

USO INTERNO — NÃO DISTRIBUIR A CLIENTES

OPERAÇÕES · ATENDIMENTO A PROVEDORES

Playbook Interno CONTAXX

Provedores no Lucro Real

Alçadas, SLAs, triagem de fechamento, roteiros de resposta e backlog de consultas fiscais

VERSÃO

1.0 · Data-base 04/08/2026

DOCUMENTO-IRMÃO

Manual Prático CONTAXX para Provedores de Internet v1.1 (o manual diz ao cliente o quê; este playbook diz à equipe como)

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Jean de Araújo Lima — CRC-TO 006409

Respeito pelo seu negócio.

Contaxx Contabilidade e Consultoria Tributária LTDA · CNPJ 43.739.906/0001-35 · CRC-TO 006409/O-7

www.contaxx.com.br · @contaxx_ · (62) 93300-4100

APONTE A
CÂMERA
CONTAXX.COM.BR



USO INTERNO — NÃO DISTRIBUIR A CLIENTES · Versão 1.0 · Data-base 04/08/2026
Documento-irmão do *Manual Prático CONTAXX para Provedores de Internet* (v1.1). O manual diz ao cliente **o quê**; este playbook diz à equipe **como**.

1. Papéis e alçadas

SITUAÇÃO	QUEM RESOLVE	QUANDO ESCALAR AO RESPONSÁVEL TRIBUTÁRIO (JEAN — CRC-TO 006409)
Dúvida rotineira do cliente coberta pelo manual (FAQ, checklists)	Analista de atendimento — responder citando o capítulo	Nunca — apenas registrar
Classificação de compra comum (estoque × ativo × consumo) até R\$ 5.000	Analista contábil	Se houver dúvida entre ativo × consumo em item recorrente
Compra interestadual — cálculo de DIFAL	Analista fiscal, usando o Anexo IV e a calculadora do portal	Metodologia (única × dupla) ainda não validada para a UF; NCM com ST/antecipação; valor > R\$ 20.000
Apropriação de crédito de ICMS em item novo	Analista fiscal propõe; não escritura sem aprovação	Sempre — todo item novo de crédito passa pelo responsável
Mudança de segregação SCM × SVA de qualquer cliente	Ninguém no atendimento	Sempre — exclusivo do responsável tributário
Sintoma de escrituração irregular de receita (rubricas sem lastro, ICMS zerado com faturamento)	Quem identificar reporta no mesmo dia	Sempre — prioridade máxima , com plano de saneamento
Perdas com inadimplência (Lei 9.430, arts. 9º–14)	Analista contábil monta a lista; analista fiscal confere requisitos	Créditos > R\$ 100.000 (exigem cobrança judicial)
Consulta formal à SEFAZ	—	Sempre — redigida ou revisada pelo responsável

SLAs internos sugeridos (ajustar à capacidade): consulta de compra interestadual — **1 dia útil**; classificação de compra — 2 dias úteis; minuta de contrato de serviço (retenções) — 3 dias úteis; sintoma de receita irregular — reporte imediato, diagnóstico em 5 dias úteis.

2. O que fazer com cada documento que chega do cliente

Respeito pelo seu negócio.

Contaxx Contabilidade e Consultoria Tributária LTDA · CNPJ 43.739.906/0001-35 · CRC-TO 006409/O-7

