

# **Guia de Procedimentos do Conhecimento de Transporte Eletrônico**



**Versão 2.00 (Atualizado em Janeiro/2015)**

<b>1 Conceito do CT-e</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Portal Nacional do CT-e</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Modais com Obrigatoriedade de CT-e</b> .....	<b>3</b>
3.1 Não se aplica a obrigatoriedade de emissão de CT-e:.....	3
<b>4 Equipamentos necessários para emitir CT-e</b> .....	<b>3</b>
<b>5 Programa Emissor Gratuito</b> .....	<b>4</b>
5.1 Versão Testes do Programa Emissor Gratuito.....	4
5.2 Versão Produção do Programa Emissor Gratuito.....	5
<b>6 Aquisição de Certificado Digital</b> .....	<b>6</b>
6.1.1 Passo a passo para obter o Certificado Digital.....	6
<b>7 Credenciamento para Emissão de CT-e</b> .....	<b>7</b>
7.1.1 Credenciamento de contribuintes com Inscrição SUSPensa por : FALTA DE SOLICITAÇÃO DE AIDF.....	8
<b>8 Emitindo um CT-e através do Emissor Gratuito</b> .....	<b>9</b>
8.1 Sequencia para a emissão de um CT-e - modo Normal.....	9
8.2 Arquivo XML do CT-e.....	9
8.3 Como salvar os arquivos XML ou TXT do CT-e:.....	10
8.4 Cancelamento do CT-e autorizado.....	10
8.4.1 Cancelamento de Conhecimento não cadastrados no software.....	10
8.5 Inutilização de numeração.....	11
<b>9 Verificando a validade de um CT-e</b> .....	<b>11</b>
<b>10 Modal rodoviário - SIMPLES NACIONAL</b> .....	<b>12</b>
<b>11 Endereços dos webservices do CT-e</b> .....	<b>13</b>
<b>12 Códigos das Rejeições e Soluções</b> .....	<b>13</b>
12.1 Rejeição 217 - CT-e não consta na base de dados da SEFAZ.....	13
12.2 CT-e alterado para “Assinado”.....	14
12.3 Rejeição 646 - CT-e emitido em ambiente de homologação com Razão Social do remetente diferente de CT-E EMITIDO EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL.....	14
12.4 Rejeição 519 - CFOP inválido para operação.....	14
12.5 Rejeição 665 - As informações do seguro de carga devem ser preenchidas para o modal rodoviário.....	15
12.6 Rejeição 693 - Grupo de Documentos Transportados deve ser informado para tipo de serviço diferente de redespacho intermediário e serviço vinculado a multimodal.....	15
12.7 Rejeição 203 - Emissor não habilitado para emissão do CT-e.....	16
12.8 Rejeição 204 - Duplicidade de CT-e.....	16
12.9 Rejeição 215 - Falha no schema XML no Cancelamento do CT-e.....	17
12.10 Rejeição 539 - Duplicidade de CT-e com diferença na Chave de Acesso, chCTe:26XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.....	18
12.11 Rejeição 218 - CT-e já está cancelado na base de dados da SEFAZ.....	19
12.12 Rejeição 219 - Circulação da CT-e verificada.....	19
12.13 Rejeição 220 - CT-e Autorizado há mais de 7 dias (168h).....	19
12.14 Rejeição 241 - Um número da faixa já foi utilizado.....	20
12.15 Rejeição 676 - CFOP informado inválido.....	20
<b>13 Erros mais comuns</b> .....	<b>20</b>
13.1 Não é possível acionar a aplicação.....	20
13.2 Conhecimento PENDENTE NA SEFAZ.....	21
13.3 Erro na validação.....	21
13.4 Erro no certificado digital.....	21
13.5 Erro no emissor gratuito: “Sumiço do atalho”.....	22
13.6 Erro - Bad Certification.....	25
13.7 Erro “Cannot Launch application” ou “Não é possível iniciar o aplicativo”.....	26
<b>14 Atendimento ao Contribuinte:</b> .....	<b>27</b>

## **Apresentação**

Este documento descreve o processo e as fases de emissão de Conhecimento de Transporte Eletrônico para os contribuintes de ICMS, estabelecidos no Estado de Pernambuco, de uma forma simplificada desde a verificação de sua obrigatoriedade até a emissão em fase de Produção (emissão de conhecimentos com validade jurídica) do CT-e.

E faz algumas observações sobre erros mais comuns na emissão do CT-e.

