Integração Tareffa Mais Questor

1. Visão geral

A integração entre o **Tareffa e o Questor** permite que as demandas e os documentos gerados no Questor sejam disponibilizados automaticamente no Tareffa, utilizando o **Questor Zen** como intermediário.

O objetivo é facilitar a comunicação entre os sistemas, automatizando a disponibilização e a baixa de documentos, reduzindo a necessidade de lançamentos manuais.

As demandas podem ser geradas diretamente no Questor ou publicadas pelo **Quiu**, robô de automação da Questor.

O fluxo de recebimento funciona da seguinte maneira:

Questor / Quiu → Questor Zen → Tareffa

Também existe a possibilidade de utilizar o caminho inverso: documentos recebidos e baixados pelo próprio Tareffa podem ser publicados no Questor Zen, desde que o serviço esteja configurado para essa finalidade.

Documento → Tareffa → Baixa → Questor Zen

É importante entender que esses dois fluxos possuem comportamentos diferentes e dependem das configurações realizadas em cada sistema.

---

2. Como funciona o envio dos documentos ao cliente?

Existem duas possibilidades de comunicação:

Opção 1 – Comunicação pelo Questor Zen

- O Questor publica o documento no Zen.
- O Tareffa recebe a demanda e realiza a baixa.
- A comunicação e a disponibilização do documento ao cliente ficam sob responsabilidade do Questor Zen.

Opção 2 – Comunicação pelo Tareffa

- O Questor publica a demanda no Zen.
- O Tareffa recebe e realiza a baixa do documento.
- O Tareffa realiza a comunicação ao cliente por e-mail ou WhatsApp, conforme as configurações e os dados cadastrados.

A escolha da forma de comunicação deve considerar o fluxo utilizado pela contabilidade, evitando que o mesmo documento seja comunicado por dois sistemas.

---

3. Configurações necessárias para utilizar a integração

Para que a integração funcione corretamente, alguns cadastros e configurações precisam estar realizados.

3.1. Licença Tareffa Ativa no Zen

No Zen é preciso que a licença do Tareffa esteja ativa.

3.2. Cadastro da contabilidade

No menu **Contabilidades**, deve estar preenchido o campo:

- Domínio Questor Zen ou ID Zen 2.

Essa informação identifica o ambiente Questor Zen utilizado pela contabilidade.

Sem esse cadastro, as Categorias Zen não ficam disponíveis para configuração nos serviços.

3.3. Usuário Integração Questor

A integração utiliza um usuário específico, denominado **Integração Questor**.

Esse usuário deve:

- Estar cadastrado com o CNPJ da contabilidade, conforme o cadastro utilizado no Zen.
- Possuir a senha específica da integração.
- Estar ativo no Tareffa.

Esse cadastro é necessário para o funcionamento da comunicação entre os sistemas.

3.4. Token de acesso

Algumas funcionalidades, como a sincronização de usuários e empresas, dependem de um token válido do Questor Zen.

O token deve estar cadastrado em um usuário com as permissões administrativas necessárias.

A disponibilidade da Biblioteca Questor também depende da existência de pelo menos um usuário com token cadastrado.

3.5. Sincronização de usuários

É possível sincronizar usuários novos pelo Gerenciador de Empresas

Utilitários \ Usuários \ Sincronizar Usuários Central Cliente Questor e Zen

Usuários já existentes no Zen podem não são encaminhados automaticamente ao Tareffa. Nesses casos, uma edição e um novo salvamento do cadastro no Zen fazem o envio das informações.

3.6. Sincronização de empresas

As empresas também podem ser sincronizadas.

Em bases Questor, o código ERP pode seguir o formato:

Código da empresa + hífen + número da filial.

Exemplo: 12345-1.

A sincronização de empresas com CNPJ é realizada pelo Gerenciador de Empresas. Já as empresas cadastradas com CPF são sincronizadas exclusivamente pelo Questor Zen.

Atenção: ao realizar uma nova sincronização, algumas informações cadastrais podem ser atualizadas com os dados recebidos do Zen. Isso inclui a Inscrição Estadual.

3.7. Configuração dos serviços

Existem duas bibliotecas que podem ser utilizadas:

- **Biblioteca Questor:** deve ser utilizada para serviços cujos documentos podem ser gerados pelo próprio Questor, utilizando os recursos de integração entre os sistemas.
- **Biblioteca Tareffa:** deve ser utilizada para serviços cujos documentos são gerados externamente ao Questor, como guias de ISS, por exemplo. Nesses casos, o Tareffa realiza a identificação e a baixa do documento e, com a configuração da respectiva **Categoria Zen**, pode publicá-lo no Questor Zen.

Importante: para que os documentos baixados pelo Tareffa sejam enviados ao Zen, é necessário configurar a Categoria Zen correspondente no cadastro do serviço.

Alguns serviços que são gerados a partir de eventos do Questor, como férias, admissão e rescisão, precisam ser configurados como **Serviço Avulso**, com o preenchimento do campo ID para criação de serviço avulso.

---

4. Acompanhamento dos documentos publicados Tareffa > Zen

O Tareffa disponibiliza recursos para acompanhar o resultado das publicações realizadas no Tareffa e enviado ao Zen por meio da Categoria Zen.

Nos Serviços Programados, existe um indicador visual:

- **Laranja:** documento publicado no Zen.
- **Cinza:** falha na publicação.