www.contaxx.com.br · @contaxx_ · (62) 93300-4100

APONTE A
CÂMERA
CONTAXX.COM.BR



DOCUMENTO RECEBIDO	AÇÃO DO ANALISTA	PRAZO INTERNO
Extratos (PDF/OFX)	Importar, conciliar contra o sistema, listar lançamentos sem identificação e devolver a lista ao cliente	Até 3 dias úteis após o recebimento
XML de NF-e de compra	Validar destinatário/IE, classificar (estoque/ativo/consumo), verificar DIFAL devido, alimentar CIAP se ativo	No fluxo de escrituração do mês
Orçamento de compra interestadual (pré-compra)	Calcular custo total (Anexo IV), indicar classificação provável e devolver simulação por escrito	1 dia útil
NFS-e de serviço tomado	Conferir retenções feitas × devidas; divergência → alertar antes do próximo pagamento	2 dias úteis
Termo de comodato	Vincular ao patrimônio (serial), conferir registro no ativo, avaliar CIAP	Fluxo do mês
Relatório de inadimplência	Filtrar faixas da Lei 9.430 e propor dedução das perdas elegíveis no fechamento	Fechamento mensal
Contrato novo de cliente/plano	Conferir compatibilidade contrato × sistema × NCom (segregação SCM/SVA)	5 dias úteis
Movimentação de sócio sem classificação	Não lançar como "conta corrente de sócio" e esquecer: cobrar definição formal (pró-labore × distribuição × mútuo)	Antes do fechamento

Regra de ouro do fechamento: nenhum lançamento entra como "outras despesas" ou "adiantamento a definir" por mais de um fechamento consecutivo.

3. Gatilhos de alerta no fechamento (triagem obrigatória)

Rodar mensalmente por cliente — qualquer "sim" gera tarefa com responsável e prazo:

1. Receita contábil ≠ soma das NCom/NFS-e emitidas no mês (tolerância: cancelamentos documentados);
2. ICMS apurado zerado com faturamento normal;
3. Percentual SVA/SCM variou mais de 5 p.p. sem mudança contratual;
4. Receita classificada em rubrica de mercadoria (ex.: "livros", "materiais") sem CFOP de venda e sem estoque correspondente;
5. FUST/FUNTEL sem recolhimento em algum mês com receita de telecom;
6. Crédito de ICMS apropriado sobre item fora da matriz aprovada;

Respeito pelo seu negócio.

Contaxx Contabilidade e Consultoria Tributária LTDA · CNPJ 43.739.906/0001-35 · CRC-TO

006409/O-7

www.contaxx.com.br · @contaxx_ · (62) 93300-4100

APONTE A
CÂMERA

CONTAXX.COM.BR



7. Compra interestadual escriturada sem análise de DIFAL;
8. Bem > R\$ 1.200 e vida útil > 1 ano lançado como despesa;
9. Transferências a sócios sem natureza definida;
10. Diferença de conciliação bancária atravessando o segundo fechamento;
11. Passivo fiscal crescendo sem parcelamento formalizado;
12. PL negativo ou lucro insuficiente para as distribuições realizadas.

4. Roteiros de resposta padrão (adaptar o tom, manter o conteúdo)

R1 — "Comprei com nota, meu imposto vai baixar?" "A nota garante que a operação é comprovável — esse é o primeiro passo. O efeito no imposto depende da finalidade da compra e do tributo: pode ser dedução, depreciação, crédito ou nenhum deles. Me envia o XML e o que vocês vão fazer com o item, que eu te devolvo o tratamento certinho." (Base: manual, cap. 3 e FAQ 1.)

R2 — "Vou comprar de fora do estado, compensa?" "Antes de fechar, me manda o orçamento com frete. A gente calcula o custo total com o diferencial de alíquota do seu estado e compara com o fornecedor local — às vezes o mais barato no site sai mais caro na guia. Devolvo a simulação em até 1 dia útil." (Base: cap. 6 + Anexo IV.)

R3 — "Paguei o DIFAL, então tenho crédito, certo?" "São duas análises separadas: o DIFAL é uma obrigação da entrada; o crédito é um direito que depende do uso do bem, do vínculo com a atividade tributada e das regras do estado. Pode haver os dois, um só, ou nenhum. Me diz onde o equipamento vai ser usado que eu verifico." (Base: seções 6.3 e 7.4.)

