

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
1	O que é necessário para emitir NF-e ou CT-e?	<p>Para emissões dos documentos eletrônicos (NF-e / CT-e) os interessados devem:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Ter acesso à internet;</b></li> <li><b>2. Ter empresa formalizada - CNPJ;</b></li> <li><b>3. Estar devidamente cadastrada</b> (possuir Inscrição Estadual) na Secretaria da Fazenda Estadual de sua região</li> <li><b>4. Ser credenciada</b> pela Secretaria Estadual de sua região <b>para a emissão</b> da NF-e ou CT-e (ou as duas dependendo da atividade da empresa) <b>ATENÇÃO</b> : VERIFICAR AUTORIZAÇÃO PARA <b>AMBIENTES DE TESTE</b> e <b>PRODUÇÃO</b></li> <li><b>5. Possuir o Certificado Digital</b> para assinatura digital das NF-e e CT-e, nos moldes da certificação ICP-Brasil (para mais informações consulte o site <a href="http://www.iti.gov.br">www.iti.gov.br</a>)</li> <li><b>6. Possuir o emissor instalado</b> de NF-e ou CT-e dependendo da atividade da empresa</li> </ol>
2	Qual o procedimento para solucionar o erro 'unable to launch'?	<p>Uma das causas do erro é que o download do programa não chegou ao fim.</p> <p>Neste caso, basta acessar: <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a> , selecionar qual o ambiente: Produção (com validade jurídica) ou Homologação (sem validade jurídica).</p> <p>Após a seleção de qual ambiente será utilizado o programa, abrir-se-á uma nova tela contendo a opção Download e logo abaixo dois links, um para versão 1.4.5 e outro para versão 2.0.9. Basta clicar na versão escolhida e aguardar o download integral do programa.</p> <p>É necessário estar conectado à Internet para que o programa perceba que tem atualização e pergunte se quer atualizar a versão.</p> <p>Outro motivo pode ser que o usuário esteja sem acesso à área de cache do Java, ou a área tenha sido removida.</p> <p>Neste caso é necessário que o usuário instale o Emissor de NF-e. Cada usuário necessita instalar o Emissor de NF-e, porque a área de cache do Java fica em pasta aos quais os outros usuários do micro não têm acesso.</p> <p>Caso seja necessário desinstalar o programa, sugerimos os seguintes passos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Remover o ícone do Desktop;</li> <li>2) Ir no Painel de Controle e clicar em Java;</li> <li>3) Clicar no botão View dentro da aba General;</li> <li>4) Clicar com o botão direito do mouse em cima da aplicação "Emissor de Nota Fiscal Eletrônica - Versão de Testes" ou "Emissor de Nota Fiscal Eletrônica" e escolher a opção Delete.</li> </ol> <p>Finalmente, outro motivo pode ser o fato de que o Emissor de NF-e tenha sido instalado dentro da rede corporativa da empresa, que exige autenticação do usuário para acesso à Internet. Como o Emissor de NF-e sempre inicia buscando os retornos da SEFAZ pendentes, o usuário deve autenticar-se para acesso à Internet antes de iniciar o Emissor de NF-e, ou o suporte à rede da empresa deve providenciar para que os endereços da SEFAZ sejam acessados sem a necessidade de autenticação de usuário. Verificar qual IP é utilizado na Secretaria da Fazenda Estadual de sua região.</p>
3	Qual o procedimento para solucionar o erro 245 (CNPJ do emitente não cadastrado)?	<p>Informamos que o erro 245 indica que o CNPJ do Emitente não está cadastrado. Para emissão de NF-e o cliente deverá previamente se cadastrar no sistema de credenciamento da NF-e. Este credenciamento deve ser realizado pelo próprio usuário mediante usuário de acordo com as orientações de cada Secretaria da Fazenda.</p>
4	Qual o procedimento para solucionar o erro contendo '...nil attribute but is not nillabe in...'?	<p>Sugerimos que edite e valide, que o Emissor de NF-e efetuará algumas correções, ou mostrará o painel com os erros.</p>
5	Qual o procedimento para solucionar erro contendo a palavra CACHE no detalhamento?	<p>Isso ocorre porque o Emissor, por ser programa Java, é instalado em área de cache do Java, e esta área foi removida ou o usuário está sem acesso a esta área de cache do Java.</p> <p>Caso a área de cache tenha sido removida, basta o usuário reinstalar o Emissor de NF-e, que a área de cache do Java é recriada, e o Emissor poderá ser iniciado.</p> <p>Os dados das NF-e's ficam gravadas na pasta " \database " , e não são perdidas com a reinstalação do Emissor de NF-e.</p> <p>A equipe técnica recomenda a desinstalação do programa, através dos seguintes passos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ir no Painel de Controle e clicar em Java;</li> <li>2) Clicar no botão View dentro da aba General;</li> <li>3) Clicar com o botão direito do mouse em cima da aplicação "Emissor de Nota Fiscal Eletrônica" Versão de Testes ou de Produção, dependendo de qual versão está com problemas, e clicar em "X" ou clique no botão da direita e "Delete".</li> </ol> <p>E a reinstalação do programa.</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
6	Qual o procedimento para solucionar erro contendo a palavra HANDSHAKE no detalhamento?	<p>Os erros de handshake são ocasionados por uso de certificado que não é padrão ICP-Brasil.</p> <p>Sugerimos que verifique se o certificado digital está de acordo com o padrão ICP-Brasil.</p> <p>O certificado digital utilizado na Nota Fiscal Eletrônica deverá ser adquirido junto à Autoridade Certificadora credenciada pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, devendo conter o CNPJ de qualquer dos estabelecimentos do usuário. Para maiores informações sobre Autoridades certificadoras, autoridades de registro e prestadores de serviços habilitados na ICP-Brasil, consulte o site <a href="http://www.iti.gov.br">http://www.iti.gov.br</a></p> <p>Para instalação do certificado:</p> <p>Utilizar o Cadastro de Certificados Via programa: A1 Basta entrar no programa emissor na Aba Sistemas, Certificados e selecionar a opção Utilizar o Cadastro de Certificados Via programa, clicar incluir e indicar a pasta onde está o arquivo referente ao certificado. Uma vez indicado corretamente, o programa reconhece e o salva nestas condições sendo resgatado no momento da assinatura e transmissão.</p> <p>Utilizar Repositório de Certificados do Windows: A3 Entrar na guia Ferramentas dentro do navegador utilizado (Internet Explorer, Mozilla, entre outros), clicar em opções da internet, clicar na aba Conteúdo, clicar no botão Certificados e clicar em Importar. Vale lembrar que o dispositivo que contém o certificado deve estar inserido no computador do usuário antes de efetuar todos estes procedimentos. Após o reconhecimento pelo Windows, basta entrar no programa emissor, clicar na guia Sistema, opção Certificados, selecionar a opção utilizar repositório do Windows para que o programa emissor reconheça este certificado.</p>
7	Qual o procedimento para solucionar erro contendo a palavra HIBERNATE no detalhamento?	<p>Para recuperar os dados da instalação corrompida, será necessário utilizar os arquivos de backup que podem ser gerados pelo sistema, ou os arquivos de cadastros e NF-es individuais que podem ser exportados pelo Emissor.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 – Renomeie a pasta C:\database para C:\bkpdatabase.</li> <li>2 – Desinstalar o Emissor de NF-e pelo Painel de Controle do Java. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrar em Painel de Controle, e clicar no ícone do Java;</li> <li>• Na janela do Java, clicar em "Exibir" na aba "Geral", parte de "Arquivos da Internet";</li> <li>• Na Janela de Cache do Java, escolher a opção "Aplicações";</li> <li>• Selecionar o programa e clicar no "X" para excluí-lo.</li> </ul> </li> <li>3 – Instalar o Java 7 Update 71 32 bits, disponível em <a href="https://java.com/pt_BR/download/manual_java7.jsp">https://java.com/pt_BR/download/manual_java7.jsp</a>. O sistema de 64 bits não funciona a assinatura/transmissão.</li> <li>4 – Desinstalar demais versões do Java, caso tenha outras instaladas.</li> <li>5 – Instalar o Emissor de NF-e pelo site <a href="http://emissores.sebraesp.com.br/">emissores.sebraesp.com.br/</a></li> <li>6 – Testar o Emissor instalado.</li> <li>7 - Recupere o arquivo de backup mais recente (Menu Sistema / Backup / Recuperar dados do backup). Caso não possua um backup completo, mas possua os arquivos de cadastros e NF-es individuais, estes podem ser importados por meio da opção Ferramentas / Importar Arquivos.</li> </ol>
8	Qual o procedimento para solucionar o erro 'digest value'?	<p>O "digest value" é um valor calculado a partir dos dados preenchidos nos campos da NF-e. Se alterar qualquer informação, este valor, que compõe a assinatura, irá alterar.</p> <p>Desta forma, se o cliente enviar uma NF-e para autorização e depois tentar consultá-la, mas com dados diferentes, o Emissor irá apresentar o erro "Digest Value difere do cadastrado" e não irá processar a resposta da consulta.</p> <p>Assim, recomendamos que nestes casos, o usuário verifique as diferenças entre a nota registrada no programa e a nota constante em nossa base de dados antes de fazer uma nova consulta.</p>
9	Qual o procedimento para solucionar erro contendo 'expected elements' ao validar a NF-e?	<p>Informamos que é preciso preencher todos os campos obrigatórios.</p> <p>Sempre que a mensagem de erro possuir esta estrutura, ou seja, iniciar com "Expected element" significa que está faltando a informação de algum campo. Após o campo "Expected element" o programa já indica o nome do campo faltante no arquivo XML da nota.</p> <p>Na maioria dos casos, este erro ocorre quando o usuário importa um arquivo TXT de uma NF-e com algumas informações obrigatórias faltantes e tenta validá-lo – neste momento o programa efetua a validação do arquivo e aponta os campos que possuem erro de preenchimento ou mesmo a falta dele. Deve-se identificar o campo faltante exposto na mensagem de erro e verificar no Manual de Integração do Emissor qual é a informação necessária para o campo referente a fim de proceder com a retificação e obter a validação da estrutura do XML previamente à validação.</p>
10	Estou tendo problemas para utilizar meu emissor próprio. O que devo fazer?	<p>Neste caso, orientamos entrar em contato com o desenvolvedor do programa para verificar a solução do problema.</p> <p>O Sebrae só poderá prestar suporte para o programa disponibilizado em seu portal (<a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a>).</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
11	Quero saber informações sobre o Emissor de NF-e disponibilizado na página do Sebrae-SP?	<p>O programa Emissor de NF-e disponibilizado gratuitamente para o SEBRAE/SP serve para emitir Nota Fiscal Eletrônica modelo nacional, em substituição às Notas Fiscais em papel modelo 1 ou 1A. A NF-e também pode ser emitida em substituição às Notas Fiscais do Produtor, modelo 4.</p> <p>Este Programa é voltado para a micro e pequena empresas.</p> <p>A aplicação tem as funcionalidades básicas necessárias para o dia a dia destas empresas.</p> <p>Não existe qualquer impedimento para que empresa de qualquer porte venha a utilizar este programa, mas a empresa deve estar ciente que existem limitações no programa que não serão eliminadas.</p> <p>Para maiores informações acesse: <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a></p>
12	Qual o procedimento para solucionar o erro inesperado?	<p>Os dados das NF-e's ficam gravados na pasta \database\NFE. O erro de persistência é relacionado à base de dados corrompido. Caso possível, deverão ser exportadas as notas autorizadas em XML (para serem guardadas pelo prazo decadencial), exportar os cadastros, fechar o Emissor de NF-e, renomear \database, reinstalar o Emissor e importar os cadastros, para começar com base de dados sem problemas.</p> <p>Outro motivo que pode causar este erro é que o usuário está sem acesso à referida pasta, ou a pasta foi removida. Este erro ocorre quando o usuário não tem acesso para salvar dados na raiz do drive "C". Como o programa emissor é padronizado para salvar os arquivos gerados diretamente na pasta "database" na raiz, é preciso que todo usuário tenha acesso ao drive "C".</p> <p>Caso não seja problema de permissão, e não tenha backup, o usuário terá que iniciar do zero, instalando o Emissor de NF-e de produção e, neste caso, sugerimos que reinstale o Java e o Emissor de NF-e.</p> <p>A equipe técnica recomenda a desinstalação do programa, através dos seguintes passos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ir no Painel de Controle e clicar em Java;</li> <li>2) Clicar no botão View dentro da aba General;</li> <li>3) Clicar com o botão direito do mouse em cima da aplicação "Emissor de Nota Fiscal Eletrônica" Versão de Testes ou de Produção, dependendo de qual versão está com problemas, e clicar em "X" ou clique no botão da direita e "Delete".</li> </ol> <p>E a reinstalação do programa.</p> <p>Caso o problema persista, orientamos que clique em Detalhar, copie e cole toda a mensagem de erro na e envie mensagem através do Fale Conosco do Emissor de NF-e.</p>
