

Falha na Baixa Automática

A **baixa automática** é responsável por identificar os documentos recebidos e realizar a conclusão do serviço programado conforme as configurações cadastradas no Tareffa.

Quando um documento não é baixado automaticamente, isso pode acontecer por diferentes motivos. Confira abaixo as principais situações e o que verificar.

1 - O documento não foi recebido (Integração Questor)

Para que a baixa automática aconteça, o documento precisa ser enviado para o Tareffa.

O que verificar:

Confira se o documento foi realmente disponibilizado no sistema de origem ou recebido pela integração.

Onde conferir:

Acesse o **Log de Documentos Publicados** e verifique se o envio foi recebido.

2 - O documento não corresponde ao serviço configurado

O Tareffa utiliza as configurações do serviço para identificar qual documento deve ser associado à programação.

Quando o arquivo não possui as informações esperadas, ele pode não ser reconhecido.

O que verificar:

Confira se o documento corresponde ao serviço e à empresa esperados.

Caso seja necessário ajustar o mapeamento, solicite o suporte de um atendente.

3 - O nome do arquivo não está de acordo com a configuração

Em alguns casos, o nome do arquivo também pode ser utilizado para identificar o documento.

Alterações no nome, código, competência ou outras informações esperadas podem impedir a identificação.

O que verificar:

Compare o nome do arquivo recebido com o padrão configurado para o serviço.

Onde conferir:

Acesse **Serviço > Integrações > Baixa por nome de arquivo**.

4 - O conteúdo do documento não corresponde ao esperado

A baixa pode depender das informações existentes dentro do próprio arquivo.

Por exemplo, o documento pode possuir um CNPJ, descrição, competência ou outro termo diferente do que foi configurado no serviço.

Caso seja necessário ajustar o mapeamento, solicite o suporte de um atendente.

5 - A competência do documento está diferente

A baixa automática pode não ocorrer quando a competência encontrada no documento não corresponde à competência esperada pela programação.

O que verificar:

Confira a competência apresentada no documento e compare com a competência da programação.

Caso seja necessário ajustar a configuração, solicite o suporte de um atendente.

6 - O documento pertence a outra empresa

Quando as informações utilizadas para identificar a empresa não correspondem ao cadastro do Tareffa, o documento pode não ser associado corretamente.

O que verificar:

Confira CNPJ, inscrição estadual, código ERP ou outra informação utilizada para identificar a empresa.

Caso o documento precise de ajuste, solicite o suporte de um atendente.

7 - O serviço ou a empresa está inativo

Serviços ou empresas que não estão ativos ou corretamente vinculados podem impedir o processamento do documento.

O que verificar:

Confirme se a empresa está ativa e se o serviço está vinculado e habilitado.

Onde conferir:

Em **Menu > Empresas** e no cadastro de **Serviços**.

8 - A configuração do serviço não corresponde ao documento

Uma alteração na parametrização do serviço pode fazer com que documentos que antes eram identificados deixem de ser reconhecidos.

Caso seja necessário ajustar a configuração, solicite o suporte de um atendente.

9 - O arquivo não possui informações suficientes para identificação

Alguns documentos podem não apresentar no conteúdo as informações necessárias para que o Tareffa identifique corretamente a empresa, o serviço ou a competência.

Caso seja necessário ajustar o mapeamento, solicite o suporte de um atendente.

10 - Falha ou indisponibilidade na integração

Quando a baixa depende da comunicação com outro sistema, uma falha na integração pode impedir o recebimento ou processamento do documento.

O que verificar:

Confirme se o sistema de origem disponibilizou o arquivo e se a integração está funcionando corretamente.

11 - O documento ainda está em processamento

Em alguns casos, o arquivo pode ter sido recebido, mas ainda não ter sido processado pela rotina responsável pela baixa automática.

O que verificar:

Aguarde a conclusão do processamento e consulte novamente a programação ou o documento.

Onde conferir:

No **Log de Documentos Publicados**.

12 - O documento já foi processado

A ausência de uma nova baixa pode ocorrer porque o documento correspondente já foi processado anteriormente.

O que verificar:

Pesquise pela empresa, serviço e competência para confirmar se já existe uma baixa ou documento associado.

Onde conferir:

Em **Serviços Programados**.

13 - A empresa teve uma alteração no histórico

Em alguns casos, a empresa pode ter passado por uma **alteração de regime tributário em seu histórico**, o que pode afetar a relação da empresa com as programações existentes.

Nessa situação, o documento pode até ser **reconhecido corretamente pelo sistema**, mas a baixa automática não ser realizada.

Isso acontece porque o **reconhecimento do documento e a baixa da programação são etapas diferentes**. O Tareffa pode identificar o documento, mas a programação relacionada pode não estar mais vinculada ao histórico atual da empresa.

A situação da empresa é considerada nas regras de geração dos serviços, portanto, quando ocorre uma alteração no histórico, as programações anteriores podem não estar vinculadas ao novo histórico.

O que verificar:

Confira se houve alguma alteração recente no histórico da empresa, principalmente mudança de situação cadastral.

Onde conferir:

Acesse o **cadastro da empresa > Histórico** e verifique as alterações realizadas.

Como corrigir

Quando for identificada uma alteração no histórico, **basta gerar uma nova programação para a empresa**.

Ao gerar a nova programação, o serviço será vinculado ao **novo histórico da empresa**, permitindo que o documento reconhecido seja associado à programação correspondente e que a baixa automática ocorra normalmente.