### **1 Conceito do CT-e**

O projeto do Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e) é coordenado pelo ENCAT (Encontro Nacional dos Administradores e Coordenadores Tributários Estaduais) e desenvolvido em parceria com a Receita Federal do Brasil e tem como finalidade a alteração da sistemática atual de emissão do Conhecimento de Transporte em papel, por conhecimento de transporte eletrônico, com validade jurídica para todos os fins.

Tem como objetivo a implantação de um modelo nacional de documento fiscal eletrônico que venha substituir a sistemática atual da emissão em papel, dos seguintes documentos fiscais:

- I - Conhecimento de Transporte Rodoviário de Cargas, modelo 8
- II - Conhecimento de Transporte Aquaviário de Cargas, modelo 9
- III - Conhecimento Aéreo, modelo 10
- IV - Conhecimento de Transporte Ferroviário de Cargas, modelo 11
- V - Nota Fiscal de Serviço de Transporte Ferroviário de Cargas, modelo 27
- VI - Nota Fiscal de Serviço de Transporte, modelo 7, quando utilizada em transporte de cargas.
- VII - Conhecimento de Transporte Multimodal de Cargas - CTMC, modelo 26 (acrescentado através do Ajuste SINIEF 26/13, efeitos a partir de 01.02.14)

### **2 Portal Nacional do CT-e**

[www.cte.fazenda.gov.br](http://www.cte.fazenda.gov.br)

### **3 Modais com Obrigatoriedade de CT-e**

A obrigatoriedade da emissão de CT-e está descrita nos [AJUSTE SINIEF 09/07](#).

Os modais aeroviário, ferroviário, aquaviário, dutoviário e rodoviário estão obrigados a serem emitidos em forma eletrônica

#### **3.1 Não se aplica a obrigatoriedade de emissão de CT-e:**

Caso o contribuinte seja do Regime Micro-Empreendedor Individual (MEI),

**NÃO ESTÁ OBRIGADO A EMISSÃO DE CT-e**, mas não há impedimento legal para que o contribuinte seja emissor de CT-e.

### **4 Equipamentos necessários para emitir CT-e**

- Computador com acesso à internet
- Impressora compatível para impressão do DACTE
- Certificado Digital
- Programa Emissor de Emissão de CT-e

O contribuinte pode optar por usar software próprio. Não é necessário homologar o software pela SEFAZ-PE, pois é de responsabilidade do contribuinte a emissão do CT-e. Outra opção é a utilização do Programa Emissor Gratuito disponibilizado nacionalmente pelo estado de São Paulo.

## 5 Programa Emissor Gratuito

O Programa Emissor Gratuito foi desenvolvido pelo estado de São Paulo, de acordo com o Manual de Orientação do Contribuinte, e disponibilizado nacionalmente.

O seu código fonte e alterações de versão são controlados e gerenciados pela equipe técnica da SEFAZ-SP.

A SEFAZ-PE não tem gerência sobre o processo. A equipe de atendimento da SEFAZ poderá identificar e apresentar possíveis soluções e procedimentos para problemas conhecidos ou repassá-los caso ainda estejam sem solução à equipe técnica da SEFAZ-SP.

Em casos de problemas cuja solução não seja conhecida pela SEFAZ-PE, será acionada a SEFAZ-SP, para a solução do problema, tanto a VERSÃO TESTES quanto a VERSÃO PRODUÇÃO.

Programa Emissor Gratuito – Acesse o link abaixo

<http://www.cte.fazenda.gov.br/listaConteudo.aspx?tipoConteudo=a1TJ0EEGpl8=>

### 5.1 Versão Testes do Programa Emissor Gratuito

Pra acessar a página do Emissor Gratuito versão Testes – Acesse o link abaixo:

<http://www.emissorctehom.fazenda.sp.gov.br/>

A versão de Testes do Programa Emissor Gratuito , serve para o usuário se adaptar ao modo de emissão do CT-e,

Neste ambiente, os CT-e emitidos NÃO possuem validade jurídica. A numeração utilizada, não deve ser contabilizada para os CT-e emitidos em ambiente de produção.

Observações: a versão do SCHEMA 1.03 do CT-e não é válida desde 02/05/2012

a versão do SCHEMA 1.04do CT-e não é válida desde 02/06/2014.

**Deverá ser efetuado o download para a versão 2.00 do CT-e,**

Ao efetuar o download será criado um atalho no Desktop do Computador



Ao instalar o emissor gratuito, inclua os dados da empresa.

Observar que o programa possui o Menu Ajuda, com as informações dos campos do programa Emissor.