13	O que devo fazer quando ocorre problemas na conexão ao enviar uma NF-e?	<p>Problemas de conexão com a internet devem ser verificados com a sua operadora de telefonia.</p> <p>Aos usuários do sistema NOTA FISCAL ELETRÔNICA, sugerimos avaliar alternativa de contingência para não interromper seu faturamento. É possível ocorrer problemas de contingência na SEFAZ, para isto deverá consultar a página da Sefaz correspondente.</p>
14	Estou tentando fazer o cancelamento de uma NF-e, porém o botão OK não habilita, o que devo fazer?	<p>Lembramos que o botão OK só fica disponível após escrever o mínimo de 15 caracteres da Justificativa para o Cancelamento.</p>
15	Como faço para cancelar uma NF-e não cadastrada no programa?	<p>Orientamos que utilize a funcionalidade Cancelar NF-e não cadastrada no programa, no menu Notas Fiscais do Emissor de NF-e gratuito.</p>
16	Como faço para efetuar o cancelamento de uma NF-e?	<p>Após a autorização de uma NF-e, esta poderá ser cancelada a partir da operação de Cancelamento de NF-e. Apenas NF-es autorizadas podem ser canceladas.</p>
17	Qual a diferença entre assinatura digital (certificado digital) e senha web (fornece acesso fornecido ao sistema pela Fazenda Estadual)?	<p>A assinatura digital (Certificado Digital) e senha web (a Fazenda é quem fornece o acesso para seus contribuintes) são diferentes e têm funções diferentes.</p> <p>A assinatura digital permite saber quem é o autor de um arquivo eletrônico e se o mesmo não foi modificado.</p> <p>A senha é uma forma de limitar o acesso a um sistema de informação.</p>
18	Como verificar a validade do certificado digital?	<p>Para verificar a validade do certificado digital, recomendamos o seguinte procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrar no Navegador de Internet (Internet Explorer);</li> <li>- Entrar nos seguintes menus seqüencialmente: "Ferramentas – Opções da Internet – Conteúdo – Certificados"</li> <li>- Caso o certificado apareça na lista, basta clicar em "Exibir", que surgirá uma janela com o prazo de validade do certificado</li> <li>- Caso não apareça, se o certificado for tipo A1, deve-se importar o certificado seguindo os seguintes passos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- No mesmo menu "Certificados" citado acima, clicar em "Importar";</li> <li>- Clicar em "Avançar";</li> <li>- Procurar a pasta onde o arquivo se encontra, selecioná-lo, e clicar em "Abrir";</li> <li>- Clicar em "Avançar" duas vezes mantendo as opções padrões e depois em "Concluir";</li> </ul> </li> <li>- Se o certificado for tipo A3, deve instalá-lo antes deste procedimento, para que apareça na lista de certificado do repositório.</li> </ul>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
19	Quais certificados digitais são compatíveis com o Emissor de NF-e?	<p>Para utilizar o emissor de NF-e, o usuário deverá dispor de Certificado Digital tipos A1 ou A3 no padrão ICP-Brasil.</p> <p>Alertamos que é possível que haja incompatibilidade dos drivers de dispositivos de armazenamento do certificado A3 (token USB ou smart cart) com o Java, linguagem no qual foi desenvolvido o "Emissor de NF-e". Recomendamos que, antes de adquirir o certificado digital A3 armazenado em um dos dispositivos citados, o usuário procure obter do seu fornecedor de certificado digital a certeza sobre a compatibilidade do certificado com o "Emissor de NF-e" e o sistema operacional do equipamento.</p> <p>Atenção:</p> <p>a) O certificado digital utilizado na Nota Fiscal Eletrônica deverá ser adquirido junto à Autoridade Certificadora credenciada pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, devendo conter o CNPJ de qualquer dos estabelecimentos do usuário. Para maiores informações sobre Autoridades certificadoras, autoridades de registro e prestadores de serviços habilitados na ICP-Brasil, consulte o site <a href="http://www.iti.gov.br">http://www.iti.gov.br</a></p> <p>b) Não é necessário um certificado digital distinto para cada estabelecimento da empresa. A NF-e deverá ser assinada pelo emitente, com assinatura digital, certificada por entidade credenciada pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP-Brasil, contendo o CNPJ de qualquer dos estabelecimentos do usuário.</p>
20	Quais as especificações do certificado digital para emissão de NF-e?	<p>A Nota Fiscal eletrônica utiliza certificados digitais, tipos A1 ou A3, emitidos por qualquer Autoridade Certificadora credenciada pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil <a href="http://www.iti.gov.br">http://www.iti.gov.br</a></p> <p>Vale ressaltar que o certificado digital deve conter a extensão otherName OID=2.16.76.1.3.3 com o CNPJ do titular do certificado digital.</p> <p>Recomendamos que os emissores de NF-e adquiram certificados digitais específicos para emitir NF-e, evitando o uso do certificado digital e-CNPJ que é utilizado em outras atividades da empresa. Valendo ressaltar que caso, a empresa não pretenda emitir uma grande quantidade de NF-e, não existe qualquer inconveniente em utilizar o e-CNPJ.</p> <p>O certificado digital recomendado é do tipo PJ-múltiplo, que algumas Autoridades Certificadoras chamam de certificado digital da NF-e. Desta forma, favor contatar a sua Autoridade Certificadora de preferência e solicite o certificado digital PJ múltiplo, compatível com a NF-e.</p>
21	Como faço para efetuar a instalação do certificado digital?	<p>Caso utilize um certificado A1, basta entrar no programa emissor na Aba Sistemas, Certificados e selecionar a opção Utilizar o Cadastro de Certificados Via programa, clicar incluir e indicar a pasta onde está o arquivo referente ao certificado. Uma vez indicado corretamente, o programa reconhece e o salva nestas condições sendo resgatado no momento da assinatura e transmissão.</p> <p>Caso utilize certificado A3, orientamos para que primeiro instale o certificado no repositório do Windows para depois indicá-lo no programa emissor.</p> <p>ATENÇÃO: é necessário instalar o Internet Explorer para 32 bits porque o Emissor ainda é incompatível com o repositório de certificados do 64 bits.</p> <p>Para instalar o certificado no repositório do Windows basta seguir o procedimento:</p> <p>Entrar na guia Ferramentas dentro do navegador utilizado (Internet Explorer, Mozilla, entre outros), clicar em opções da internet, clicar na aba Conteúdo, clicar no botão Certificados e clicar em Instalar ou Importar. Vale lembrar que o dispositivo que contém o certificado deve estar inserido no computador do usuário antes de efetuar todos estes procedimentos. Após o reconhecimento pelo Windows, basta entrar no programa emissor, clicar na guia Sistema, opção Certificados, selecionar a opção utilizar repositório do Windows para que o programa emissor reconheça este certificado.</p>
22	Onde encontro a relação de autoridades certificadoras para aquisição de certificado digital?	<p>A relação de Autoridades Certificadoras pode ser obtida no site <a href="http://www.iti.gov.br/">http://www.iti.gov.br/</a> . Esclarecemos que o SEBRAE não é fornecedor de certificados digitais.</p>
23	O que devo fazer em caso de problemas com a aquisição/renovação do certificado digital?	<p>Para utilizar o emissor de NF-e, o usuário deve dispor de Certificado Digital no padrão ICP-Brasil devendo assim, atender os requisitos necessários para sua aquisição.</p> <p>Cada certificado possui seu prazo de validade e é de exclusiva responsabilidade do usuário se antecipar tanto em relação à sua aquisição quanto atualização.</p>
24	É possível consultar várias notas fiscais eletrônicas de uma só vez?	<p>Verificar com a Sefaz de sua jurisdição / região / correspondente.</p>
25	Porque o DANFE está apresentando 2 linhas por produto?	<p>Informamos que isso ocorre quando a unidade comercial e tributável estão diferentes.</p>
26	Como faço para que o endereço de entrega seja impresso no DANFE?	<p>Os dados do endereço de entrega devem ser repetidos em Dados Adicionais, para que sejam impressos no DANFE.</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
27	Como faço para pré visualizar e imprimir o DANFE?	<p>Após a autorização de uma NF-e, deverá ser impresso o DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica) para realizar a circulação da mercadoria. O DANFE poderá ser impresso a partir de dois casos:</p> <p>1. A partir de uma NF-e do tipo "Normal" e com situação igual a "Autorizada"; e 2. A partir de uma NF-e do tipo "Contingência" com situação igual a "Assinada" ou "Autorizada"</p> <p>Pré-condição: -Um emitente deverá estar previamente iniciado/ligado/acionado. -Deve(m) ser selecionado(s) NF-e(s) do tipo "Normal" em situação igual a "Autorizada" ou do tipo "Contingência" em situação igual a "Assinada" ou "Autorizada"</p> <p>Existem duas formas para a realização da pré-visualização ou impressão do DANFE:</p> <p>1 ) Pela tela de Detalhamento/Edição de NF-e:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Na tela de detalhamento/edição de NF-e, acessar a opção Pré-visualizar DANFE ou Imprimir DANFE</li> <li>Na tela de seleção das opções de DANFE preencher conforme o desejado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de Impressão: "Frente" ou "Frente e Verso" - Opção para gerar o modelo para impressão apenas utilizando a frente do papel ou gerar o modelo para impressão utilizando a frente e o verso do papel (IMPORTANTE: o programa Emissor gera APENAS o modelo a ser impresso. A impressão frente ou frente e verso é de responsabilidade do usuário, configurando ou acertando corretamente o papel e a impressora).</li> <li>Com Formulário Pré-Impresso - Caso esteja selecionado o ícone, o programa gerará um modelo a ser impresso apenas com os dados da NF-e, sendo que o usuário tem a responsabilidade de acertar o papel já com o modelo de DANFE a ser utilizado.</li> </ul> </li> <li>Após a seleção, clicar em Pré-visualizar DANFE ou Imprimir DANFE.</li> <li>O programa Emissor NF-e irá gerar o modelo de DANFE conforme os dados da NF-e e a seleção das opções de DANFE. O modelo também poderá ser salvo em formato PDF, na opção de imprimir DANFE.</li> <li>O programa marcará que o DANFE da NF-e foi impresso.</li> </ol> <p>2 ) Pela tela de Gerenciamento de NF-es:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Acessar o menu: Notas Fiscais - Gerenciar Notas</li> <li>Realizar a pesquisa pela(s) nota(s) do tipo "Normal" em situação igual a "Autorizada" ou do tipo "Contingência" em situação igual a "Assinada" ou "Autorizada"</li> <li>Selecionar a(s) nota(s) a ser(em) assinada(s) e clicar em Pré-visualizar DANFE ou Imprimir DANFE</li> <li>Após a seleção das opções de DANFE, clicar em Pré-visualizar DANFE ou Imprimir DANFE.</li> <li>O programa Emissor NF-e irá gerar o modelo de DANFE conforme os dados da(s) NF-e(s) e a seleção das opções de DANFE. O modelo também poderá ser salvo em formato PDF, na opção de imprimir DANFE.</li> <li>O programa marcará que o DANFE da(s) NF-e(s) foi(ram) impresso(s).</li> </ol>
28	Como faço backup das notas fiscais já emitidas no emissor gratuito?	<p>Para realizar backup:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Saia do emitente atual (Opção "Emitente" - "Sair do Emitente Atual")</li> <li>Clicar em "Sistema" - "Backup";</li> <li>Selecionar o diretório em que será gravado o backup e clique em "Iniciar";</li> <li>No backup será gerado um arquivo zipado com o nome "NFE_" seguido do ano, mês, dia, hora e minuto da geração. Exemplo de nome: "NFE_200806011200.zip", indicando que o arquivo foi gerado no ano 2008, mês 06, dia 01, às 12 horas e 00 minutos.</li> </ol> <p>A NF-e autorizada cujo arquivo XML já foi exportado e armazenado em local seguro poderão ser excluídas do programa emissor de NF-e, para não sobrecarregá-lo.</p> <p>Importante: antes de excluir periodicamente as NF-e, proceda às inutilizações das faixas de numeração não utilizadas do período, bem como siga as orientações sobre backup dispostas abaixo.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Nenhum emitente poderá estar iniciado.</p>
