



Perguntas Frequentes da Nota Fiscal Eletrônica (Referente a Questões de Informática)

1. Como faço para abrir um chamado (uma demanda) para ser analisado pelo setor de INFORMÁTICA da SEFAZ-CE?

É necessário que:

- os procedimentos indicados na FAQ já tenham sido seguidos;
- se o contribuinte estiver usando um emissor próprio, que o erro seja simulado no Emissor Gratuito;
 - Download do Emissor: <http://www.emissornfe.fazenda.sp.gov.br/>
- os seguintes arquivos sejam enviados:
 - o arquivo XML da referida nota, exportado pelo Emissor Gratuito.
 - as telas de erro capturadas no Emissor Gratuito.
 - modelo de solicitação de atendimento preenchido:
[http://www.sefaz.ce.gov.br/content/aplicacao/internet/download/nfe/Modelo de Solicitacao de Atendimento.xls](http://www.sefaz.ce.gov.br/content/aplicacao/internet/download/nfe/Modelo%20de%20Solicitacao%20de%20Atendimento.xls)

De posse desses dados, envie um e-mail para nf-e@sefaz.ce.gov.br. Sua demanda será analisada pela equipe da NFE e entraremos em contato (por email ou telefone) brevemente.

2. Estou usando a versão 2.0 do emissor gratuito e recebo a seguinte mensagem {<http://xml.apache.org/axis/>}stackTrace:java.lang.NullPointerException. Qual a causa deste erro?

Este erro ocorre por uma falha do Emissor Gratuito que ocorre quando o complemento do endereço do destinatário é deixado em branco. Tente preencher o campo com alguma informação e, se possível, atualizar a versão do Emissor.

3. Estou tentando transmitir a nfe e recebo a seguinte mensagem *org.apache.axis2.AxisFault: Transport error: 415 Error: Unsupported Media Type*. Qual a causa deste erro?

Este erro ocorre quando a versão do protocolo SOAP utilizado pelo sistema emissor da nfe é diferente do protocolo SOAP utilizado pelo sistema autorizador da SEFAZ-CE.

Verifique se os endereços dos webservices utilizados pela sua aplicação estão corretos. Verifique aqui: http://nfe.sefaz.ce.gov.br/pages/webServices/web_services.jsf (para NFE versão 1.10, utilize o SOAP 1.1 e para NFE versão 2.00, utilize o SOAP 1.2).

Para ter certeza que o problema é no emissor próprio utilizado pelo contribuinte, faça um teste de emissão de nfe utilizando o Emissor Gratuito (download: <http://www.emissornfe.fazenda.sp.gov.br/>).

4. Estou tentando autorizar uma nfe e recebo a seguinte mensagem *203 Rejeição: Emissor não habilitado para emissão da NF-e*. O que devo fazer?

Essa mensagem é exibida quando o contribuinte está tentando emitir uma nfe, mas ainda não realizou o credenciamento. Para realizá-lo, acesse o link Credenciamento em <http://nfe.sefaz.ce.gov.br/>.

5. Estou tentando autorizar uma nfe e recebo a seguinte mensagem *245 Rej. Rejeição: CNPJ Emitente não cadastrado*. O que devo fazer?

Realize os seguintes procedimentos:

- Acesse <http://nfe.sefaz.ce.gov.br/pages/consultaEmpresa/welcome.jsf> e consulte o status do credenciamento da empresa.
 - Se o resultado da consulta for *Contribuinte inapto para emissão de nfe* então a situação cadastral do contribuinte é diferente de ATIVO ou ATIVO EM EDITAL, que são as situações que permitem emissão de nfe. Neste caso, providencie a regularização da situação cadastral da empresa junto à SEFAZ-CE.
- Se o resultado da consulta for *Contribuinte habilitado para emissão de nfe*, os dados da empresa e uma lista com todas as filiais aptas para emissão da NFE serão exibidos.
 - Se o contribuinte estiver usando um emissor próprio, é bem provável que o emissor esteja transmitindo para a SEFAZ Virtual, ao invés de transmitir para a SEFAZ-CE. Para confirmar, verifique se os endereços dos webservices utilizados são os indicados no site, http://nfe.sefaz.ce.gov.br/pages/webServices/web_services.jsf.
 - Se for verificado que os endereços estão corretos, capture as telas de erro do emissor e da consulta da situação da empresa e abra um chamado para ser analisado pela SEFAZ-CE.
 - Para saber como como abrir o chamado, verifique a pergunta No 1.

