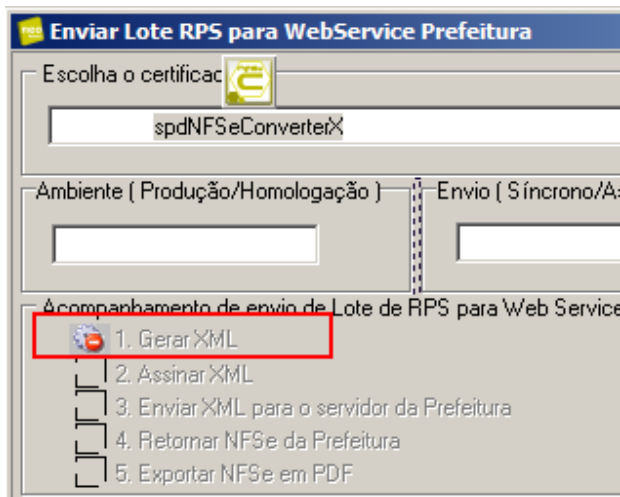


MOTIVOS DE ERROS NA EMISSÃO NFSE



Erro no item 1 na emissão da NFSe, significa que não foi possível montar o XML corretamente, checar e ajustar por ordem:

[] Check se o pacote de Dependência está instalado, abra o “Programas e Recursos do Windows”:

- a) TecnoSpeed TI NFSe X.X.XX.XXXXX – Dependências
- b) SpdGOV
- c) SpdGOV 2.0

[] Verifique se a Fatura (RPS) com problema possui serviço com “Incidência Fiscal”.

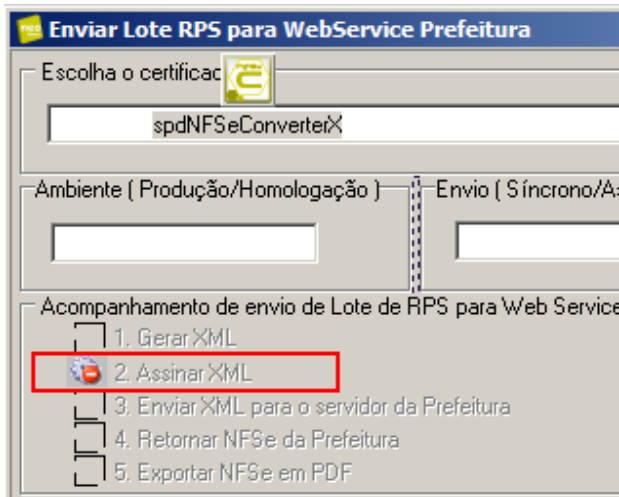
[] Os dados do prestador podem estar faltando, como CNPJ, Inscrição Municipal ou Cidade (Veja em Dados da Empresa)

[] Instale o executável ExemploProxyNFSe.exe na pasta da Neo Solutions, ele fica em W:\Beta\TECNOSPEED\X.X.XX.XXXXX\Ferramenta.

- a) Execute o ExemploProxyNFSe.exe
- b) Clique no botão No. 2 “Load Config”
- c) Selecione o certificado digital
- d) Clique em Gerar XML via TX2, escolha o arquivo com o No do Lote no seguinte endereço: Fatura.exe\NFSe\Engine\PadraoTx2\LoteX.tx2.

Nesse momento se houver algum problema na estrutura, o software irá demonstrar o campo com o erro. Se caso gerar o XML normalmente, siga o checklist.

[] Após verificar os itens acima, e não ter obtido sucesso, tente reinstalar como administrador o pacote de Dependências que se encontra na pasta da Neo Solutions



Erro no item 2 significa que o software não conseguiu assinar o XML com o certificado digital escolhido na tela de emissão, checar:

[] Verifique se com o certificado escolhido, o usuário consegue se logar no e-CAC.

[] Verifique se há outro certificado com o mesmo nome, se houver, exclua o outro, deixe somente um.