29	Como faço para importar um arquivo TXT / XML gerados externamente ao programa emissor?	<p>O usuário tem à disposição a funcionalidade de importação, para dentro do programa Emissor, arquivos nos formatos TXT ou XML gerados externamente ao programa. Estes arquivos podem se referir a NF-e, dados de clientes para adicionar no cadastro interno de cliente do programa, dados de produtos para adicionar no cadastro interno de produtos do programa, ou dados de transportadores, com o mesmo fim.</p> <p>Para tanto, o usuário selecionará o menu "Sistema" e clicará no item "Importação". Abrirá uma tela em que o usuário indicará o local em que seu(s) arquivo(s) está(ão) armazenado(s) bem como se o arquivo refere-se a TXT ou XML.</p> <p>Os manuais para importação de arquivo TXT estão disponíveis no endereço <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a></p> <p>Importante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A versão do Manual de importação de arquivos TXT do programa Emissor não se confunde com a versão do leiaute da NF-e. A versão do manual pode ser obtida na página acima; a versão do leiaute da NF-e deve ser obtida no Manual de Integração disponível na página de download (<a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a>).</li> <li>Nos casos em que houver erro na importação do arquivo, o usuário poderá seguir os seguintes passos para identificar a falha: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitar manualmente uma NF-e, exatamente com as mesmas informações existentes no arquivo que se está tentando importar;</li> <li>- Exportar a NF-e gerada no formato TXT; Comparar os dois arquivos, o gerado pelo programa e o gerado pelo usuário;</li> <li>- As diferenças identificadas poderão indicar falhas na geração do arquivo TXT.</li> </ul> </li> </ol>
30	Como faço para incluir um produto no emissor de NF-e?	<p>Na tela de Inclusão/Edição de Nota Fiscal eletrônica, aba de Produtos e Serviços clique em "Incluir". Preencha corretamente os campos do Produto/Serviço. Se desejar, clique no botão "Pesquisar", localizado ao lado do campo "Código" para carregar um produto já cadastrado. Selecione e clique em "Carregar".</p> <p>Após o preenchimento dos campos corretamente, selecionar a opção OK. O produto/serviço será apresentado na listagem de produtos da NF-e.</p> <p>Lembramos que para incluir um produto no Cadastro de Produto para posterior uso através da opção "Carregar", deve-se entrar no menu Cadastro – Produto, clicar em "Incluir". Na tela de Inclusão de Produtos, preencher corretamente os campos do produto e após, selecionar a opção "Incluir"</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
31	Como utilizo o emissor gratuito?	<p>Informamos abaixo, os procedimentos para utilização do Programa Emissor de NF-e:</p> <p>1º) O usuário deverá clicar no símbolo da Nota Fiscal Eletrônica.</p> <p>2º) Abrir uma mensagem de atualização automática do sistema. Caso o usuário esteja conectado na Internet, poderá clicar em "OK". Se não estiver conectado na Internet, deverá clicar em "Cancel".</p> <p>3º) Selecionar a "caixa abaixo" e clique em "executar" na mensagem que será aberta ao usuário.</p> <p>4º) Cadastrar os dados do emitente ou escolher um emitente já cadastrado no programa.</p> <p>5º) Digitar uma nova Nota Fiscal Eletrônica ou importar os dados de uma nota fiscal no formato TXT ou XML.</p> <p>6º) Validar as informações da Nota Fiscal e, se necessário, corrigir os erros apontados pelo sistema.</p> <p>7º) Assinar digitalmente a Nota Fiscal Eletrônica com o certificado digital tipos A1 ou A3 no padrão ICP Brasil.</p> <p>8º) Transmitir a Nota Fiscal Eletrônica. Esta nota será enviada para o endereço eletrônico da Secretaria da Fazenda correspondente ao estabelecimento.</p> <p>9º) Verificar se a Nota Fiscal Eletrônica foi autorizada. Neste caso, poderá imprimir o Documento Auxiliar – DANFE.</p>
32	Como faço a instalação do emissor gratuito de NFe?	<p>Primeiro: É preciso possuir o programa JAVA JRE instalado na máquina. Para aqueles que já o possuem, verificar se já está atualizado.</p> <p>Segundo: Depois de instalado/atualizado o JAVA, iniciar a instalação do Programa Emissor de Nota Fiscal Eletrônica. Todos os passos necessários para esta instalação também estão disponíveis no site <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a>. Depois de terminada a instalação, para abrir o programa, clique duas vezes no ícone, gerado na arte de trabalho do computador.</p> <p>Importante: Sempre que o usuário abrir o programa, será apresentada uma tela de atualização automática do programa. Caso esteja conectado na Internet, clique em "OK"; caso contrário clique em "Cancel".</p>
33	Como verificar qual o motivo de rejeição de uma NF-e?	<p>Para verificar qual o erro de rejeição, o usuário deve selecionar a nota, clicar em "detalhar", selecionar a aba "Dados da NF-e - NF-e" e verificar o código de erro juntamente com o conteúdo do texto indicativo do erro apresentado. O usuário pode consultar o Manual de Orientação do Emissor disponível no site para verificar as razões de cada mensagem de erro.</p>
34	O que significa 'inutilizar' a numeração de uma NF-e?	<p>A Inutilização é o processo de informar à SEFAZ que determinada faixa de numeração não foi e não poderá mais ser utilizada, sendo portanto vedado a autorização posterior de NF-e's com os números da faixa.</p> <p>OBSERVAÇÕES SOBRE A INUTILIZAÇÃO NO programa EMISSOR:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A inutilização no programa Emissor NF-e, caso com sucesso, excluirá TODAS as NFes em situação Em Digitação, Validada, Assinada ou Rejeitada que estiverem contidas na faixa de numeração inutilizada. O programa, antes de realizar a Inutilização, solicitará a confirmação do processo para continuar.</li> <li>2. Para buscar todas as faixas a serem inutilizadas possíveis do programa Emissor NF-e, realizar a pesquisa com o filtro em branco.</li> <li>3. Para inutilizar uma faixa específica, informar esta faixa específica no filtro e realizar a pesquisa (no exemplo dado, caso apenas deseje-se inutilizar apenas os números 4 e 5 - apenas os números não criados -, informar no filtro de pesquisa a Série 1 e como número inicial 4 e final 5. Apenas esta faixa será retornada e poderá inutilizar-se apenas estes números).</li> </ol>
35	Quando muda a versão do emissor, como fica a numeração das notas?	<p>A numeração de NF-e deve ser sequencial de 1 a 999.999.999, independente da versão utilizada, pois o que importa é o modelo, que continua sendo 55.</p> <p>OBSERVAÇÕES:</p> <p>- Não se deve confundir cancelamento de NF-e com inutilização de numeração. Cancelamento é feito de uma NF-e que já foi autorizada. Inutilização se faz quando o número ou faixa de numeração não foi utilizado durante o período de apuração.</p>
36	Existe um limite de emissão de NF-e através do programa emissor?	<p>Não há limite de emissão de NF-e através do programa emissor NF-e, mas é aconselhável que seja feito backup periódico das NF-e emitidas, para que elas não se acumulem no programa e comecem a gerar demora na operacionalização do sistema.</p>
37	É possível utilizar o programa emissor de NF-e em rede?	<p>Não é possível usar o programa emissor gratuito de NF-e em rede. Em rede, entenda-se instalado em apenas uma máquina e sendo executado por vários computadores via rede.</p> <p>O que é possível é instalar o programa em várias máquinas e executá-lo em cada uma separadamente, tomando o cuidado de conciliar a seqüência de numeração, e caso necessário, até usar séries diferentes. Só é preciso manter todos os arquivos XML gerados nos computadores (fazer Backup).</p>
38	Onde efetuo o download do emissor gratuito de NF-e?	<p>O Emissor de NF-e gratuito está disponível no site <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a>.</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
39	Quais os requisitos mínimos para instalação do programa emissor de NF-e?	<p>Os requisitos mínimos para instalação do programa emissor de Notas Fiscais Eletrônicas são:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)Processador Pentium III ou AMD K6 450 Megahertz ou superior.</li> <li>2)Memória RAM de 256 Megabytes ou superior. São recomendados 512 Megabytes de memória.</li> <li>3)Espaço em disco de 28 Megabytes para o Java - JRE 7 e 30 Megabytes para o Programa Emissor Nota Fiscal Eletrônica .</li> </ol> <p>Complemento</p> <p>Para uso do programa emissor de Notas Fiscais Eletrônicas, o usuário deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possuir certificado digital com o CNPJ de qualquer de seus estabelecimentos, tipo A1 ou A3 no padrão ICP-Brasil;</li> <li>- Possuir acesso à internet;</li> <li>- Deverá estar credenciado junto à Secretaria da Fazenda.</li> </ul>
40	É possível recuperar arquivos sem que eu tenha efetuado backup?	<p>Não há como recuperar os arquivos que foram perdidos no programa do usuário. Se, por qualquer motivo, houve a exclusão dos arquivos das notas ou mesmo dos cadastros, não existe a possibilidade de recuperá-los. Por isto mesmo é recomendada a realização de rotina de Backup dos dados contidos no programa emissor. O Backup é o processo de cópia dos dados para posterior recuperação, caso haja necessidade ou problemas com os dados originais. No programa Emissor NF-e, o backup realizará uma cópia total dos dados de todos os Emitentes, suas NF-es, Cadastros, etc.</p> <p>Para realizar o Backup:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessar o menu: Sistema -&gt; Backup</li> <li>2. Selecionar o local para o Backup clicando no botão Selecionar e escolhendo o diretório onde o arquivo de Backup será gerado.</li> <li>3. Clicar em Iniciar. Confirmar e aguardar o processamento. O backup será gerado no diretório selecionado e o programa informará a conclusão do Backup</li> </ol> <p>Arquivo de Backup:</p> <p>Formato: .zip</p> <p>Nomenclatura gerada pelo programa: NFE + ANO + MÊS + DIA + HORA + MINUTO.zip</p> <p>Exemplo: backup gerado no dia 01/01/2007 às 15:30hs - Nomenclatura: NFE200701011530.zip</p> <p>Restauração:</p> <p>O processo de Restauração é a volta dos dados contidos no arquivo de Backup. Na restauração, TODOS os dados atuais são excluídos e os dados do Backup inseridos, de forma que o programa retorna para o estado do período do Backup.</p> <p>É o método também utilizado caso ocorra perda dos dados originais.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessar o menu: Sistema -&gt; Restaurar</li> <li>2. Selecionar o arquivo do Backup clicando no botão Selecionar e escolhendo o arquivo.</li> <li>3. Clicar em Iniciar.</li> <li>4. Confirmar a restauração de dados, com a consequente perda dos dados atuais</li> <li>5. O programa irá realizar a restauração de dados a partir do arquivo de Backup e informará o sucesso da operação</li> </ol>
41	Como faço para obter a chave de acesso de uma nota autorizada?	<p>Para obter a chave de acesso da nota autorizada transmita a nota da mesma série e número da que necessita recuperar o arquivo XML e o DANFE, que receberá como retorno o código do erro 539 e a chave de acesso da nota autorizada.</p>
42	Como faço para recuperar uma NF-e no emissor gratuito?	<p>Informamos que o Emissor de NF-e não é repositório de notas.</p> <p>O correto é exportar a nota autorizada em XML e excluí-la do Emissor de NF-e.</p> <p>Se não exportou antes de excluir pode tentar recuperar a nota, digitando os dados constantes na consulta no site.</p> <p>Para obter a chave de acesso da nota autorizada transmita a nota da mesma série e número da que necessita recuperar o arquivo XML e o DANFE, que receberá como retorno o código do erro 539 e a chave de acesso da nota autorizada.</p> <p>Se ao validar for gerada a mesma chave de acesso da nota autorizada, conseguirá recuperar o protocolo, da seguinte forma: Assinar, voltar ao gerenciamento de notas, clicar na nota e clicar em consultar situação da nota na SEFAZ.</p> <p>Se não obteve a mesma chave de acesso da nota autorizada, continuar a recuperação dos dados da nota original autorizada.</p> <p>Se preferir cancelar a NF-e, anote a chave de acesso da nota autorizada, que é informada no retorno de erro 539, exclua a nota do Emissor de NF-e, e utilize a funcionalidade Cancelar NF-e não cadastrada no programa, no menu Notas Fiscais do Emissor de NF-e.</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
43	É possível transmitir as notas fiscais eletrônicas em lote?	As Notas Fiscais Eletrônicas podem ser transmitidas em lote, com volume máximo de 50 notas, não podendo ter mais de 500 Kbytes. Entretanto, devido a Nota Eletrônica ser um documento autônomo, sua autorização é efetivada nota a nota, sendo que cada nota deve ter a sua assinatura digital individual.  Se alguma Nota Fiscal Eletrônica for rejeitada, o lote não será todo rejeitado, pois a validação é sempre individual, nota a nota.