6. Estou tentando autorizar uma nfe e recebo a seguinte mensagem 286 Rejeição: Certificado Transmissor erro no acesso a LCR. O que devo fazer?

Esse erro acontece quando não é possível validar o certificado, o que pode ser causado por problemas na rede da SEFAZ-CE, no certificado do contribuinte ou por indisponibilidade das Autoridades Certificadoras – ACs (Certisign, Serasa, Serpro e etc).

Normalmente este erro acontece durante poucos segundos/minutos.

Se o erro persistir, abra um chamado para que a equipe da SEFAZ-CE investigue a causa do problema.

- Informe a AC do seu certificado e, se possível, envie o certificado exportado com extensão “.cer”. Obs: Nunca informe a senha do seu certificado digital.
 - Para saber como como abrir o chamado, verifique a pergunta No 1.

7. Estou tentando autorizar uma nfe e recebo a seguinte mensagem 242 Rejeição: Cabeçalho – Falha no Schema XML. O que devo fazer?

Esse erro acontece na montagem do cabeçalho da mensagem que é enviada à SEFAZ-CE, e não na Nota Fiscal propriamente dita. Geralmente é causado por uma falha de implementação da aplicação emissora de Nfe.

- Antes abrir um chamado para a SEFAZ-CE, o contribuinte deve:
 - Testar a emissão da Nfe em questão no ambiente de HOMOLOGAÇÃO usando o emissor gratuito, fornecido pela SEFAZ-SP
 - Download do Emissor: <http://www.emissornfe.fazenda.sp.gov.br/>
 - Se o problema voltar a ocorrer ou se o contribuinte já usa o emissor gratuito, pode abrir o chamado conforme descrito na pergunta No. 1.
 - Se a emissão acontecer normalmente, está confirmado o problema na aplicação emissora usada pelo contribuinte. Neste caso, o problema deve ser comunicado ao suporte do fornecedor do software emissor, que deverá, se tiver dificuldades em entender o problema, entrar em contato com a SEFAZ-CE para esclarecimentos

8. Tive um problema no meu computador e, como eu não fazia backup dos arquivos, perdi todas minhas NFes. Como posso recuperá-las? A SEFAZ-CE pode recuperá-las para mim?

Para solicitação de arquivos XML da NF-e, o contribuinte deverá requerer através de Processo devidamente protocolado (pode ser na sua unidade de atendimento) e assinado por representante legal da empresa e, na sua ausência por um preposto plenamente identificado através de procuração.

9. Algumas das minhas NFEs já autorizadas não conseguem ser importadas no Visualizador de NFE, Emissor Gratuito ou Emissor Próprio. Recebo uma mensagem de erro na estrutura do XML. O que devo fazer?

Verifique a validade do XML acessando o link "Consulta – Validar XML" no endereço <http://nfe.sefaz.ce.gov.br/>

- Se o resultado da consulta indicar que o XML é inválido, algum problema ocorreu no momento da autorização da nota, impossibilitando a devida validação.
- Apesar da estrutura inválida do XML, o documento tem validade jurídica e deve ser mantido em poder do contribuinte.

10. Para que meu sistema (Emissor Próprio, Visualizador e etc) se comunique com a SEFAZ-CE, através dos webservices da NFE, preciso que me informem o IP dos servidores. Como posso obter essa informação?

A SEFAZ-CE não informa os endereços IP de seus servidores. A comunicação deve ser feita através dos endereços dos webservices disponíveis. Consulte os endereços em:

http://nfe.sefaz.ce.gov.br/pages/webServices/web_services.jsf

11. Estou consultando uma NFE já enviada à SEFAZ e recebo a seguinte mensagem 217 – Rejeicao: NF-e nao consta na base de dados da SEFAZ. Como saberei se a nota foi autorizada ou rejeitada?

