Documento não é reconhecido ou não chega ao Tareffa

1. O documento não chegou ao Tareffa

Se o documento não aparece no Tareffa, verifique primeiro se ele foi encaminhado para a pasta **Enviados** caso esteja utilizando o robo Tareffa.

Confira também se o documento não está em formato imagem.

2. O serviço espera determinadas informações, mas o documento contém somente parte delas

Um motivo que pode impedir a baixa automática é quando o serviço está configurado para reconhecer um documento com determinadas informações, mas o arquivo recebido apresenta somente parte delas.

Isso pode acontecer em diferentes tipos de serviço, obrigações e guias, não apenas em documentos de IRPJ e CSLL.

Por exemplo, um serviço pode estar configurado para reconhecer um documento que contém dois tributos ou duas informações específicas. Em determinada competência, porém, somente um dos tributos possui valor a pagar, ou apenas uma das informações está presente no arquivo.

Dependendo das regras de mapeamento configuradas, o Tareffa pode não reconhecer esse documento porque ele não apresenta todos os termos esperados.

Exemplos de situações

- Um serviço está configurado para reconhecer dois tributos, mas a guia contém somente um deles.
- Um documento reúne duas obrigações, mas apenas uma delas foi gerada.
- Um serviço espera determinadas informações no arquivo, mas uma delas não aparece naquela competência.
- O documento foi gerado em uma variação de formato ou conteúdo que não está contemplada no mapeamento existente.

Importante: o fato de uma informação não aparecer no documento não significa necessariamente que ele esteja incorreto. Pode ser uma particularidade daquela competência ou situação da empresa.

Como resolver?

Se o documento chegou ao Tareffa, mas não foi reconhecido, ou nao chegou solicite ao suporte a análise do mapeamento.

Informe:

- A empresa envolvida;
- O serviço utilizado;
- A competência do documento;
- O próprio documento, se possível;

A equipe poderá verificar se o mapeamento precisa ser ajustado para reconhecer essa variação do documento.

Exemplo prático: serviço de IRPJ/CSLL

A empresa possui um serviço de IRPJ/CSLL trimestral, mas, em determinada competência, a guia apresenta somente CSLL.

Se o mapeamento estiver configurado para reconhecer os dois tributos, o documento poderá não ser identificado.

Nesse caso, é necessário avaliar se o serviço pode ser configurado para reconhecer também documentos que contenham somente um dos tributos.

O mesmo raciocínio pode ser aplicado a outros serviços nos quais o documento recebido não apresenta todas as informações esperadas pelo mapeamento.

3. Perguntas frequentes

A guia não foi reconhecida porque somente um dos tributos tem valor a pagar?

Isso pode acontecer, dependendo das regras de mapeamento do serviço. Se o documento apresenta somente um dos tributos ou parte das informações esperadas, solicite ao suporte a análise do mapeamento.

O problema acontece com outro tipo de serviço, não com IRPJ/CSLL. Essa orientação também se aplica?

Sim. A situação pode ocorrer em qualquer serviço cujo mapeamento espere informações que não estejam presentes no documento recebido. O importante é verificar quais informações o serviço espera reconhecer e quais aparecem efetivamente no arquivo.

O documento foi recebido, mas a baixa automática não aconteceu. O que pode ser?

O Tareffa precisa identificar as informações necessárias e encontrar uma programação compatível. Se o arquivo foi recebido, confira o Log de Documentos Publicados, o serviço, a competência e as informações presentes no documento.

Preciso criar outro serviço quando o documento contém somente parte das informações esperadas?

Não necessariamente. Antes de criar outro serviço, solicite ao suporte a análise do mapeamento existente para verificar se ele pode reconhecer essa variação do documento.

O nome ou o formato do arquivo é diferente. Isso pode impedir o reconhecimento?

Sim, dependendo das regras utilizadas pelo serviço. O reconhecimento pode depender do conteúdo, do nome do arquivo ou de outras informações configuradas. Se o documento possui uma variação que não está contemplada, solicite a análise do suporte.

O documento não aparece no Tareffa. O que devo fazer?

Verifique se ele foi encaminhado para a pasta Enviados no robo Tareffa e se está em formato imagem, quando aplicável. Se o arquivo não chegar ao Tareffa, será necessário verificar o envio antes de investigar o mapeamento.

Criado 2026-10-30 14:33:13 UTC por Admin
Atualizado: 2026-10-30 14:50:03 UTC por Brenda