44	É possível emitir nota fiscal eletrônica através do emissor gratuito em substituição ao próprio?	Informamos que sim, é possível e completamente viável emitir suas notas mediante programa emissor gratuito em substituição ao programa emissor próprio que vinha sendo até então utilizado. O usuário deverá fazer backup dos documentos emitidos pelos emissores anteriores. Apenas lembramos que logicamente a numeração das notas deverá ser continuada ao migrar para o novo programa. Não deverá ser alterada a sequência numérica utilizada.
45	Qual o procedimento para solucionar o erro 'CNPJcert. difere CNPJemite'?	Caso seja usuário do Emissor de NF-e e tenha ficado com as notas com situação "Em processamento na SEFAZ", orientamos que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exporte a NF-e em TXT (a pasta a ser indicada deve ser uma subpasta da pasta "Meus Documentos");</li> <li>• Importe a NF-e novamente, através do menu "Sistema", "Importar Arquivos", sobrescrevendo a NF-e, que a NF-e voltará para a situação "Em digitação";</li> <li>• Valide, assine, volte à tela de gerenciamento de notas e clique em "Consultar Situação na SEFAZ";</li> <li>• Se a nota constar como autorizada, retornará o protocolo de autorização, e a situação da nota será atualizada para "Autorizada", e poderá imprimir o DANFE e exportar a NF-e em XML para a guarda pelo prazo decadencial e para o envio para o destinatário da NF-e</li> <li>• Caso contrário, retornará o erro "217 - Rejeição: NF-e não consta na base de dados da SEFAZ", e deverá transmitir novamente a NF-e.</li> </ul> Caso o tenha muitas dificuldades em proceder da forma acima, orientamos para que emita nova nota para não prejudicar a operação, e proceder ao cancelamento da nota, caso a nota conste como autorizada no site SEFAZ de sua jurisdição, ou inutilize a numeração, caso a nota não conste no site da SEFAZ de sua jurisdição.
46	Possuo o certificado digital modelo A-3, mas quando vou assinar o programa não localiza o certificado, o que devo fazer?	Caso seja usuário Windows, sugerimos atualizar o emissor para a versão mais atualizada. Depois, no Cadastro de certificados, caso esteja utilizando certificado A3, selecionar a opção "Utilizar Repositório de certificados do Windows" e Salvar.  ATENÇÃO: é necessário instalar o Internet Explorer para 32 bits e instalar o certificado A3 no repositório de certificados do 32 bits, porque o Emissor ainda é incompatível com o repositório de certificados do 64 bits.  Nas próximas vezes que o programa requerer o certificado, este deverá estar conectado (dispositivo corretamente inserido - ou seja, o token/smart card deve estar conectado ao computador e o driver específico deve estar instalado corretamente - maiores detalhes deverão ser vistos com a Autoridade Certificadora que forneceu o certificado).
47	Qual a diferença entre o certificado A-1 e A-3?	Informamos que o SEBRAE não é fornecedor de certificados digitais. Desta forma, sugerimos que as informações sobre os certificados sejam obtidas junto à Autoridades Certificadoras de Certificados Digitais. A relação destas autoridades está disponível no site <a href="http://www.iti.gov.br">http://www.iti.gov.br</a>
48	Como proceder quando o emissor não reconhece o certificado após atualização?	Informamos que este problema ocorre quando o usuário utiliza o certificado A1. Quando efetua a troca do certificado, é necessário entrar no emissor, menu "Sistema", "Certificados", clicar em "Utilizar o cadastro de certificados via programa", clicar em "Incluir", procurar a pasta no arquivo onde o certificado se encontra, e então selecioná-lo.

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
49	A exclusão de uma NF-e pela opção Excluir realiza o cancelamento da nota?	<p>Após a autorização de uma NF-e, esta poderá ser cancelada a partir da operação de Cancelamento de NF-e. Apenas NF-es autorizadas podem ser canceladas. <b>IMPORTANTE:</b> a exclusão de Nota Fiscal eletrônica pela opção Excluir não realiza o cancelamento da NF-e.</p> <p>Pré-condição: -Um emitente deverá estar previamente iniciado. -Deve(m) ser selecionado(s) NF-e(s) em situação igual a "Autorizada" Existem duas formas para a realização do cancelamento:</p> <p>1 ) Pela tela de Detalhamento/Edição da NF-e:  1. Na tela de detalhamento/edição de NF-e, acessar a opção Cancelar NF-e  2. Escrever a Justificativa para o Cancelamento (mínimo de 15 caracteres)  3. Na janela de seleção de Certificado Digital, escolher o Arquivo (para Certificado tipo A1), informando a senha, ou Repositório (para Certificado tipo A3)  4. Após a seleção, clicar em Selecionar.  5. O programa Emissor NF-e irá realizar a transmissão da solicitação de Cancelamento da NF-e para a SEFAZ correspondente, exibindo ao final se a NF-e foi cancelada com sucesso. Caso a NF-e foi cancelada a situação da nota passará para "Cancelada".</p> <p>2 ) Pela tela de Gerenciamento de NF-es:  1. Acessar o menu: Notas Fiscais -&gt; Gerenciar Notas  2. Realizar a pesquisa pela(s) nota(s) com situação "Autorizada" que será(ão) cancelada(s)  3. Selecionar a(s) nota(s) a ser(em) assinada(s) e clicar em Cancelar NF-e  4. Escrever a Justificativa para o Cancelamento (mínimo de 15 caracteres)  5. Na janela de seleção de Certificado Digital, escolher o Arquivo (para Certificado tipo A1), informando a senha, ou Repositório (para Certificado tipo A3)  6. Após a seleção, clicar em Selecionar.  7. O programa Emissor NF-e irá realizar a transmissão da solicitação de Cancelamento da NF-e para a SEFAZ correspondente, exibindo ao final se a(s) NF-e(s) foi(ram) cancelada(s) com sucesso. Caso a(s) NF-e(s) foi(ram) cancelada(s) a situação da(s) nota(s) passará(ão) para "Cancelada".</p> <p>É possível também o cancelamento de NF-e não cadastrada no programa. Para este procedimento, é necessário usar o menu "Notas Fiscais" e "Cancelar NF-e não cadastrada no programa", e informar a chave de acesso, o protocolo de autorização de uso e a razão do cancelamento.</p>
50	Estou encontrando dificuldade na utilização do Java, o que devo fazer?	Orientamos que acesse a página de download do Emissor NF-e e clique no link de Instalação/Execução do programa, pois desta forma serão atualizadas as configurações.
51	Como faço para instalar o atalho do Emissor de NF-e em meu computador?	<p>Orientamos que para a instalação do atalho deverá proceder da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ir no Painel de Controle e clicar em Java;</li> <li>2) Clicar no botão "View" OU "Exibir" dentro da aba "General" OU "Geral";</li> <li>3) Clicar com o botão direito do mouse em cima da aplicação "Emissor de Nota Fiscal Eletrônica - Versão de Testes" ou "Emissor de Nota Fiscal Eletrônica" e escolher a opção "Install shortcuts" OU "Criar atalho".</li> </ol>
52	Como devo proceder no caso de exportação do XML da NF-e?	<p>A exportação em XML gera um arquivo para cada uma das NF-es selecionadas. Ou seja, caso sejam selecionados 3 NF-es para exportar em XML, serão gerados 3 arquivos XML, um para cada documento.</p> <p>Pré-condição  -Um emitente deverá estar previamente iniciado.</p> <p>Exportação em XML: Notas Fiscais eletrônicas  APENAS NF-e's em situação assinada, autorizada, denegada ou cancelada poderão ser exportadas. Qualquer outra situação será impedida de exportar em XML.</p> <p>Existem duas formas:</p> <p>1 ) Pelo gerenciamento de Notas  1. Acessar o menu: Notas Fiscais - Gerenciar Notas  2. Realizar a pesquisa pela(s) NF-e(s) cadastrada(s) assinada(s), autorizada(s), denegada(s) ou cancelada(s) que será(ão) exportada(s);  3. Selecionar a(s) NF-e(s) a ser(em) exportadas(s);  4. Selecionar a opção Exportar...  5. Selecionar o tipo de arquivo a ser gerado como "Arquivo XML"  6. Na tela de exportação de arquivos, escolher o diretório onde serão gerados os arquivos, digitando ou clicando no botão Localizar e selecionando o diretório.  7. Clicar em Exportar  8. Ao final, será apresentado o resultado da exportação no quadro Dados do Processamento</p> <p>2 ) Pela tela de detalhe da NF-e  1. Na tela de detalhamento da NF-e (Cuidado: A tela de edição ou inclusão de NF-e não permite a exportação) Selecionar a opção Exportar...  2. Selecionar o tipo de arquivo a ser gerado como "Arquivo XML"  3. Na tela de exportação de arquivos, escolher o diretório onde serão gerados os arquivos, digitando ou clicando no botão Localizar e selecionando o diretório.  4. Clicar em Exportar  5. Ao final, será apresentado o resultado da exportação no quadro Dados do Processamento.</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
53	Qual a diferença entre os ambientes de teste (homologação) e de produção para as NF-E?	As Notas Fiscais Eletrônicas enviadas para o ambiente de produção têm validade jurídica e substituem as notas fiscais em papel modelo 1 ou 1A. Os documentos enviados para o ambiente de testes (homologação) não tem validade jurídica e não substituem as notas fiscais em papel modelo 1 ou 1A.
54	Qual o procedimento para solucionar o erro contendo a palavra "pkcs11" no detalhamento?	Tecnicamente, o (a) senhor (a) não contém uma package chamada "sun.security.pkcs11.*", não tendo suporte ao "SunMSCAPI security provider", ou seja, não tem suporte ao repositório de certificados do Windows e a outros certificados (ocorrendo o erro descrito). A solução é não utilizar o Java 64 bits com Windows. Lembrando que o Java 32 bits funciona normalmente no Windows Vista 64 e Windows 7 64 bits.
55	Numeração ao mudar de versão / Duplicidade de Notas	A numeração de NF-e deve ser seqüencial de 1 a 999.999.999, independente da versão utilizada, pois o que importa é o modelo da nota fiscal substituída, que continua sendo 55.  O usuário ao mudar para a nova versão da NF-e, deve continuar a seqüência de numeração da versão anterior. No emissor gratuito, basta digitar no campo Número (na aba Dados da NF-e/NF-e") o próximo número em relação ao último utilizado na versão anterior.  Quando for emitir a segunda nota no novo programa, o sistema já irá numerá-la automaticamente em seqüência à anteriormente emitida nesta versão.
56	Como funciona o sistema de Cadastro Clientes / Produtos / Transportadoras do Emissor?	O programa emissor possibilita a criação de cadastro de clientes, produtos e transportadoras. Para tanto é necessário que um emitente esteja previamente iniciado (cadastrado), posteriormente é necessário acessar o menu: Cadastro -> Cliente/Produto/Transportadora. Na tela de pesquisa deve-se acessar a opção Incluir, preencher corretamente os campos específicos do cadastro e, após o preenchimento correto dos campos, selecionar a opção Incluir.
57	Cadastro Emitente - alteração de dados	Orientamos que acesse no Emissor de NF-e gratuito disponibilizado pelo SEBRAE/SP, o menu EMITENTE/DADOS EMITENTE ATUAL. Edite o emitente, altere o dado que precisa ser atualizado e clique em alterar.
58	Impossibilidade de impressão de DANFE	Caso seja um programa desenvolvido por terceiros adquirido pelo cliente, favor consultar junto ao fornecedor o motivo pelo qual não consegue emitir o DANFE.  Caso esteja utilizando o programa do SEBRAE/SP, favor verificar:  a) se os dados da NF-e foram importados a partir de um arquivo TXT e se existem caracteres especiais ou acentuação. Isso poderá impedir a impressão do DANFE; ou  b) se a NF-e consta como autorizada no site da SEFAZ de sua jurisdição.