- Clicando em Ajuda F1 ,constam as informações de todos os campos do Programa Emissor
- Clicando em Sobre , informar qual a versão do programa

**Importante:** Para a emissão dos testes, deve ser colocada na razão social do: Remetente, Destinatário, Recebedor e Expedidor a expressão:

**CT-E EMITIDO EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL**

As letras são maiúsculas, observar os espaços entre HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL, escrever HOMOLOGACAO sem: til (~) e cedilha (Ç)

## 5.2 Versão Produção do Programa Emissor Gratuito

Para acessar a página do Programa Emissor Gratuito Versão Produção – Acesse o link:

<http://www.emissornfe.fazenda.sp.gov.br/>

Observações: a versão do SCHEMA 1.03 do CT-e não é válida desde 02/05/2012 .  
a versão do SCHEMA 1.04 do CT-e não é válida desde 02/06/2014.

**Deverá ser efetuado o download para a versão 2.00 do CT-e,**

.Ao efetuar o download será criado um atalho no Desktop do Computador



Ao instalar o emissor gratuito, inclua os dados da empresa.

Observar que o programa possui o Menu Ajuda, com as informações dos campos do programa Emissor



>Clicando em Ajuda F1 ,constam as informações de todos os campos do Programa Emissor

>Clicando em Sobre , informar qual a versão do programa

A numeração deverá iniciar do 000.000.001, não deve ser considerada a numeração utilizada no

Programa Emissor versão Testes.

O emissor gratuito não foi idealizado para trabalhar em rede. Além disso, ele é mono-usuário.

**ATENÇÃO! VERIFICAR SE ESTÁ USANDO A VERSÃO CORRETA PARA SEU PROPÓSITO! MUITOS CONTRIBUINTE CONFUNDEM E USAM VERSÃO DE TESTE QUANDO DEVERIAM ESTAR USANDO A DE PRODUÇÃO E VICE-VERSA.**

**ATENÇÃO !** Verifique se os requisitos de hardware e software estão sendo atendidos antes de instalar.

### **Requisitos de Sistema:**

Processador: Pentium III ou AMD K6 450 Megahertz ou superior  
Memória RAM: 256 Megabytes ou superior (512 Megabytes recomendado)  
Espaço em disco: 98 Megabytes (Java - JRE 6) + 30 Megabytes (Software Emissor CT-e)

### **Sistemas Operacionais**

Windows 2000 (SP4+), Windows XP (SP1 SP2), Vista, Windows 2003  
Red Hat Linux, SUSE Linux, JDS  
Solaris SPARC, Solaris x86

### **Impressora**

Recomendamos a utilização de Impressora a laser.

\* **ATENÇÃO !** Esta configuração pode ser alterada pela SEFAZ-SP a qualquer tempo. Favor conferir no site acima.

## **6 Aquisição de Certificado Digital**

O CT-e tem a sua validade jurídica garantida pela assinatura digital (através de certificado digital do emitente no padrão ICP Brasil, que dá, ao documento, a certeza de sua integridade e de sua autoria) e pela autorização de uso pela administração tributária da unidade federada do contribuinte, antes da ocorrência do fato gerador.

Para emitir os CT-e em Ambiente de Testes e em Ambiente de Produção é necessária a aquisição do certificado digital.

Para possuir uma assinatura digital é necessária a aquisição de um certificado digital junto às Autoridades Certificadoras que oferece, além da assinatura digital, outras funcionalidades como a identificação do usuário e o controle de acesso de forma mais segura e eficiente que o sistema de senhas.

### **6.1.1 Passo a passo para obter o Certificado Digital**

Confira o passo a passo de como obter o certificado digital que pode ser usado tanto para emitir o CT-e, como em outras aplicações que demandem esse mecanismo de segurança:

Escolher uma [Autoridade Certificadora \(AC\)](#) da ICP-Brasil.

Solicitar no próprio portal da internet da AC escolhida a emissão de certificado digital de pessoa física jurídica (ex: e-CNPJ). Os tipos mais comercializados são: A1 (validade de um ano – armazenado no computador) ou A3 (validade de até três anos – armazenado em cartão ou token criptográfico). A AC também pode informar sobre aplicações, custos, formas de pagamento,

equipamentos, [documentos necessários](#), e demais exigências;

Depois da solicitação, a AC vai confirmar o pedido, em geral via e-mail, e encaminhará os contatos da Autoridade de Registro (AR) mais próxima do cliente, para que seja agendada uma visita presencial, quando o interessado levará os documentos e será identificado. Quem escolher o certificado tipo A3 poderá receber na própria AR o cartão ou token com o certificado digital.