[] Verifique se o certificado está vencido.

[] Já houve casos em que o Anti-virus McAfee apagou dll's da tecnospeed. Para resolver, desinstale o Macfee, reinstale o Setup das Dependências. Somente um técnico conhecedor do Macfee poderá instala-lo e configura-lo de forma que não apague as dll's da tecnospeed.

[] Desinstale o certificado, e refaça a instalação do certificado novamente.

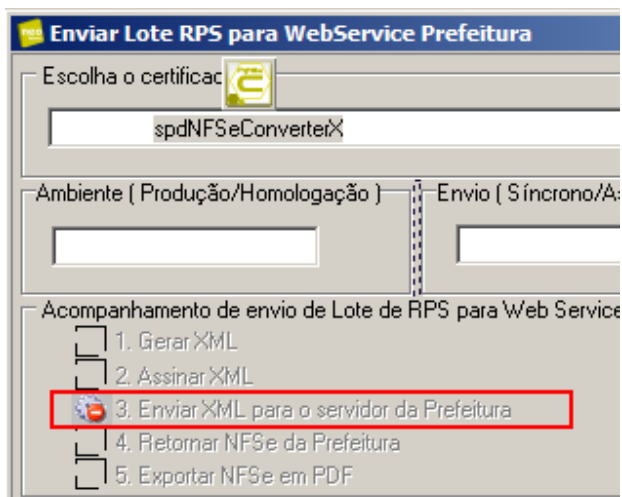
Para entrar no gerenciador de certificados, execute Windows+R e digite:
certmgr.msc

[] Se for São Paulo, houve mudanças no código de serviço, uma tal lei complementar 116. Sendo assim, ao invés do código de serviço com 5 dígitos é necessário colocar o código de subitem com 3 dígitos no XML no campo "código serviço federal", conforme o endereço abaixo:

http://notadomilhao.prefeitura.sp.gov.br/empresas/informacoes-gerais/arquivos/informacoes_lc157.pdf

Geralmente no PDF que explica como cadastrar o campo "Código Serviço Federal" já possui alguns mais usados e seus respectivos códigos de 3 dígitos.

Mas se o código do cliente constar no endereço web citado acima, pode cadastrar o código de serviço federal de 3 dígitos, e também instalem a última versão do Engine e do Dependência. E avise o Theo caso dê certo para atualizar o manual.



Erro no item 3 significa que após no momento do envio do XML assinado a prefeitura não recebeu o XML ou conseguiu receber mas de cara encontrou um erro fatal:

- [] Verifique se você cadastrou o prestador no portal da TecnoSpeed.
- [] Após a tentativa de envio e com o retorno de erro, verifique a aba "Campos formatados", para checar se a prefeitura apresentou alguma dica, exemplo: "Essa

empresa é optante do Simples” ou “Está empresa não possui retenção fonte”. Se a mensagem de retorno da prefeitura for entendível, basta você configurar o software. Se após a dica da mensagem não fizer nenhum sentido a você, anote e chame o Desenvolvimento. Se caso aparecer em branco, continue os passos abaixo.

[] Já houveram casos em que estavam instalados na máquina, dois certificados com o mesmo nome. Exclua um deles. Converse com o cliente diga que não precisa ter dois certificados, e o que está a mais, está atrapalhando o componente de assinar o xml.

[] Bloqueio, o anti-virus do usuário pode estar bloqueando, desative-o.

[] Verifique se o cliente possui um proxy, e peça para liberar tudo somente na máquina que irá emitir. Caso o cliente insista que não pode liberar tudo, e solicitar as URL's que precisam ser liberadas, passe as URL's conforme o link da Wiki: https://www.neosolutions.com.br/wiki/index.php?title=Dicas_com_problemas_com_certificados_digitais_para_emiss%C3%A3o_de_nota_fiscal_eletr%C3%B4nica No item “Liberação de endereços para a emissão da NFS-e”.