59	Importação - Arquivo não aparece para seleção	Os arquivos não aparecem para seleção quando estão com layout incorreto.  A maneira mais rápida de resolver o problema é digitar uma nota, validar, assinar e exportar para comparar com os arquivos que está tentando importar.  Os layouts TXT estão disponíveis em: <a href="http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/principal.aspx">http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/principal.aspx</a> OU <a href="http://www.cte.fazenda.gov.br/portal/principal.aspx">http://www.cte.fazenda.gov.br/portal/principal.aspx</a> .
60	Falta o município, UF e código do município	Este problema geralmente ocorre quando o usuário está importando arquivo TXT sem o código do país. Isto acarreta o erro informado. Também pode ocorrer se o usuário esquecer de selecionar o país.
61	Qual o procedimento para corrigir o erro: "Não é possível inicializar o programa"	O Emissor de NF-e não está abrindo – Erro "Não é possível inicializar o programa".  A atualização deveria ser automática ao clicar no ícone do Emissor NF-e que fica no Desktop. Entretanto, caso ocorra o erro, recomendamos as seguintes ações: - Entrar no site <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a> e efetivar um novo download do "programa EMISSOR NF-e".  - Caso a ação anterior não resolva o problema, recomendamos desinstalar e reinstalar o programa.  - Como última opção, recomendamos desinstalar o programa, limpar a área de cache do JAVA através do procedimento abaixo, e reinstalar o Emissor NF-e novamente: a) Entrar no Painel de Controle, Java; b) Clicar em "Exibir" na aba "Geral"; c) Em "Mostrar", selecionar Recursos; d) Selecionar todos os itens de Recursos e clicar no "X" para apagá-los.

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
62	Qual o procedimento para solucionar o erro 225 (FUSO HORÁRIO)?	<p>Este erro ocorre devido a falta de atualização do Windows XP em relação ao fuso horário do computador.</p> <p>A Microsoft disponibilizou atualizações que corrigem o problema.</p> <p>Entretanto, enquanto o usuário não atualizar o sistema operacional, o procedimento abaixo possibilita a emissão do Evento no Emissor de NF-e:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fechar o Emissor de NF-e;</li> <li>- Entrar no Painel de Controle, item "data e hora";</li> <li>- Alterar o fuso horário para um diferente de UTC-03:00 ou GMT-03:00 (Brasília);</li> <li>- Clicar em aplicar;</li> <li>- Alterar o fuso novamente para UTC-03:00 ou GMT-03:00 (Brasília);</li> <li>- Não selecionar (desclicar, retirar o acionamento da caixa de seleção) a opção de "Ajustar automaticamente o relógio para o horário de verão";</li> <li>- Clicar em aplicar;</li> <li>- Abrir novamente o programa Emissor;</li> <li>- Emitir a CC-e ou efetuar o Cancelamento, conforme o caso.</li> </ul>
63	Qual o procedimento para solucionar o erro "Database 'NFE2' shutdown" ao restaurar o backup?	Se está tendo o retorno do erro "Database 'NFE2' shutdown" ao restaurar o backup via Emissor de NF-e, recomendamos que restaure o backup fora do Emissor de NF-e, da seguinte forma: unzipe o arquivo NFE2...zip e mova a subpasta NFE2 para a pasta \database e reinstale o Emissor de NF-e.
64	Qual o procedimento para solucionar erros relativos ao uso de gerenciador de certificados digitais	<p>O Emissor Gratuito de NF-e reconhece os certificados que estão cadastrados no repositório do Windows ou no próprio Emissor.</p> <p>Existem programas denominados gerenciadores de certificados digitais cuja funcionalidade é integrar diferentes smart cards, tokens, USB e chips dentro das aplicações instaladas na máquina que afetam o funcionamento do programa emissor gratuito do SEBRAE, justamente por interferir nos dados de repositório do Windows. Desta forma, caso o usuário utilize este tipo de ferramenta, favor certificar-se de que tal programa não esteja interferindo nos dados do repositório do Windows – caso contrário, sugerimos a desinstalação do referido programa.</p>
65	Quais sistemas operacionais ou configuração de computadores são compatíveis com o Emissor de NF-e?	<p>O Emissor NF-e utiliza a linguagem de programação Java e assim independe do sistema operacional da máquina na qual será instalado. O que se recomenda para quem deseja se valer dessa opção é uma configuração mínima de que Processador Pentium III ou AMD K6 450 Megahertz, Memória RAM de 512 Megabytes e espaço em disco de 28 Megabytes para o Java - JRE 7 e 30 Megabytes para o Programa Emissor NF-e.</p> <p>Caso a empresa queira desenvolver ou adquirir de terceiros um programa que possibilite a emissão de Nota Fiscal Eletrônica, os padrões técnicos adotados para o Modelo da Nota Fiscal Eletrônica são abertos, como por exemplo o fato do documento ser padrão XML e a comunicação através da Internet independentemente assim também, da arquitetura corporativa utilizada.</p>
66	Como resolver o problema do Emissor ficar travado?	Utilize o navegador Google Chrome ou Mozilla Firefox e inicie o programa Emissor pelo link disponível em <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a> , clicando no Emissor de NF-e (download), em vez de iniciar pelo atalho.
67	Como resolver o problema do erro ao criar base de dados?	Para a instalação do Emissor de NF-e gratuito, o usuário que está tentando instalar o Emissor de NF-e gratuito necessita ter permissão de administrador do computador para criar a pasta C:\database. Sugerimos que acione o administrador do microcomputador, para que verifique as permissões do usuário.
68	O que fazer quando a aplicação é bloqueada por definições de segurança?	<p>Recomendamos os seguintes procedimentos:</p> <p>1) Baixar o nível de segurança do Java: -Atualizar o Java; -Fazer acesso o Painel de Controle; -Duplo clique em Java; -Clicar na aba Segurança; -Abaixar de Alta (mínimo recomendado) para Médio; -Clicar em OK</p> <p>2) Inserir as URL's de instalação do Emissor na lista de sites confiáveis: -Fazer acesso o Painel de Controle -Duplo clique em Java -Clicar na aba Segurança - Clicar em Editar Lista de Sites -Clicar em Adicionar -inserir o endereço à lista de exceções ( <a href="http://conteudo.sebrae.com.br">http://conteudo.sebrae.com.br</a> ) - Clicar em OK - Clicar em Continuar - Clicar em OK e iniciar o Emissor.</p> <p>Aparecerá o alerta abaixo:  "Deseja executar esta aplicação? Editor desconhecido. A execução de aplicações por editores desconhecidos será bloqueada em uma futura release, porque é potencialmente perigosa e constitui um risco à segurança." Se clicar que aceita o risco e deseja executar esta aplicação, o Emissor é iniciado normalmente".</p>
69	Como resolver problema de conexão com Internet do Emissor?	O erro pode ocorrer devido a algum antivírus que tenha sido instalado na máquina que impede a conexão à Internet de qualquer programa que não seja um browser (Internet Explorer, Google Chrome, etc). Recomendamos que verifiquem se foi instalado algum antivírus recentemente na máquina, mesmo de forma involuntária (exemplo: Baidu), e que seja desativado qualquer firewall que impeça a conexão.
70	Para que serve o Programa Emissor de Nota Fiscal Eletrônica?	Este Programa serve para emitir Nota Fiscal Eletrônica modelo nacional, em substituição às Notas Fiscais em papel modelo 1, 1A ou Notas Fiscais de Produtor (modelo 4). Ele foi desenvolvido para que pequenas e médias empresas também possam emitir Nota Fiscal Eletrônica e, assim, possam usufruir dos seus benefícios. O programa está disponível no site <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a> , bastando preencher o mini formulário e selecionar a opção de Emissor desejada NF-e.



ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
76	Qual o procedimento para solucionar o erro "Processing instructions are not allowed within SOAP messages"?	<p>Este erro é ocasionado por uso de certificado que não é válido no padrão ICP-Brasil.</p> <p>Sugerimos que verifique se o certificado digital está de acordo com o padrão ICP-Brasil.</p> <p>O certificado digital utilizado na Nota Fiscal Eletrônica deverá ser adquirido junto à Autoridade Certificadora credenciada pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, devendo conter o CNPJ de qualquer dos estabelecimentos do usuário.</p> <p>Para maiores informações sobre Autoridades certificadoras, autoridades de registro e prestadores de serviços habilitados na ICP-Brasil, consulte o site <a href="http://www.iti.gov.br">http://www.iti.gov.br</a>.</p> <p>Para instalação do certificado:</p> <p>Utilizar o Cadastro de Certificados Via programa: A1;</p> <p>Basta acessar no programa emissor na Aba Sistemas, Certificados e selecionar a opção Utilizar o Cadastro de Certificados Via programa, clicar incluir e indicar a pasta onde está o arquivo referente ao certificado. Uma vez indicado corretamente, o programa reconhece e o salva nestas condições sendo resgatado no momento da assinatura e transmissão. Utilizar Repositório de Certificados do Windows: A3 Instalar o certificado digital de acordo com as instruções da Autoridade Certificadora. Após o reconhecimento pelo Windows, basta entrar no programa emissor, clicar na guia Sistema, opção Certificados, selecionar a opção utilizar repositório do Windows para que o programa emissor reconheça este certificado.</p>
77	O Emissor Gratuito de NF-e será descontinuado pela SEFAZ/SP?	Consulte o site da Sefaz SP para informação.
78	A exclusão de um CT-e pela opção Excluir realiza o cancelamento do Conhecimento?	<p>Após a autorização de um CT-e, este poderá ser cancelado a partir da operação de Cancelamento de CT-e. Apenas CT-es autorizados podem ser cancelados.</p> <p>IMPORTANTE: a exclusão de Conhecimento de Transporte Eletrônico pela opção Excluir não realiza o cancelamento do CT-e.</p> <p>Pré-condição: -Um emitente deverá estar previamente iniciado. -Deve(m) ser selecionado(s) CT-e(s) em situação igual a "Autorizado" Existem duas formas para a realização do cancelamento:</p> <p>1 ) Pela tela de Detalhamento/Edição do CT-e:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na tela de detalhamento/edição de CT-e, acessar a opção Cancelar CT-e</li> <li>2. Escrever a Justificativa para o Cancelamento (mínimo de 15 caracteres)</li> <li>3. Na janela de seleção de Certificado Digital, escolher o Arquivo (para Certificado tipo A1), informando a senha, ou Repositório (para Certificado tipo A3)</li> <li>4. Após identificado o certificado, clicar em Selecionar.</li> <li>5. O programa Emissor CT-e irá realizar a transmissão da solicitação de Cancelamento do CT-e para a SEFAZ correspondente, exibindo ao final se o CT-e foi cancelado com sucesso. Caso o CT-e foi cancelado a situação do conhecimento passará para "Cancelado".</li> </ol> <p>2 ) Pela tela de Gerenciamento de CT-es:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessar o menu: Conhecimento de Transporte -&gt; Gerenciar Conhecimentos</li> <li>2. Realizar a pesquisa pelo(s) conhecimento(s) com situação "Autorizado" que será(ão) cancelado(s)</li> <li>3. Selecionar o(s) conhecimento(s) a ser(em) assinada(s) e clicar em Cancelar CT-e</li> <li>4. Escrever a Justificativa para o Cancelamento (mínimo de 15 caracteres)</li> <li>5. Na janela de seleção de Certificado Digital, escolher o Arquivo (para Certificado tipo A1), informando a senha, ou Repositório (para Certificado tipo A3)</li> <li>6. Após identificado o certificado, clicar em Selecionar.</li> <li>7. O programa Emissor CT-e irá realizar a transmissão da solicitação de Cancelamento do CT-e para a SEFAZ correspondente, exibindo ao final se o(s) CT-e(s) foi(ram) cancelado(s) com sucesso. Caso o(s) CT-e(s) foi(ram) cancelado(s) a situação do(s) conhecimento(s) passará(ão) para "Cancelado".</li> </ol> <p>É possível também o cancelamento de CT-e não cadastrado no programa. Para este procedimento, é necessário usar o menu "Conhecimento de Transporte" e "Cancelar CT-e não cadastrado no programa", e informar a chave de acesso, o protocolo de autorização de uso e a razão do cancelamento.</p>
79	Como faço para cancelar um CT-e não cadastrado no programa?	Orientamos que utilize a funcionalidade Cancelar CT-e não cadastrado no programa, no menu Conhecimento de Transporte do Emissor de CT-e gratuito. Para tanto deverá ser informada a chave de acesso e número de protocolo do CT-e objeto de cancelamento juntamente com a justificativa para o cancelamento.