R4 — "Posso pagar com meu cartão pessoal e a empresa me devolve?" "Dá para resolver, mas precisa formalizar: nota no CNPJ da empresa, relatório de reembolso e ressarcimento pela conta PJ. Sem esses três, a despesa fica indedutível e o reembolso vira problema. Te mando o modelo de relatório." (Base: FAQ 3.)

R5 — "O cliente não paga há meses, o que faço?" "Além da cobrança, isso tem efeito fiscal: parte dessas perdas pode ser dedutível se cumprir os requisitos de valor e prazo da lei — e o ICMS da prestação continua devido mesmo sem pagamento, então suspender o serviço em dia também é decisão fiscal. Me manda o relatório de inadimplência que eu filtro o que já é aproveitável." (Base: cap. 9.4.)



R6 — "Quero jogar mais receita para SVA para pagar menos ICMS." "Segregação só se sustenta com três coisas juntas: contrato, operação real e documento fiscal consistentes. Mudar percentual sem isso é autuação com multa qualificada. Esse tema é conduzido pelo nosso responsável tributário — vou agendar uma análise da sua carteira de planos." **Nunca confirmar percentuais por telefone/WhatsApp.** (Base: cap. 10.3.)

R7 — "O fornecedor disse que sem nota fica 10% mais barato." "Esses 10% custam caro: sem nota não há dedução (34% no Lucro Real), não há crédito, e mercadoria em trânsito sem documento pode ser retida. A conta quase nunca fecha a favor. Se o fornecedor não emite, o ideal é trocar de fornecedor." (Base: erro 2.)

R8 — "Preciso tirar R\$ X da empresa este mês." "Consigo te orientar pelo caminho mais barato entre pró-labore, distribuição e mútuo — depende do lucro apurado e da sua faixa. Só não pode é transferir sem definição, que é o cenário mais caro em risco. Me dá o valor e eu simulo as três vias." (Base: seção 3.6.)

5. Checklist mensal do analista (por cliente)

- ☐ Conciliação bancária recebida e diferenças zeradas/justificadas
- ☐ Pacote de documentos completo (cap. 11.1 do manual) — faltantes cobrados por escrito
- ☐ Triagem dos 12 gatilhos da seção 3 executada
- ☐ Régua da receita conferida (ERP × NFeCom × contabilidade)
- ☐ DIFAL das entradas interestaduais apurado e guias emitidas
- ☐ CIAP atualizado (novas parcelas, baixas, ajustes)
- ☐ Perdas de inadimplência elegíveis avaliadas
- ☐ Retenções sobre serviços tomados conferidas (Reinf × pagamentos)
- ☐ Obrigações do calendário (cap. 11.2) transmitidas no prazo
- ☐ Pendências do cliente registradas com dono e prazo

6. Consultas fiscais a formalizar (backlog do responsável técnico)

Prioridade alta — transformam os "depende" da matriz 7.5 em respostas vinculantes:



1. **[UF de cada cliente]** ONU/modem cedido em comodato: caracterização como bem instrumental e direito ao CIAP;
2. **[UF]** Energia elétrica de datacenter/POPs: direito a crédito e critério de rateio aceito;
3. **[UF]** Metodologia do DIFAL-contribuinte (base única × dupla) e inclusão do FCP;
4. **[UF]** Fibra e materiais incorporados à rede: ativo instrumental × obra civil.

Registrar cada resposta no Anexo IV (nova versão) e na base de conhecimento do portal.

7. Indicadores do serviço (acompanhar por trimestre)

- % de clientes com pacote mensal completo até o prazo;
- N° de compras interestaduais consultadas ANTES do pedido ÷ total identificado nos XMLs (meta: crescer);
- N° de gatilhos de receita abertos e prazo médio de saneamento;
- R\$ de perdas de inadimplência deduzidas com suporte documental;
- N° de consultas formais respondidas pelas SEFAZ e itens da matriz resolvidos.

Confidencial. Este playbook contém critérios internos de trabalho e não deve ser encaminhado a clientes. A versão para o cliente é o *Manual Prático CONTAXX para Provedores de Internet*.