[] Se não aparecer erro algum, e não usa proxy, pode ser o Erro Forbidden 403. então veja como configurar na wiki:

https://www.neosolutions.com.br/wiki/index.php?title=Dicas_com_problemas_com_certificados_digitais_para_emiss%C3%A3o_de_nota_fiscal_eletr%C3%B4nica

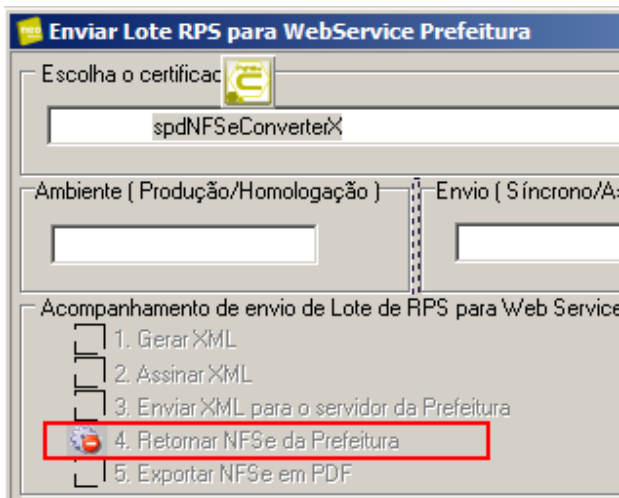
No item “Erro Forbidden 403 na NFS-e

[] A tecnospeed também tem uma documentação de como deve estar a configuração de opções de internet, um pouco diferente do documento acima;

<https://atendimento.tecnospeed.com.br/hc/pt-br/articles/360006620194-Erro-de-suporte-a-canais-seguros>

[] Já houveram casos em que a prefeitura rejeitou dizendo que o a assinatura calculada é diferente da assinatura enviada. Em todos os casos foi por que existiam caracteres especiais. Pode ser nos dados da empresa, no discritivo da NFSe. Tente checar se é um cliente novo e se os campos foram copiados e colados de um email ou site. Tente checar também se a referência do iten foi copiado e colado. Lembre-se, para que o texto seja puro, é preciso copia-lo em um bloco de notas e copia-lo novamente para só depois colar em seu destino finalmente.

[] Se já passou por todas as etapas anteriores, reinstale o pacote de Dependências como administrador. E se nada der certo, contacte o departamento de Desenvolvimento.



Erro no item 4 significa que ou não deu tempo de processar a NFSe, ou o RPS está com erro lógico.

[] Primeira tarefa a se realizar é checar o PDF da cidade em questão, e verificar se realmente todos os itens a serem configurados foram feitos. Se descobrir que realmente faltou configuração, desfaça o lote e tente novamente.

[] Verificar a mensagem na aba “Campos Formatados”, se vier mensagem como:

“O Lote ainda não foi convertido em NFSe”,

“Em Processamento”,

“Aguarde parra fazer a consulta”

“Esse RPS não foi enviado para a nossa base de dados”

“Empresa já com uma consulta em andamento.”

ou algum outro texto que peça para verificar o lote mais tarde, então, aguarde no mínimo 10 minutos, e faça a emissão novamente, pois ele irá continuar do passo 4. Nesse caso, não houve tempo hábil para a prefeitura transformar o Lote em NFSe.

[] Verificar a mensagem na aba “Campos Formatados”, de acordo com o que a prefeitura informar faça a correção/ajuste no software, desfaça o Lote e envie novamente.

Obs: Se realmente precisar de ajustes, terá que desfazer o lote e reenviar.

Mensagens comuns para ajustes:

a) Conforme legislação municipal esta prestação de serviço deve ter o imposto retido.

Para ajustar, vá até o configuração de clientes, no item “Faturamento”, procure o cliente em questão, vá até a aba “Nota Fiscal” e procure o campo de retenção de ISS basta configurar.

Se nenhuma das opções conseguiu lhe ajudar com o erro, procure o desenvolvimento.