80	Estou tentando fazer o cancelamento de um CT-e, porém o botão OK não habilita, o que devo fazer?	Lembramos que o botão OK só fica disponível após escrever o mínimo de 15 caracteres da Justificativa para o Cancelamento.
81	Caso minha empresa possua vários estabelecimentos que irão emitir CT-e, é necessário adquirir um certificado digital para cada estabelecimento?	Não. A empresa poderá optar por utilizar o certificado digital de qualquer estabelecimento do usuário para assinar os Conhecimentos de Transporte Eletrônicos emitidos pelas demais.
82	Como faço para possuir uma assinatura digital?	<p>Para possuir uma assinatura digital é necessária a aquisição de um certificado digital. O site que informa as certificadoras é <a href="http://www.iti.gov.br">www.iti.gov.br</a></p> <p>O certificado digital utilizado no Conhecimento de Transporte Eletrônico deverá ser adquirido junto a Autoridade Certificadora credenciada pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, tipo A1 ou A3, devendo conter o número do CNPJ de qualquer dos estabelecimentos do usuário.</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
83	Como proceder quando o emissor não reconhece o certificado após atualização?	Informamos que este problema ocorre quando o usuário utiliza o certificado A1. Quando efetua a troca do certificado, é necessário entrar no emissor, menu "Cadastro", "Certificados", clicar em "Utilizar o cadastro de certificados via programa", clicar em "Incluir", procurar na pasta onde o arquivo do certificado se encontra, e então selecioná-lo.
84	Como verificar a validade do certificado digital?	<p>Para verificar a validade do certificado digital, recomendamos o seguinte procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrar no Internet Explorer;</li> <li>- Entrar nos seguintes menus sequencialmente: "Ferramentas – Opções da Internet – Conteúdo – Certificados"</li> <li>- Caso o certificado apareça na lista, basta clicar em "Exibir", que surgirá uma janela com o prazo de validade do certificado</li> <li>- Caso não apareça, se o certificado for tipo A1, deve-se importar o certificado seguindo os seguintes passos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- No mesmo menu "Certificados" citado acima, clicar em "Importar";</li> <li>- Clicar em "Avançar";</li> <li>- Procurar a pasta onde o arquivo se encontra, selecioná-lo, e clicar em "Abrir";</li> <li>- Clicar em "Avançar" duas vezes mantendo as opções padrões e depois em "Concluir";</li> </ul> </li> <li>- Se o certificado for tipo A3, deve instalá-lo antes deste procedimento, para que apareça na lista de certificado do repositório.</li> </ul>
85	Em qual etapa da geração de um CT-e é necessária a utilização do certificado digital?	<p>O Certificado digital no padrão ICP-Brasil será necessário em dois momentos:</p> <p>O primeiro é na assinatura digital do documento eletrônico. O certificado digital deverá conter o número do CNPJ de qualquer dos estabelecimentos do usuário;</p> <p>O segundo é na transmissão do documento eletrônico. Qualquer certificado digital no padrão ICP-Brasil, ainda que não esteja ligado à empresa emitente, poderá transmitir o documento eletrônico para a Secretaria da Fazenda e recuperar a resposta com a autorização de uso, rejeição ou denegação do CT-e.</p> <p>IMPORTANTE: apenas o certificado digital que efetuou a transmissão do arquivo eletrônico poderá resgatar a resposta de Autorização de uso, rejeição ou denegação.</p>
86	O que devo fazer em caso de problemas com a aquisição/ renovação do certificado digital?	<p>Para utilizar o emissor de CT-e, o cliente deve dispor de Certificado Digital no padrão ICP-Brasil, devendo assim atender os requisitos necessários para sua aquisição.</p> <p>Cada certificado possui seu prazo de validade e é de exclusiva responsabilidade do emitente se antecipar tanto em relação à sua aquisição quanto à sua atualização.</p> <p>Informações referentes aos Certificados Digitais são encontradas no site <a href="http://www.iti.gov.br">www.iti.gov.br</a></p>
87	Onde encontro a relação de autoridades certificadoras para aquisição de certificado digital?	<p>A relação de Autoridades Certificadoras pode ser obtida no site <a href="http://www.iti.gov.br">http://www.iti.gov.br</a>.</p> <p>Obs. esclarecemos que o Sebrae não é fornecedor de certificados digitais.</p>
88	Possuo o certificado digital modelo A-3, mas quando vou assinar o programa não localiza o certificado, o que devo fazer?	<p>Caso seja usuário Windows, sugerimos atualizar o emissor para a versão mais atualizada. Depois, no Cadastro de certificados, caso esteja utilizando certificado A3, selecionar a opção "Utilizar Repositório de certificados do Windows" e Salvar.</p> <p>Nas próximas vezes que o programa requerer o certificado, este deverá estar conectado (dispositivo corretamente inserido - ou seja, o token/smart card deve estar conectado ao computador e o driver específico deve estar instalado corretamente - maiores detalhes deverão ser vistos com a Autoridade Certificadora que forneceu o certificado).</p>
89	Quais as especificações do certificado digital para emissão de CT-e?	O Conhecimento de Transporte Eletrônico utiliza certificados digitais, tipos A1 ou A3, emitidos por qualquer Autoridade Certificadora credenciada pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil (maiores informações podem ser obtidas no site <a href="http://www.iti.gov.br">www.iti.gov.br</a> ).

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
90	Quais certificados digitais são compatíveis com o Emissor de CT-e?	<p>Para utilizar o emissor de CT-e, o usuário deverá dispor de Certificado Digital tipos A1 ou A3 no padrão ICP-Brasil. Alertamos que é possível que haja incompatibilidade dos drivers de dispositivos de armazenamento do certificado A3 (token USB ou smart cart) com o Java, linguagem no qual foi desenvolvido o "Emissor de CT-e". Recomendamos que, antes de adquirir o certificado digital A3 armazenado em um dos dispositivos citados, o usuário procure obter do seu fornecedor de certificado digital a certeza sobre a compatibilidade do certificado com o "Emissor de CT-e" e o sistema operacional do equipamento.</p> <p>Atenção:</p> <p>a) O certificado digital utilizado no Conhecimento de Transporte Eletrônico deverá ser adquirido junto à Autoridade Certificadora credenciada pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, devendo conter o CNPJ de qualquer dos estabelecimentos do usuário. Para maiores informações sobre Autoridades certificadoras, autoridades de registro e prestadores de serviços habilitados na ICP-Brasil, consulte o site <a href="http://www.iti.gov.br">http://www.iti.gov.br</a></p> <p>b) Não é necessário um certificado digital distinto para cada estabelecimento da empresa. O CT-e deverá ser assinado pelo emitente, com assinatura digital, certificada por entidade credenciada pela Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP-Brasil, contendo o CNPJ de qualquer dos estabelecimentos do usuário.</p>
91	Como faço para pré visualizar e imprimir o DACTE?	<p>Após a autorização de um CT-e, deverá ser impresso o DACTE (Documento Auxiliar de Conhecimento de Transporte Eletrônico) para realizar a prestação de serviço de transporte.</p> <p>Existem duas formas para a realização da pré-visualização ou impressão do DACTE:</p> <p>1 ) Pela tela de Detalhamento/Edição do CT-e:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na tela de detalhamento/edição de CT-e, acessar a opção Pré-visualizar DACTE ou Imprimir DACTE</li> <li>2. Na tela de seleção das opções de DACTE preencher conforme o desejado:</li> </ol> <p>- Formato de Impressão: "Frente" ou "Frente e Verso" - Opção para gerar o modelo para impressão apenas utilizando a frente do papel ou gerar o modelo para impressão utilizando a frente e o verso do papel (IMPORTANTE: o programa Emissor gera APENAS o modelo a ser impresso. A impressão frente ou frente e verso é de responsabilidade do usuário, configurando ou acertando corretamente o papel e a impressora).</p> <p>- Com Formulário Pré-Impresso - Caso esteja selecionado o ícone, o programa gerará um modelo a ser impresso apenas com os dados do CT-e, sendo que o usuário tem a responsabilidade de acertar o papel já com o modelo de DACTE a ser utilizado.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Após a seleção, clicar em Pré-visualizar DACTE ou Imprimir DACTE.</li> <li>4. O programa Emissor CT-e irá gerar o modelo de DACTE conforme os dados do CT-e e a seleção das opções de DACTE. O modelo também poderá ser salvo em formato PDF, na opção de imprimir DACTE.</li> <li>5. O programa marcará que o DACTE do CT-e foi impresso.</li> </ol> <p>2 ) Pela tela de Gerenciamento de CT-es:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessar o menu: Conhecimento de Transporte - Gerenciar CT-e</li> <li>2. Realizar a pesquisa pelo(s) conhecimento(s) utilizando ou não os filtros de pesquisa.</li> <li>3. Selecionar o(s) conhecimento(s) a ser(em) assinado(s) e clicar em Pré-visualizar DACTE ou Imprimir DACTE.</li> <li>4. Após a seleção das opções de DACTE, clicar em Pré-visualizar DACTE ou Imprimir DACTE.</li> <li>5. O programa Emissor CT-e irá gerar o modelo de DACTE conforme os dados do(s) CT-e(s) e a seleção das opções de DACTE. O modelo também poderá ser salvo em formato PDF, na opção de imprimir DACTE.</li> <li>6. O programa marcará que o DACTE do(s) CT-e(s) foi(ram) impresso(s).</li> </ol>
92	Como devo proceder no caso de exportação do XML no CTe?	<p>A exportação em XML gera um arquivo para cada um dos CT-es selecionados. Ou seja, caso sejam selecionados 3 CT-es para exportar em XML, serão gerados 3 arquivos XML, um para cada documento.</p> <p>Pré-condição</p> <p>-Um emitente deverá estar previamente iniciado.</p> <p>Exportação em XML: Conhecimento de Transporte Eletrônico</p> <p>APENAS CT-es em situação assinada, autorizada, denegada ou cancelada poderão ser exportados. Qualquer outra situação será impedida de exportar em XML.</p> <p>Existem duas formas:</p> <p>1 ) Pelo gerenciamento de Conhecimentos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessar o menu: Conhecimento de Transporte - Gerenciar CT-e</li> <li>2. Realizar a pesquisa pelo(s) CT-e(s) cadastrado(s) assinado(s), autorizado(s), denegado(s) ou cancelado(s) que será(ão) exportado(s);</li> <li>3. Selecionar o(s) CT-e(s) a ser(em) exportados(s);</li> <li>4. Selecionar a opção Exportar...</li> <li>5. Selecionar o tipo de arquivo a ser gerado como "Arquivo XML"</li> <li>6. Na tela de exportação de arquivos, escolher o diretório onde serão gerados os arquivos, digitando ou clicando no botão Localizar e selecionando o diretório.</li> <li>7. Clicar em Exportar</li> <li>8. Ao final, será apresentado o resultado da exportação no quadro Dados do Processamento</li> </ol> <p>2 ) Pela tela de detalhe do CT-e</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na tela de detalhamento do CT-e (Cuidado: A tela de edição ou inclusão de CT-e não permite a exportação) Selecionar a opção Exportar...</li> <li>2. Selecionar o tipo de arquivo a ser gerado como "Arquivo XML"</li> <li>3. Na tela de exportação de arquivos, escolher o diretório onde serão gerados os arquivos, digitando ou clicando no botão Localizar e selecionando o diretório.</li> <li>4. Clicar em Exportar</li> <li>5. Ao final, será apresentado o resultado da exportação no quadro Dados do Processamento.</li> </ol>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
93	Como faço a instalação do emissor gratuito de CT-e?	<p>Primeiro é preciso instalar o programa JAVA JRE. Para quem já possui o JAVA JRE, deverá verificar a atualização da versão. Todos os passos necessários para a esta instalação, incluindo os links para instalação e atualização do JAVA estão disponíveis no site <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a>. Se o Java já estiver instalado, o sistema avisará ao usuário.</p> <p>Após a instalação do JAVA, iniciar a instalação do Programa Emissor de Conhecimento de Transporte Eletrônico.</p> <p>Todos os passos necessários para esta instalação também estão disponíveis no site <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a>. Depois de terminada a instalação, para abrir o programa, clique no botão "run".</p> <p>Importante: Sempre que o usuário abrir o programa, será apresentada uma tela de atualização automática do programa. Caso esteja conectado na Internet, clique em "OK"; caso contrário clique em "Cancel".</p>
