

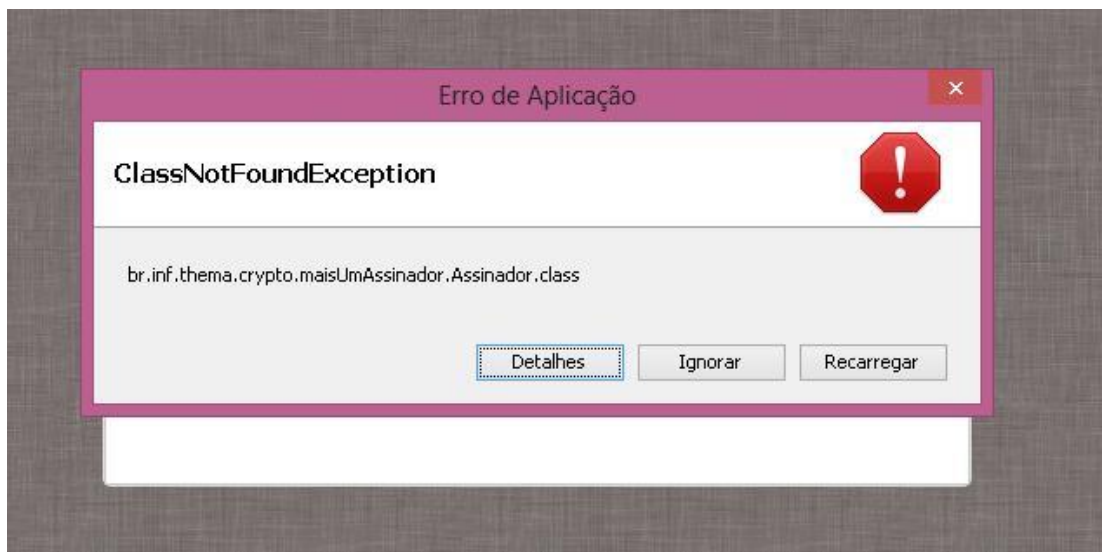
## Sumário

ERROS COMUNS NFSE - EMISSÃO VIA SITE.....	1
Login módulo NFS-e .....	1
Validação de Assinatura .....	2
Autenticação de Credencial sem Informações.....	2
Registro de Certificado não Acessível .....	3
Erro ao realizar a chamada ao Web Service.....	3
Erro ao Validar Assinatura.....	3
No momento do login o sistema congela e não processa OU apresenta a mensagem "O documento "numero do CPF/CNPJ" não possui Credencial de Acesso!" .....	4
Sistema trava na assinatura final .....	5
Sistema não aceita assinatura.....	5

## ERROS COMUNS NFSE - EMISSÃO VIA SITE

### Login módulo NFS-e

- **Erro ao tentar se logar >>>** Quando o usuário tenta se logar ocorre o erro: "**ClassNotFoundException**" **br.inf.thema.crypto.maisUmAssinador.Assinador.class**



- **Solução >>>** Verificar se não há nenhum Firewall ou Antivírus impossibilitando a realização do login.
- **Caso tenha o bloqueio**, deve-se validar uma maneira de desabilitar ou liberar exceção para que se realize o login.

---

## Validação de Assinatura

- **Erro ao validar assinatura >>>** Certificado usado para assinar a remessa não é do prestador e nem de empresa autorizada.

Erro ao validar assinatura. - Certificado usado para assinar a remessa não é do prestador e nem de empresa autorizada.

Nota não poderá ser gerada, há erro(s).

Identificação da NFS-e

Razão Social/Prestador \* INSCRICAO TESTE 002 - 92754738001304

Tomador do(s) Serviço(s)	Identificação do(s) Serviço(s)	Valores	Intermediário do(s) Serviço(s)	Construção Civil
Valor Total do(s) Serviço(s) *		10,00	Aliquota	3,00
Dedução		0,00	Desc.Cond.	0,00
Valor Inss		0,00	Valor Pis	0,00
Valor CstII		0,00	Valor I.R.	0,00

- **Causa >>>** Cadastro geral duplicado.
- **Solução >>>** Realizar a unificação dos cadastros
- **Causa >>>** Cadastro geral do certificado sem permissão de emissão de NFS-e para a empresa.
- **Solução >>>** Acessar cadastro geral do certificado, verificar as permissões (vinculado Cadastro Geral - Acesso Internet), localizar atividade e marcar NFSe - Sim.