É possível que a chave de acesso tenha sido modificada após a emissão da nfe. Neste caso, consulte no site <http://nfe.sefaz.ce.gov.br/pages/consulta/welcome.jsf> se realmente não existe uma NFE com essa chave de acesso. Para descobrir a chave de acesso autorizada pela SEFAZ-CE, acesse o link *Consulta – Chave de Acesso* no endereço <http://nfe.sefaz.ce.gov.br/>, informando os dados necessários.

12. Ao enviarmos as notas, o sistema abortou a chamada ao Web Service, impossibilitando a recuperação do recibo. Ao enviarmos novamente as mesmas notas, o sistema retornou a mensagem: 204-Rejeição: Duplicidade de NF-e. Verificamos que as notas estão autorizadas no site da sefaz, porém precisamos que vocês repassem os números dos recibos referentes a cada chave de acesso para que possamos consultar o protocolo de autorização e gravar o arquivo das nf-es.

Para descobrir os número dos recibos, acesse o link *Consulta – Chave de Acesso* no endereço <http://nfe.sefaz.ce.gov.br/>, informando os dados necessários.

13. Minha nota está sendo rejeitada por alguma das regras previstas no Manual de Integração do Contribuinte. Apesar da rejeição, entendo que a nota está válida e que não deveria ser rejeitada. O que devo fazer?

Realize os seguintes procedimentos:

- Verifique no Manual de Integração a regra de validação referente a essa mensagem de erro.

- Por exemplo
 - *511 Rej. Rejeição: Não é de Operação com Exterior e Código País destinatário difere de 1058 (Brasil).* Procurar pelo código 511 na seção de mensagens do manual.
- Verifique se o XML gerado pelo seu programa emissor atende à referida regra.
- Verifique a validade do XML acessando o link *Consulta – Validar XML* no endereço <http://nfe.sefaz.ce.gov.br/>
- Se ainda achar que a rejeição é inválida, abra um chamado para que a equipe da SEFAZ-CE analise o problema.
 - Para saber como como abrir o chamado, verifique a pergunta No 1.

14. Estou tentando autorizar uma nfe e recebo a seguinte mensagem 297 - Rejeicao: Assinatura difere do calculado. O que devo fazer?

Verifique se a sua nota possui caracteres de formatação no arquivo XML ("line-feed", "carriage return", "tab", caractere de "espaço" entre as TAGs).

Conforme o Manual de Integração - Contribuinte (Versão 4.0.1-NT2009.006 / Dezembro 2009), seção 3.2 *Padrões Técnicos*, item *Otimização na montagem do arquivo*, esses caracteres de formatação devem ser evitados. Veja também a seção 5.3 *Tratamento de Caracteres Especiais no Texto de XML*. Alguns caracteres afetam o funcionamento do "parser", não podendo aparecer no texto de uma forma não controlada.

15. Estou tentando autorizar uma nfe e recebo a seguinte mensagem 596 - Rejeição: Ambiente de homologação indisponível para recepção de NF-e da versão 1.10. O que devo fazer?

Conforme NT 2011/002 (<http://www.nfe.fazenda.gov.br/PORTAL/docs/NT2011.002.pdf>), o ambiente de **homologação** não receberá NF-e da versão 1.10 a partir do dia 01/04/2011.

NF-e emitidas em ambiente de **produção** com data de emissão anterior à 01/04/2011 serão recebidas pelo prazo de 30 dias.

O contribuinte deve providenciar a migração para a nova versão (2.00). O manual está disponível em http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/docs/Manual_Integracao_Contribuinte_versao_4.01-NT2009.006.pdf e os endereços dos webservices estão em

http://nfe.sefaz.ce.gov.br/pages/webServices/web_services.jsf. O emissor gratuito da versão 2.00 pode ser encontrado em <http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/emissor.aspx>.

16. Não estou recebendo emails de sefaz.sistemas@sefaz.ce.gov.br com Notícias e Comunicados sobre Nota Fiscal Eletrônica, o que devo fazer?

Acesse o menu CREDENCIAMENTO no site <http://nfe.sefaz.ce.gov.br/> e atualize o seus dados.