Divergência no Mapeamento ou Identificação de Documentos

Quando um serviço estiver baixando um documento diferente daquele que deveria corresponder à obrigação configurada, é necessário solicitar a análise do suporte da Ottimizza.

Essa situação pode ocorrer quando o sistema identifica ou associa uma obrigação a um documento de outra natureza, fazendo com que o serviço seja baixado incorretamente.

Exemplo de situação:

O cliente possui duas obrigações distintas:

- **ICMS Estadual:** guia referente ao imposto estadual.
- **DARF de Retenção Federal:** obrigação federal, com vencimento diferente do ICMS.

Entretanto, ao realizar o download da guia de ICMS Estadual, o Tareffa está identificando o documento como DARF de Retenção Federal e realizando a baixa no serviço incorreto.

Nesse cenário, as duas obrigações não devem ser tratadas como equivalentes, pois possuem naturezas e vencimentos diferentes.

O que fazer?

Quando identificar uma situação em que:

- Um serviço está sendo baixado com um documento de outra obrigação;
- Uma guia está sendo associada a um serviço diferente do correspondente;
- O documento está sendo reconhecido incorretamente pelo mapeamento;
- Uma obrigação está sendo baixada no serviço de outra obrigação, mesmo sendo documentos distintos;
- O serviço não está sendo reconhecido;
- Um novo layout.

Orientamos abrir um chamado com o suporte da Ottimizza para que a equipe possa analisar o mapeamento e identificar a causa da associação incorreta.

Criado 2026-11-25 16:56:57 UTC por Admin
Atualizado: 2026-11-25 16:56:58 UTC por Admin