Também está disponível o filtro **Documentos não postados no Questor**, que permite localizar os documentos que apresentaram problemas durante o envio.

Após identificar e corrigir a causa da falha, é possível utilizar a opção **Repostar** para realizar uma nova tentativa de publicação.

O sistema também disponibiliza o **Log de Documentos Publicados**, que registra tanto os documentos enviados quanto os recebidos pela integração.

---

5. Cuidados e limitações importantes

Competência dos documentos

Quando a baixa acontece por integração, a competência é recebida conforme as informações disponibilizadas pelo Questor..

Portanto, se um documento recebido por integração apresentar competência incorreta, é necessário verificar a informação enviada pelo Questor.

Acesso do cliente aos documentos

Os documentos permanecem no repositório do Questor.

O fato de a demanda chegar ao Tareffa e a baixa ser realizada com sucesso não significa, necessariamente, que o cliente terá acesso ao documento no Zen.

O acesso depende das permissões configuradas no ambiente Questor.

Sincronização de usuários antigos

A integração encaminha automaticamente novos cadastros, mas usuários que já existiam no Zen podem não aparecer no Tareffa.

Quando isso acontecer, é possível editar e salvar novamente o cadastro do usuário no Zen para provocar uma nova sincronização.

Alterações cadastrais de empresas

Uma nova sincronização pode atualizar informações existentes no Tareffa com os dados recebidos do Questor.

Por isso, alterações manuais realizadas diretamente no Tareffa podem ser substituídas em uma sincronização posterior.

Clonagem de serviços

Ao clonar um serviço, os termos de integração também podem ser copiados.

É importante revisar as configurações do novo serviço para evitar que serviços diferentes utilizem regras de integração indevidas ou duplicadas.

6. Dúvidas frequentes

1. As Categorias Zen não aparecem na configuração do serviço. O que devo verificar?

Verifique se o domínio ou ID do Questor Zen está cadastrado corretamente no menu Contabilidades.

Também é necessário verificar se existe um usuário com token válido e as permissões necessárias no Zen.

Caso o problema continue, entre em contato com o suporte para análise da configuração.

2. Não está sincronizando usuários clientes e contadores. O que fazer?

A sincronização acontece de formas diferentes, conforme o tipo de usuário:

- **Usuários do tipo Cliente:** são sincronizados exclusivamente pelo Questor Zen.
- **Usuários do tipo Contador:** são sincronizados pelo Gerenciador de Empresas, apenas quando são novos cadastros.

Se o usuário já estiver cadastrado no Questor Zen e não aparecer no Tareffa, siga os passos abaixo:

1. Acesse o cadastro do usuário no Questor Zen.
2. Realize uma edição no cadastro.
3. Salve novamente as informações.

Essa ação pode provocar o reenvio dos dados do usuário para o Tareffa.

3. O documento foi baixado no Tareffa, mas não chegou ao Zen. Como resolver?

Primeiro, verifique se o serviço possui uma Categoria Zen configurada.

Depois, acesse os Serviços Programados e utilize o filtro **Documentos não postados no Questor**.

Verifique o motivo da falha. Entre as possíveis causas estão token inválido, ausência de sincronização ou cliente não localizado corretamente no Zen.

Após corrigir a configuração responsável pelo problema, utilize a opção **Repostar**.

4. O cliente não consegue acessar a guia no Questor Zen. O que fazer?

Verifique se o cadastro do cliente está sincronizado e se o e-mail utilizado no Tareffa corresponde ao cadastro no Zen.

Também é necessário verificar se o cliente possui permissão para acessar o documento.

Se o problema estiver relacionado a permissões, acesso ao documento, token ou configurações internas do Zen, será necessário acionar o suporte da Questor, pois essas configurações são administradas no ambiente deles.

5. Enviei o documento pelo Quiu, mas a baixa não aconteceu. Onde posso verificar?

Verifique as pastas de processamento do Quiu, principalmente os diretórios **Sucesso** e **Falha**.

Também consulte o Log de Documentos Publicados no Tareffa para verificar se a demanda chegou ao sistema.

Se o documento não foi publicado corretamente pelo Quiu ou apresentar falha no processamento da Questor, será necessário solicitar a análise ao suporte da Questor.

6. O documento foi processado pela pasta monitorada, apareceu na pasta ENVIADAS e realizou a baixa do serviço, mas não foi enviado ao Questor Zen. Qual o motivo?

O processamento do documento pela pasta monitorada e a baixa do serviço no Tareffa não garantem, por si só, que o documento será publicado no Questor Zen.

Para que um documento baixado pelo próprio Tareffa também seja enviado ao Zen, é necessário que o serviço esteja configurado com a respectiva **Categoria Zen**.

O que verificar?

1. Acesse o cadastro do serviço que realizou a baixa.
2. Entre na aba **Integração**.
3. Verifique se o campo **Categoria Zen** está preenchido com a categoria correspondente àquele documento.

Importante: para visualizar e configurar as Categorias Zen, o usuário precisa possuir um token de acesso válido do Questor Zen, com as permissões necessárias.

Se o campo não estiver preenchido, o documento poderá ser baixado pelo Tareffa sem que ocorra sua publicação no Questor Zen.

Criado 2026-11-25 11:15:11 UTC por Admin
Atualizado: 2026-11-26 11:40:23 UTC por Admin