---

## Autenticação de Credencial sem Informações

- **Erro >>>** A Autenticação de Credencial com Certificado Digital aparece sem informações e com a mensagem "Não há certificados para este provedor".

Autenticação de Credencial com Certificado Digital

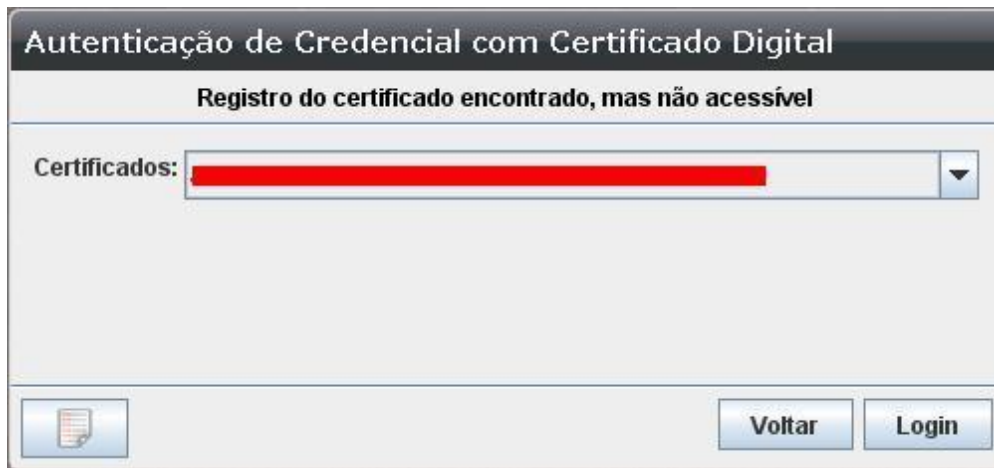
Não há certificados para este provedor!

Certificados:

- **Causa >>>** O sistema não encontrou nenhum Certificado Digital no computador.
  - **Solução >>>** Insira o Cartão do Certificado Digital no leitor e repita a operação. Se não funcionar, os drivers da leitora e do cartão (token) devem ser verificados e reinstalados.
-

## Registro de Certificado não Acessível

- **Erro >>>** Registro de certificado encontrado, mas não acessível.



- **Causa >>>** Está sendo selecionado um certificado diferente do que está na leitora ou o certificado não está inserido corretamente.
  - **Solução >>>** Antes deve-se limpar o cache do navegador e remover o certificado da porta USB, então reiniciar o computador e após o reinício inserir o certificado, realizando novo acesso a ferramenta de geração de NFS-e. Ao acessar, confirmar na lista de certificados do assinador se o registro que está sendo escolhido é o mesmo do certificado digital e se o certificado está bem inserido na porta USB do computador.
- 

## Erro ao realizar a chamada ao Web Service

- **Erro >>>** Ocorreu um erro ao realizar a chamada ao Web Service. Contate o Administrador do Sistema.
  - **Causa >>>** Não foi possível realizar a comunicação com o Web Service.
  - **Solução >>>** Contatar o setor de infraestrutura da Thema para que a situação seja verificada.
- 

## Erro ao Validar Assinatura

- **Erro >>>** Erro ao validar assinatura. Erro ao extrair TAGS SIGNATURE - Algumas tags necessárias não foram encontradas. Nota não poderá ser gerada, há erro(s).



- **Causa** >>> Este erro acontece quando o .xml é corrompido durante a assinatura, tendo como principal causa a instabilidade da internet.
- **Solução:** >>> Pode ser um problema temporário na rede da prefeitura ou com o provedor de internet. Além disto, caso seja um problema frequente, deve-se solicitar a TI da prefeitura que faça um monitoramento da sua conexão, identificando e corrigindo estas falhas. Se necessário, a prefeitura pode solicitar um auxílio para a Thema para identificação dos pontos críticos na rede que devem ser melhorados.