94	Como faço backup de dados dos Conhecimentos de Transporte Eletrônicos já emitidos no emissor gratuito?	<p>Para realizar backup:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Saia do emitente atual (Opção "Emitente" - "Selecionar outro Emitente")</li> <li>Clicar em "Sistema" - "Backup" – "Gerar Backup";</li> <li>Selecionar o diretório em que será gravado o backup e clique em "Iniciar";</li> <li>No backup será gerado um arquivo zipado com o nome "CTE_" seguido do ano, mês, dia, hora e minuto da geração. Exemplo de nome: "CTE_200806011200.zip", indicando que o arquivo foi gerado no ano 2008, mês 06, dia 01, às 12 horas e 00 minutos.</li> </ol> <p>O CT-e autorizado cujo arquivo XML já foi exportado e armazenado em local seguro poderá ser excluído do programa emissor de CT-e, para não sobrecarregá-lo.</p> <p>Importante: antes de excluir periodicamente os CT-e, proceda às inutilizações das faixas de numeração não utilizadas do período, bem como siga as orientações sobre backup dispostas abaixo.</p> <p>Para visualizar as informações do CT-e exportado, utilizar o programa "visualizador de documentos fiscais eletrônicos", disponível para download no endereço eletrônico: <a href="http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/download.aspx?tipoConteudo=s/eYlu5e+Y4=">http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/download.aspx?tipoConteudo=s/eYlu5e+Y4=</a></p> <p>OBSERVAÇÃO: Nenhum emitente poderá estar iniciado.</p>
95	Como faço para obter a chave de acesso de um Conhecimento autorizado?	<p>Para obter a chave de acesso de um conhecimento autorizado, transmita o conhecimento da mesma série e número daquele cuja chave foi perdida, que receberá como retorno o código do erro 539 e a chave de acesso do CT-e autorizado.</p>
96	Como faço para recuperar um CT-e no emissor gratuito?	<p>Informamos que o Emissor de CT-e não é repositório de conhecimentos.</p> <p>O correto é exportar o conhecimento autorizado em XML e excluí-lo do Emissor de CT-e.</p> <p>Se não exportou antes de excluir pode tentar recuperar o conhecimento, digitando os dados constantes na consulta no site.</p> <p>Para obter a chave de acesso do conhecimento autorizado transmita um conhecimento de mesma série e número daquele que necessita recuperar o arquivo XML e o DACTE, que receberá como retorno o código do erro 539 e a chave de acesso do conhecimento autorizado.</p> <p>Se ao validar for gerada a mesma chave de acesso do conhecimento autorizado, conseguirá recuperar o protocolo, da seguinte forma: assinar, voltar ao gerenciamento de conhecimentos, clicar no conhecimento e clicar em consultar na SEFAZ.</p> <p>Se não obteve a mesma chave de acesso do conhecimento autorizado, continuar a recuperação dos dados do conhecimento original autorizado.</p> <p>Se preferir cancelar o CT-e, anote a chave de acesso do conhecimento autorizado, que é informado no retorno de erro 539, exclua o conhecimento do Emissor de CT-e, e utilize a funcionalidade Cancelar CT-e não cadastrado no programa, no menu Conhecimento de Transporte do Emissor de CT-e.</p>
97	Como utilizo o emissor gratuito?	<p>Informamos abaixo os procedimentos para utilização do Programa Emissor de CT-e:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>O usuário deverá clicar no símbolo do Conhecimento de Transporte Eletrônico.</li> <li>Abrirá uma mensagem de atualização automática do sistema. Caso o usuário esteja conectado na Internet, poderá clicar em "OK". Se não estiver conectado na Internet, deverá clicar em "Cancel".</li> <li>Selecione a "caixa abaixo" e clique em "executar" na mensagem que será aberta ao usuário.</li> <li>Cadastrar os dados do emitente ou escolher um emitente já cadastrado no programa.</li> <li>Digitar um novo Conhecimento de Transporte Eletrônico ou importar os dados de um Conhecimento de Transporte no formato txt ou XML.</li> <li>Validar as informações do Conhecimento de Transporte e, se necessário, corrigir os erros apontados pelo sistema.</li> <li>Assinar digitalmente o Conhecimento de Transporte com o certificado digital tipos A1 ou A3 no padrão ICP Brasil.</li> <li>Transmitir o Conhecimento de Transporte Eletrônico. Este conhecimento será enviado para o endereço eletrônico da Secretaria da Fazenda correspondente ao estabelecimento.</li> <li>Verificar se o Conhecimento de Transporte Eletrônico foi autorizado. Neste caso, poderá imprimir o Documento Auxiliar – DACTE.</li> </ol>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
98	É possível emitir Conhecimento de Transporte Eletrônico através do emissor gratuito em substituição ao próprio?	<p>Sim, é possível e completamente viável emitir seus conhecimentos mediante programa emissor gratuito em substituição ao programa emissor próprio que vinha sendo até então utilizado.</p> <p>O usuário deverá fazer backup dos documentos emitidos pelos emissores anteriores.</p> <p>Apenas lembramos que logicamente a numeração dos conhecimentos deverá ser continuada ao migrar para o novo programa. Não deverá ser alterada a sequência numérica utilizada.</p>
99	É possível recuperar arquivos sem que eu tenha efetuado backup?	<p>Não há como recuperar os arquivos que foram perdidos no programa do usuário. Se, por qualquer motivo, houve a exclusão dos arquivos dos conhecimentos ou mesmo dos cadastros, não existe a possibilidade de recuperá-los. Por isto mesmo é recomendada a realização de rotina de Backup dos dados contidos no programa emissor. O Backup é o processo de cópia dos dados para posterior recuperação, caso haja necessidade ou problemas com os dados originais. No programa Emissor CT-e, o backup realizará uma cópia total dos dados de todos os Emitentes, seus CT-es, Cadastros, etc.</p> <p>Para realizar backup:</p> <p>a) Saia do emitente atual (Opção "Emitente" - "Selecionar outro Emitente")  b) Clicar em "Sistema" - "Backup" – "Gerar Backup";  c) Selecionar o diretório em que será gravado o backup e clique em "Iniciar";  d) No backup será gerado um arquivo zipado com o nome "CTE_" seguido do ano, mês, dia, hora e minuto da geração. Exemplo de nome: "CTE_200806011200.zip", indicando que o arquivo foi gerado no ano 2008, mês 06, dia 01, às 12 horas e 00 minutos.</p> <p>Restauração:</p> <p>O processo de Restauração é a volta dos dados contidos no arquivo de Backup. Na restauração, TODOS os dados atuais são excluídos e os dados do Backup inseridos, de forma que o programa retorna para o estado do período do Backup. É o método também utilizado caso ocorra perda dos dados originais. Entretanto, as autorizações, denegações ou cancelamentos realizados que NÃO estão contidos no Backup, não poderão ser retornados.</p> <p>1. Acessar o menu: Sistema -&gt; Backup -&gt; Recuperar dados do Backup  2. Selecionar o arquivo do Backup clicando no botão Selecionar e escolhendo o arquivo.  3. Clicar em Iniciar.  4. Confirmar a restauração de dados, com a conseqüente perda dos dados atuais  5. O programa irá realizar a restauração de dados a partir do arquivo de Backup e informará o sucesso da operação</p>
100	É possível transmitir os Conhecimentos de Transporte Eletrônico em lote?	<p>Sim. Os Conhecimentos de Transporte Eletrônico podem ser transmitidos em lote, com volume máximo de 50 conhecimentos, não podendo ter mais de 500 Kbytes. Entretanto, devido ao Conhecimento de Transporte Eletrônico ser um documento autônomo, sua autorização é efetivada conhecimento a conhecimento, sendo que cada conhecimento deve ter a sua assinatura digital individual.</p> <p>Se algum Conhecimento de Transporte Eletrônico for rejeitado, o lote não será todo rejeitado, pois a validação é sempre individual, conhecimento a conhecimento.</p>
101	É possível utilizar o programa emissor de CT-e em rede?	<p>Não é possível usar o programa emissor gratuito de CT-e em rede. Em rede, entenda-se instalado em apenas uma máquina e sendo executado por vários computadores via rede.</p> <p>O que é possível é instalar o programa em várias máquinas e executá-lo em cada uma separadamente, tomando o cuidado de conciliar a sequência de numeração e, caso necessário, até usar séries diferentes. Só é preciso manter todos os arquivos XML gerados nos computadores, para apresentação ao Fisco quando solicitado.</p> <p>Lembramos que o Emissor Gratuito foi desenvolvido para aqueles usuários que não trabalham em rede e não precisam ter sistema de faturamento integrado ao de emissão de CT-e. Para usuários maiores, ficou claro durante o desenvolvimento do projeto CT-e que é preferível desenvolver ou comprar programas integrados com o sistema de faturamento.</p>
102	Estou encontrando dificuldade na utilização do Java, o que devo fazer?	<p>Orientamos que acesse a página de download do Emissor CT-e e clique no link de Instalação/Execução do programa, pois desta forma serão atualizadas as configurações. O endereço eletrônico é: <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a></p>
103	Estou tendo problemas para utilizar meu emissor próprio. O que devo fazer?	<p>Neste caso, orientamos entrar em contato com o desenvolvedor do programa para verificar a solução do problema. O Sebrae poderá prestar suporte específico para o programa emissor gratuito por ele disponibilizado.</p>
104	Existe um limite de emissão de CT-e através do programa emissor?	<p>Informamos que não há limite de emissão de CT-e através do programa emissor CT-e, mas é aconselhável que seja feito backup periódico dos CT-e emitidos, para que eles não se acumulem no programa e comecem a gerar demora na operacionalização do sistema.</p>
105	O que devo fazer quando ocorre problemas na conexão ao enviar um CT-e?	<p>Problemas de conexão com a internet podem ocorrer também com a operadora de telefonia.</p> <p>Aos usuários do sistema CONHECIMENTO DE TRANSPORTE ELETRÔNICO, sugerimos avaliar alternativas de contingência para não interromper seu faturamento.</p> <p>Outro possível problema é o sistema de contingência da SEFAZ ter sido acionado, para eventuais dúvidas sobre indisponibilidade do sistema de conhecimento de transporte eletrônica deverá consultar a página da Sefaz correspondente.</p>
106	Onde efetuo o download do emissor gratuito de CT-e?	<p>O Emissor de CT-e gratuito está disponível em <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a></p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
107	Quais os requisitos mínimos para instalação do emissor de CT-e?	<p>Os requisitos mínimos para instalação do programa emissor de Conhecimento de Transporte Eletrônico são:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Processador Pentium III ou AMD K6 450 Megahertz ou superior.</li> <li>2) Memória RAM de 256 Megabytes ou superior. São recomendados 512 Megabytes de memória.</li> <li>3) Espaço em disco de 98 Megabytes para o Java - JRE 6 e 30 Megabytes para o Programa Emissor Conhecimento de Transporte Eletrônico.</li> </ol> <p>Para uso do programa emissor de Conhecimento de Transporte Eletrônico, o usuário deverá possuir certificado digital com o CNPJ de qualquer de seus estabelecimentos, tipo A1 ou A3 no padrão ICP-Brasil e possuir acesso à internet. O estabelecimento emissor deverá também estar credenciado junto à Secretaria da Fazenda correspondente à sua jurisdição.</p>
108	Qual a diferença entre os ambientes de teste e de produção?	<p>Os documentos eletrônicos (CT-e) quando enviados para o ambiente de produção têm validade jurídica e substituem os seguintes documentos em papel equivalentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I - Conhecimento de Transporte Rodoviário de Cargas, modelo 8;</li> <li>II - Conhecimento de Transporte Aquaviário de Cargas, modelo 9;</li> <li>III - Conhecimento Aéreo, modelo 10;</li> <li>IV - Conhecimento de Transporte Ferroviário de Cargas, modelo 11;</li> <li>V - Nota Fiscal de Serviço de Transporte Ferroviário de Cargas, modelo 27;</li> <li>VI - Nota Fiscal de Serviço de Transporte, modelo 7, quando utilizada em transporte de cargas.</li> </ol> <p>Os documentos enviados para o ambiente de testes não têm validade jurídica e não substituem os documentos indicados acima.</p>
