Disponibilidade e Recuperação de Documentos e Arquivos no Tareffa

1. Por quanto tempo os documentos ficam disponíveis?

Os documentos disponibilizados pelo Tareffa possuem um prazo de disponibilidade de **30 dias.**

Após esse período, os arquivos podem expirar e deixar de estar disponíveis para acesso ou download, conforme as condições previstas em contrato.

Por isso, recomendamos que a contabilidade faça o download dos documentos importantes e mantenha uma cópia armazenada em seu próprio ambiente, respeitando suas políticas de segurança e retenção de arquivos.

2. O que fazer quando um documento antigo não está mais disponível?

Documentos anteriores a abril de 2026 podem estar indisponíveis devido à migração dos servidores para a infraestrutura da AWS. Nesse processo, alguns arquivos expiraram e não estão mais disponíveis para acesso direto pela plataforma.

Se você precisar recuperar um documento desse período, entre em contato com o suporte da Ottimizza e informe os dados do arquivo solicitado.

A equipe poderá realizar uma tentativa de recuperação por meio de backup, quando aplicável.

Atenção: a recuperação não é garantida. Mesmo que a solicitação seja encaminhada ao suporte, pode não ser possível localizar ou restaurar o documento solicitado.

3. Quais informações devo enviar para solicitar a recuperação?

Para facilitar a análise, informe:

1. **Empresa:** nome ou identificação da empresa à qual o documento pertence.
2. **Documento ou serviço:** nome da guia, relatório ou arquivo solicitado.
3. **Competência ou período:** mês e ano de referência do documento, quando aplicável.

Quanto mais informações forem fornecidas, mais fácil será identificar o documento que precisa ser localizado.

4. Dúvidas frequentes

Preciso de um documento anterior a abril de 2026. É possível recuperá-lo?

Você pode solicitar uma tentativa de recuperação ao suporte da Ottimizza. Entretanto, devido à migração dos servidores e à expiração de alguns arquivos, não é possível garantir que o documento será recuperado.

O suporte consegue recuperar qualquer documento expirado?

Não. A recuperação depende da disponibilidade do arquivo ou de uma cópia recuperável. O envio da solicitação não garante que o documento poderá ser restaurado.

Por que meu documento antigo não está mais disponível?

Alguns arquivos anteriores a abril de 2026 podem ter expirado durante a migração dos servidores para a AWS. Nesses casos, o documento pode não estar mais disponível para acesso direto na plataforma.

Por quanto tempo devo manter os documentos baixados?

Os documentos ficam disponíveis na plataforma por 30 dias. Recomendamos baixá-los e armazená-los em local seguro antes do vencimento desse prazo, conforme as necessidades de retenção da sua contabilidade.

Se o documento expirou, ele será recuperado automaticamente?

Não. Se precisar de um arquivo que não está mais disponível, entre em contato com o suporte para solicitar uma tentativa de recuperação.

Criado 2026-10-26 17:47:33 UTC por Brenda
Atualizado: 2026-11-16 14:08:29 UTC por Admin