispositivos criptográficos como smart card ou token USB

**No Windows**, esse problema geralmente ocorre porque o driver do dispositivo criptográfico não está instalado ou porque o driver errado está instalado. Um erro comum é instalar o driver versão 32 bits em sistemas 64 bits (para sistemas 64 bits, que são maioria atualmente, sempre instale o driver 64 bits). Recomendamos a desinstalação do driver (SafeSign, SafeNet, etc) e instalação da última versão correspondente ao seu dispositivo criptográfico e sistema operacional. Acesse o site da sua Autoridade Certificadora para obter os drivers mais atualizados.

**No Mac OS e no Linux**, esse problema geralmente ocorre porque não há nenhum dispositivo criptográfico habilitado no Web PKI. Por favor siga os passos abaixo para habilitar um ou mais dispositivos criptográficos no Web PKI:

1. Clique no ícone do Web PKI situado no canto superior direito do navegador
2. Clique no botão "Dispositivos criptográficos"
3. Marque o módulo correspondente ao seu dispositivo criptográfico.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>



## 77- AO TENTAR UTILIZAR MEU CERTIFICADO, APARECE O ERRO "ALGORITMO INVÁLIDO ESPECIFICADO"

Resposta:

Aplica-se a: **Windows** (qualquer navegador) com **certificados A3**, ou seja, armazenados em dispositivos criptográficos como smart card ou token USB

Esse erro geralmente ocorre quando o driver do token USB ou smart card está desatualizado. Acesse o site da sua Autoridade Certificadora para obter a última versão do driver correspondente ao seu dispositivo.

**NÃO RESOLVIDO:**

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e, ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 78- ERRO DE ASSINATURA – ERRO PASSO

Resposta:

Favor executar os testes a seguir para gerar os arquivos de log detalhados do Web PKI para que seja feito o diagnóstico do problema relatado:

1 - Primeiro teste genérico do componente WebPKI:

1º Passo: Acesse o link: <https://certificatediag.lacunasoftware.com/>

2º Passo: Clique em "Certificate Test";

3º Passo: Aguarde carregar e escolha o certificado desejado, caso não apareça o certificado, clique em "Refresh" ou verifique se o certificado está conectado corretamente;

4º Passo: Clique em "Read Certificate", após clique em "Sign Data"; e

5º Passo: Clique em "Copy Console" para copiar todas as informações do campo console e cole com "Ctrl+v" em algum editor de texto e nos envie para análise.

2 - Segundo teste durante a tentativa de emissão da NFS-e:

Chrome / Firefox:

1. Clique no botão do Web PKI (símbolo amarelo de chip) no canto superior direito do navegador
2. Clique em Exibir configurações avançadas...
3. Marque a opção Habilitar logs detalhados
4. Repita a operação de emissão de nota fiscal
5. Abra um Windows Explorer
6. Digite na barra de endereços: %LOCALAPPDATA%\Lacuna Software
- a. Ou navegue manualmente pelas pastas: C:\Users\USUARIO\AppData\Local\Lacuna Software
7. Nos envie o arquivo WebPKIForChrome.log (o nome é esse, mesmo usando o Firefox)

Internet Explorer:

1. Aperte e solte a tecla ALT para revelar o menu superior



2. Abra o submenu Ferramentas (ou Tools)
3. Clique na opção Web PKI options
4. Clique na aba Advanced
5. Marque a opção Verbose logging
6. Na área Log file location, clique no botão Copy to clipboard
7. Cole o texto na área de transferência (CTRL+V) em um arquivo TXT
8. Repita a operação de emissão de nota fiscal
9. Ao ocorrer o erro registre um print da tela nos envie a imagem
10. Nos envie o arquivo de log cujo caminho foi obtido no passo 7"

Necessitamos também as seguintes informações:

- Versão do Windows
- Navegador e versão
- Se o certificado é A1 ou A3
- Se for A3: se é em token ou smart card e qual é o modelo deste

Abra uma demanda **no canal de suporte indicado abaixo** com o retorno dos arquivos e informações solicitadas para análise do problema.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 79- AO TENTAR UTILIZAR MEU CERTIFICADO, APARECE O ERRO "ERROR WHILE SIGNING WITH KEYCHAIN"

Resposta:

Aplica-se a: **Mac OS** (qualquer navegador) com **certificados armazenados no keychain**, ou seja, certificados A1 (não ocorre com certificados em smartcard ou token USB)

Esse erro é decorrente de uma condição específica presente em determinados computadores com Mac OS. Para contorná-la, siga os passos abaixo:

1. Pressione **Command + Barra de espaço**
2. Digite **Keychain Access** e pressione **return**
3. No painel à esquerda, na seção **Keychains**, clique no item **login**
4. Também no painel à esquerda, na seção **Categoria**, clique no item **Certificados**
5. No painel central, identifique o certificado que deseja utilizar
6. Expanda o certificado clicando na seta no início da linha
7. Dê um duplo clique na chave do certificado
8. Na aba **Controle de Acesso**, marque a opção **Permitir que todos os aplicativos acessem este item**
9. Clique no botão **Salvar Alterações**



NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 80- A INSTALAÇÃO DO APLICATIVO DO WEB PKI NO COMPUTADOR FALHA COM A MENSAGEM "ESTE APLICATIVO NECESSITA DO .NET FRAMEWORK 4.0 OU 4.5. POR FAVOR INSTALE O .NET FRAMEWORK E EXECUTE ESTE INSTALADOR NOVAMENTE."

Resposta:

Aplica-se a: **Windows XP** e, às vezes, Vista ou 7 (qualquer navegador)

Por favor clique no link abaixo para instalar o .NET Framework 4 Client Profile:

<https://www.microsoft.com/pt-br/download/details.aspx?id=24872>

Após a instalação, **reinicie o seu PC** e tente novamente instalar o Web PKI.

NÃO RESOLVIDO:

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>

## 81- QUAIS NAVEGADORES SÃO COMPATÍVEIS COM O WEB PKI?

Resposta:

O Web PKI é suportado nos seguintes navegadores:

- [Google Chrome](#) 44 ou superior
- [Mozilla Firefox](#) 50 ou superior
- [Internet Explorer](#) 9 ou superior



---

## 82- PRECISO DESINSTALAR O JAVA PARA UTILIZAR O WEB PKI?

Resposta:

**Não.** Não é necessário desinstalar o Java.

## 83- ESTOU ENCONTRANDO UM PROBLEMA DIFERENTE DOS CITADOS ACIMA, O QUE POSSO FAZER?

Resposta:

Recomendamos que você tente utilizando um navegador diferente. O Web PKI é compatível com:

- [Google Chrome](#) (em Windows, Mac OS e Linux)
- [Mozilla Firefox](#) (em Windows, Mac OS e Linux)
- [Microsoft Edge](#)
- [Internet Explorer](#)

**NÃO RESOLVIDO:**

Acione nosso canal de suporte:

Suporte em questões de TI que envolvem o BH ISS Digital: uso de certificação digital, manual de integração, termo de referência da NFS-e , ambientes de desenvolvimento e testes das aplicações, dúvidas **TÉCNICAS** em geral somente serão atendidos em <http://sigesp.pbh.gov.br>