109	Qual o procedimento devo adotar em caso de 'arquivo XML corrompido'?	<p>Um primeiro teste a ser feito é o próprio emitente verificar se o arquivo exportado é validado no programa Visualizador de documentos fiscais eletrônicos. Se o arquivo for válido, uma sugestão é que o XML seja zipado antes de ser enviado por e-mail, já que existem ferramentas de e-mail que corrompem os arquivos XML.</p>
110	Quero saber informações sobre o Emissor de CT-e disponibilizado na página do Sebrae/SP	<p>O programa Emissor de CT-e disponibilizado gratuitamente pelo SEBRAE/SP (emissores.sebraesp.com.br) serve para emitir Conhecimento de Transporte Eletrônico modelo nacional, em substituição aos seguintes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I - Conhecimento de Transporte Rodoviário de Cargas, modelo 8;</li> <li>II - Conhecimento de Transporte Aquaviário de Cargas, modelo 9;</li> <li>III - Conhecimento Aéreo, modelo 10;</li> <li>IV - Conhecimento de Transporte Ferroviário de Cargas, modelo 11;</li> <li>V - Nota Fiscal de Serviço de Transporte Ferroviário de Cargas, modelo 27;</li> <li>VI - Nota Fiscal de Serviço de Transporte, modelo 7, quando utilizada em transporte de cargas.</li> </ol> <p>Este Programa é voltado para as micro e pequenas empresas - seu desenvolvimento está limitado aos serviços de Transporte Rodoviário e Aquaviário</p> <p>A aplicação tem as funcionalidades básicas necessárias para o dia a dia, não havendo qualquer impedimento para que uma empresa de maior porte venha a utilizar este programa. Entretanto, a empresa deve estar ciente de que existem limitações no programa que não serão eliminadas.</p> <p>O Sebrae/SP disponibiliza a solução de emissão de CT-e para atender a demanda dos pequenos e médios empresários que desejam aderir ao sistema do CT-e. O programa pode ser utilizado por usuários de outras UF.</p>
111	O que significa 'inutilizar' a numeração de um CT-e e como é feito no Emissor?	<p>A inutilização é o processo de informar à SEFAZ que determinada faixa de numeração não foi e não poderá mais ser utilizada, sendo portanto vedado a autorização posterior do CT-e's com os números da faixa. Se o usuário utiliza o Emissor de CT-e gratuito poderá inutilizar a numeração através do menu Conhecimentos de Transporte, inutilizar faixa de numeração.</p> <p>Obter informações com a SEFAZ referente aos pedidos de inutilização de número de CT-e transmitidos via sistema à Secretaria da Fazenda.</p> <p><b>OBSERVAÇÕES SOBRE A INUTILIZAÇÃO NO programa EMISSOR:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A inutilização no programa Emissor CT-e, caso com sucesso, excluirá TODOS os CT-es em situação Em Digitação, Validado, Assinado ou Rejeitado que estiverem contidos na faixa de numeração inutilizada. O programa, antes de realizar a Inutilização, solicitará a confirmação do processo para continuar.</li> <li>2. Para buscar todas as faixas a serem inutilizadas possíveis do programa Emissor CT-e, realizar a pesquisa com o filtro em branco.</li> <li>3. Para inutilizar uma faixa específica, informar esta faixa específica no filtro e realizar a pesquisa</li> </ol> <p>Exemplo: caso deseje-se inutilizar apenas os números 4 e 5 - apenas os números não criados - informar no filtro de pesquisa a Série 1 e como número inicial 4 e final 5. Desta forma apenas esta faixa será retornada podendo ser inutilizados.</p>
112	Qual o procedimento para solucionar o erro 'Unable to launch the application'?	<p>Aos usuários do Emissor do Brasil todo, onde seja relatado o erro "Unable to launch the application", orientamos que reinstale o Emissor de CT-e.</p> <p>Caso o problema persista ao iniciar o Emissor pelo atalho da área de trabalho, orientamos excluir o atalho da área de trabalho, ir ao Painel de Controle, clicar em Java, View, clique da direita no Emissor de CT-e (produção ou de testes) e clicar em "Install Shortcuts".</p> <p>Outra opção, é atualizar a versão (clcando Sim quando for perguntado se quer atualizar a versão) até que o download chegue ao fim. É necessário estar conectado à Internet para que o programa perceba que tem atualização e pergunte se quer atualizá-lo.</p> <p>Caso o Emissor de CT-e esteja instalado dentro da rede corporativa da empresa, que exige autenticação do usuário para acesso à Internet, orientamos ao usuário autenticar-se para acesso à Internet antes de iniciar o Emissor de CT-e.</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
113	O disco do meu computador foi formatado, reinstalei o Emissor, não tenho o backup para restaurar e a numeração do CT-e voltou para 1. O que devo fazer?	Se a numeração do CT-e voltou para 1, é só alterá-lo para o próximo da sequência.
114	Ao transmitir o CT-e, abre tela com arquivo XML e retorna o erro "Transmitido com Pendência".	<p>Caso utilize o Emissor de CT-e, que esteja com a versão que não é mais aceita pela Sefaz, após transmitir um CT-e para autorização o programa abre uma tela com o arquivo XML, e apresenta o erro "Transmitido com Pendência".</p> <p>Ao CT-e transmitido pelo emissor antigo foi atribuída a situação "Transmitido com Pendência", devendo ser novamente transmitido com o novo emissor, após seu download.</p>
115	Como resolver o problema do Emissor ficar travado?	Utilize o navegador Google Chrome ou Mozilla Firefox e inicie o programa Emissor pelo link disponível em <a href="http://emissores.sebraesp.com.br">emissores.sebraesp.com.br</a> , ou utilize o arquivo da mesma versão do emissor utilizado no download do Emissor de CT-e, em vez de iniciar pelo atalho.
116	Como resolver o problema do erro ao criar base de dados?	Para a instalação do Emissor de CT-e gratuito, o usuário que está tentando instalar o Emissor de CT-e gratuito necessita ter permissão para criar a pasta C:\database. Sugerimos que acione o administrador do microcomputador, para que verifique as permissões do usuário.
117	O que fazer quando emissor gratuito não abre e apresenta mensagem "Aplicação bloqueada por definição de segurança"?	<p>Recomendamos o seguinte procedimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atualizar o Java;</li> <li>- Fazer acesso o Paine de Controle;</li> <li>- Duplo clique em Java;</li> <li>- Clicar na aba Segurança;</li> <li>- Baixar de Alta (mínimo recomendado) para Médio;</li> <li>- Clicar em OK</li> </ul> <p>e iniciar o Emissor.</p>
118	Qual o procedimento para solucionar o Erro "Expected elements xDetRetira"?	<p>Ocorre, geralmente, quando o usuário importa um arquivo TXT e tenta validar no emissor com um campo obrigatório não preenchido.</p> <p>Recomendamos que verifique se todos os campos obrigatórios do CT-e estão preenchidos antes da validação. No Emissor Gratuito, estes campos estão marcados com um asterisco.</p> <p>Verificar com especial atenção os seguintes campos no arquivo XML:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detalhes do retira (xDetRetira);</li> <li>- Indicador do "papel" do tomador do serviço no CT-e (toma03);</li> <li>- Indicador do "papel" do tomador do serviço no CT-e (toma4).</li> </ul>
119	O que fazer quando ocorre erro ao assinar o CT-e?	<p>Caso o CT-e esteja sendo gerado no emissor gratuito disponibilizado pelo Sebrae, inicialmente, deve-se corrigir possível problema com a instalação do certificado digital, adotando um dos seguintes procedimentos, de acordo com o tipo de certificado digital utilizado:</p> <p><b>Certificado Digital tipo A1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrar no programa emissor na aba "Cadastro", depois em "Certificados";</li> <li>- Selecionar a opção "Utilizar o Cadastro de Certificados Via programa";</li> <li>- Escolher a aba "Certificados A1 (Arquivo)";</li> <li>- Caso o certificado já esteja instalado, marcá-lo e clicar em "Excluir";</li> <li>- Clicar incluir e indicar a pasta onde está o arquivo referente ao certificado.</li> </ul> <p><b>Certificado Digital tipo A3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeiro instalar o certificado digital no repositório do Windows;</li> <li>- Entrar na guia "Ferramentas" do navegador utilizado (Internet Explorer, Mozilla, ...);</li> <li>- Clicar em "Opções da Internet" e clicar na aba "Conteúdo";</li> <li>- Clicar no botão "Certificados" e depois "Importar" (ou "Instalar");</li> <li>- O dispositivo que contém o certificado deve estar inserido no computador antes de efetuar todos estes procedimentos;</li> <li>- Após o reconhecimento pelo Windows, basta entrar no Emissor de CT-e;</li> <li>- Clicar na aba "Cadastro", depois na opção "Certificados";</li> <li>- Selecionar a opção "Utilizar Repositório de Certificados do Windows".</li> </ul>
120	O que fazer quando um CT-e é rejeitado?	<p>Quando um CT-e é rejeitado pelo ambiente autorizador lhe será devolvido um código de erro para ajudá-lo na sua correção.</p> <p>- Caso utilize o Emissor de CT-e gratuito disponibilizado pelo Sebrae/SP ao verificar que o CT-e foi rejeitado, clicar no CT-e rejeitado, clicar em detalhar para ver o motivo da rejeição do CT-e na aba "Situação CT-e" em "Dados CT-e". Deverá corrigir o erro, validar, assinar e retransmitir o CT-e.</p> <p>Caso permaneça com dúvidas, poderá encaminhar mensagem ao Fale Conosco (SEFAZ de sua jurisdição) mas sempre informando o código de erro informado pelo ambiente autorizador.</p>

ITEM	PERGUNTAS	RESPOSTAS
121	Como emitir uma Carta de Correção Eletrônica (CC-e)?	<p>Caso utilize o Emissor de CT-e, disponibilizado pelo Sebrae/SP, deverá clicar no CT-e que deseja incluir a CC-e e clicar em "Carta de Correção".</p> <p>Será aberta uma tela em que deverá preencher as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Campo alterado: nome do campo que deseja alterar;</li> <li>- Grupo alterado: nome do grupo a que pertence o campo que deseja alterar;</li> <li>- Valor alterado: deverá digitar o novo texto;</li> <li>- Item alterado: apenas não informará "1", quando existir mais do que um campo para o grupo informado.</li> </ul> <p>Caso o CT-e a ser alterado não se encontre no programa, poderá utilizar a funcionalidade "Carta de Correção para CT-e não cadastrado no programa", no menu "Conhecimento de Transporte".</p>
122	Qual é a versão da NF-e disponível no Portal do Sebrae-SP?	A atual versão da NF-e disponível no Portal Sebrae para download é a 3.105
123	É necessário fazer novos download do NF-e disponibilizado pelo Sebrae-SP?	Ainda não é necessário efetivar novo download do emissor no dia 01/07/2017. A data prevista para liberação da nova versão para testes (homologação) será a partir de setembro/2017.
124	Qual é a versão do Java instalado?	<p>Para saber qual a versão do java instalado o usuário deverá seguir os seguintes passos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acesse o "executar" do computador; ou o botão "windows" e digite o texto "cmd"</li> <li>2. Digite o texto " java -version "</li> </ol> <p>pronto - neste momento aparecerá a versão atual do java</p>
125	O que é necessário para emitir NF-e ou CT-e?	<p>Para emissões dos documentos eletrônicos (NF-e / CT-e) os interessados devem:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Ter acesso à internet;</b></li> <li>2. <b>Ter empresa formalizada - CNPJ;</b></li> <li>3. <b>Estar devidamente cadastrada</b> (possuir Inscrição Estadual) na Secretaria da Fazenda Estadual de sua região</li> <li>4. <b>Ser credenciada</b> pela Secretaria Estadual de sua região <b>para a emissão</b> da NF-e ou CT-e (ou as duas dependendo da atividade da empresa) <b>(ATENÇÃO : VERIFICAR AUTORIZAÇÃO PARA AMBIENTES DE TESTE e PRODUÇÃO)</b></li> <li>5. <b>Possuir o Certificado Digital</b> para assinatura digital das NF-e e CT-e, nos moldes da certificação ICP-Brasil (para mais informações consulte o site <a href="http://www.iti.gov.br">www.iti.gov.br</a>)</li> <li>6. <b>Possuir o emissor instalado</b> de NF-e ou CT-e dependendo da atividade da empresa</li> </ol>
126	Onde encontro mais informações sobre NF-e?	No portal de nota fiscais eletrônicas existem o MENU com o Perguntas Frequentes - Portal => <a href="http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal">http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal</a>
127	Onde encontro mais informações sobre CT-e?	No portal de nota fiscais eletrônicas existem o MENU com o Perguntas Frequentes - Portal => <a href="http://www.cte.fazenda.gov.br/portal">http://www.cte.fazenda.gov.br/portal</a>