O Tareffa não reconhece a guia ou não realiza a baixa automática

O que fazer?

Quando você envia uma guia para o Tareffa, mas ela não é reconhecida ou não é baixada automaticamente, existem algumas verificações que podem ajudar a identificar o motivo.

O fato de o documento ter sido recebido pelo sistema não significa necessariamente que ele será baixado automaticamente. O Tareffa também precisa identificar a empresa, reconhecer o serviço e a competência e encontrar uma programação correspondente.

Siga as orientações abaixo para verificar o que pode estar acontecendo.

1. Confira se o documento foi recebido

Acesse **Serviços Programados** e consulte o **Log de Documentos Publicados**, pelo ícone de lupa próximo ao ícone de clipe.

Localize o documento e confira o status apresentado.

Essa consulta ajuda a identificar o que aconteceu durante o processamento do arquivo.

2. Verifique se a empresa foi identificada corretamente

Confira se o documento apresenta o CNPJ ou outra identificação utilizada para reconhecer a empresa no Tareffa.

E se a guia apresentar somente a Inscrição Estadual?

Se a empresa estiver identificada pelo CNPJ no Tareffa, mas a guia apresentar somente a Inscrição Estadual (IE), será necessário cadastrar um **De/Para** para vincular essa inscrição ao CNPJ da empresa.

O campo Inscrição Estadual no cadastro da empresa é apenas informativo. Preenchê-lo não substitui esse procedimento.

Para conferir como realizar o cadastro, consulte o manual **Como cadastrar um De X para no Tareffa**.

Se o documento já apresentar o CNPJ cadastrado corretamente, pode ser necessário verificar outra causa.

3. Confira se a guia corresponde ao serviço e à competência

Verifique se o documento enviado corresponde ao serviço em que você espera realizar a baixa e se a competência está correta.

Por exemplo, uma guia mensal e uma guia recalculada podem ser do mesmo tipo, mas precisar ser direcionadas para serviços diferentes.

Se você criou ou clonou um serviço para tratar uma situação específica, como o recálculo de uma guia, pode ser necessário solicitar ao suporte um ajuste para que o Tareffa diferencie os documentos corretamente.

Importante: não é necessário alterar o nome do arquivo ou modificar o serviço por conta própria sem antes confirmar qual é a causa do problema.

4. O Log informa que não encontrou um serviço aberto relacionado ao arquivo?

Essa mensagem indica que o Tareffa não encontrou uma programação aberta compatível com o documento.

Isso não significa necessariamente que a empresa ou a guia estejam incorretas.

Confira se:

- Existe uma programação para a empresa e a competência desejadas.
- O serviço está vinculado à empresa.
- A competência da guia corresponde à programação.
- O documento deveria ser baixado em outro serviço, como ocorre com guias de recálculo.

Se a programação existir e as informações estiverem corretas, mas a baixa não ocorrer, entre em contato com o suporte para verificar o que está impedindo a associação.

5. Verifique se o campo Referência está preenchido

O campo **Referência** é utilizado quando é necessário diferenciar programações que possuem a mesma competência, como parcelas diferentes de um mesmo débito.

Essa informação funciona como uma validação adicional. Se estiver preenchida e o documento não estiver preparado para atender a essa regra, a baixa automática poderá não acontecer.

Se você não precisa dessa referência para diferenciar a programação, remova a informação e reenvie o documento pelo fluxo **Falha na Baixa Automática**.

Se a referência for necessária, solicite ao suporte a análise do mapeamento antes de realizar alterações.

6. O problema continua? Veja como solicitar ajuda

Se você já realizou as verificações e a baixa automática continua sem funcionar, entre em contato com o suporte da Ottimizza.

Para facilitar a análise, informe:

- Nome ou CNPJ da empresa;
- Serviço em que a guia deveria ser baixada;
- Competência do documento;

Se possível, envie também o próprio arquivo para que a equipe possa analisar as informações presentes no documento.

Precisa enviar a guia com urgência? Entre em contato com o suporte para verificar a possibilidade de realizar a baixa manual com comunicação automática ao cliente, conforme as permissões e configurações disponíveis.

7. Perguntas frequentes

Enviei a guia, mas ela não foi baixada automaticamente. O que devo fazer?

Consulte o Log de Documentos Publicados e confira se a empresa foi identificada, se o serviço e a competência estão corretos e se existe uma programação aberta correspondente.

A Inscrição Estadual está cadastrada, mas o documento não é reconhecido. O que fazer?

Se a guia apresentar somente a Inscrição Estadual, sem o CNPJ utilizado como identificação principal da empresa no Tareffa, cadastre um De/Para vinculando a IE ao CNPJ.

Aparece a mensagem “Não encontrou serviço Aberto relacionado ao Arquivo”. O que significa?

Significa que o Tareffa não encontrou uma programação aberta compatível com o documento. Confira se existe uma programação para a empresa, o serviço e a competência esperados.

O campo Referência pode impedir a baixa automática?

Sim. Se estiver preenchido e o documento não estiver preparado para atender a essa validação, a baixa poderá não ocorrer. Verifique se a referência é necessária antes de removê-la.

Criado 2026-10-28 19:23:00 UTC por Admin
Atualizado: 2026-11-16 18:13:06 UTC por Brenda