---

## No momento do login o sistema congela e não processa OU apresenta a mensagem "O documento "numero do CPF/CNPJ" não possui Credencial de Acesso!"

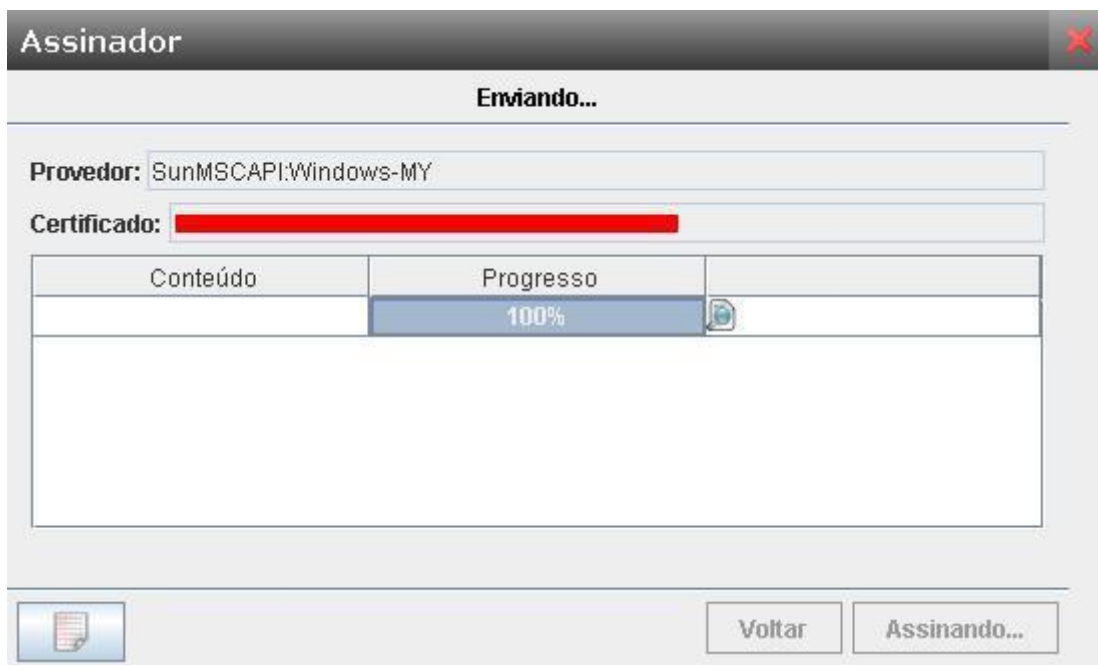
- **Erro** >>> O documento "numero do CPF/CNPJ" não possui Credencial de Acesso!



- **Causa** >>> O CPF/CNPJ do certificado utilizado para acessar o sistema não possui cadastro na prefeitura.
  - **Solução:** >>> Criar cadastro para o certificado utilizando o mesmo CPF/CNPJ do cartão/token, vinculando-o as empresas que precisará acessar.
-

## Sistema trava na assinatura final

- **Erro >>>** Na assinatura final da NFS-e, o sistema trava na mensagem "Enviando...".



- **Solução >>>** Verificar se não há nenhum bloqueio de proxy da rede, firewall ou antivírus impossibilitando a realização da assinatura.
- **Caso tenha o bloqueio**, deve-se validar juntamente com a TI da empresa uma maneira de desabilitar ou liberar exceção para que se realize a assinatura .

---

## Sistema não aceita assinatura

- **Erro >>>** No momento de efetuar a assinatura via credencial, aparece uma mensagem dizendo que não há privilégios ou que está bloqueado o acesso".



- **Solução >>>** Verificar se o nível de bloqueio está setado como "MÉDIO", em "Painel de Controle" / "Java" / aba "Segurança" , .

- **Caso ainda tenha o bloqueio**, deve-se validar juntamente com a TI da empresa se o usuário possui privilégios para executar o programa e o plugin JAVA na máquina onde se está efetuando o processo de assinatura.