Aguardar uma notificação da AC para baixar o certificado.

## 7 Credenciamento para Emissão de CT-e

Segundo o Ajuste SINIEF 09/07 , cláusula quarta “Para emissão do CT-e, o contribuinte deverá solicitar, previamente, seu credenciamento na unidade federada em cujo cadastro de contribuinte do ICMS estiver inscrito.”

No Estado de Pernambuco a forma de credenciamento deverá ser feita através da **ARE VIRTUAL** conforme instruções abaixo:

### a) Solicitar credenciamento em Ambiente de Homologação e Ambiente de Produção

Este credenciamento deverá ser solicitado através da **ARE VIRTUAL**

[www.sefaz.pe.gov.br](http://www.sefaz.pe.gov.br)

- **ARE VIRTUAL**
- **Tributário**
- **NF-e/CT-e/ DOCUMENTOS FISCAIS ELETRÔNICOS (DFE)**
- **CREDENCIAR CONTRIBUINTE COMO EMISSOR DE DOCUMENTO FISCAL ELETRÔNICO**

Secretaria da Fazenda  
**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

Menu Principal (u) > Solicitação de Credenciamento

**Solicitação de Credenciamento**

Inscrição Estadual:  \* 🔍

CNPJ:

Tipo de Credenciamento: -- Seleciona uma opção -- \*

Observação:

Confirmar (c)

Preencha o número da Inscrição Estadual

- Tipo de Credenciamento :

- 61 – Cte - Ambiente de Homologação Conhec. Transp. Eletr.

- 62 – Cte - Ambiente de Produção Conhec. Transp. Eletronico

- Observação: Informar o motivo da solicitação do credenciamento, se de forma voluntária ou por obrigatoriedade.

\*Após a solicitação do Credenciamento 61, efetue a solicitação do credenciamento 62

O credenciamento em Ambiente de Homologação será DEFERIDO AUTOMATICAMENTE, porém o contribuinte estará apto à emissão dos testes de CT-e em até 24h, devido ao sincronismo dos sistemas ARE VIRTUAL X CT-e.

Após o prazo máximo de 24h do deferimento do credenciamento, a empresa deverá realizar os

testes do CT-e, (verificar no **item 4** como efetuar o download do Programa Emissor Gratuito) em ambiente de teste, estes CT-e emitidos **NÃO** terão validade jurídica.

**b) Emitir 10 CT- e (no mínimo) em Ambiente de Teste .**

O contribuinte terá que emitir 10 CT-e em Ambiente de Testes, para obter o credenciamento em Ambiente de Produção. Porém, o contribuinte poderá fazer quantos testes sejam necessários para um melhor aprendizado na utilização da emissão do CT-e, a fim de evitar erros no Ambiente de Produção.

Obsevação: Teste significa que o CT-e deve constar AUTORIZADO

Para consultar se os testes foram transmitidos corretamente, verificar a informação da **autorização de uso**, ou consultar a chave de acesso da CT-e no ambiente de homologação.

[www.sefaz.pe.gov.br](http://www.sefaz.pe.gov.br)

- Serviços
- Conhecimento de Transporte
- CONSULTAS – HOMOLOGAÇÃO ( sem efeito fiscal)
- Inserir a chave de acesso da CT-e

Inserir a chave de acesso e verificar as informações do CT-e emitido inclusive a autorização de uso no campo específico.

Visualizar Autorização de Uso. Lembramos que os CT-e visualizados no ambiente de homologação **NÃO** tem valor fiscal, estes testes servem para a adequação do sistema de emissão de CT-e.

**a) Deferimento do Credenciamento EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.**

**Após a conclusão dos 10 testes, tendo o contribuinte efetuado a Solicitação 62, terá deferido o credenciamento em até 24h do horário do último teste.**

Informamos que a numeração dos CT-e em Ambiente de Produção, deve-se iniciar da 000.000.001, não deverá ser considerada a numeração utilizada na versão de testes.

**7.1.1 Credenciamento de contribuintes com Inscrição SUSPENSA por : FALTA DE SOLICITAÇÃO DE AIDF**

**ATENÇÃO:**

Contribuinte SUSPENSO por falta de AIDF e que opte em se credenciar para CT-e, deverá solicitar o credenciamento descrito no item 6.a) e realizar os 10 testes.

Constatados os 10 testes efetuados em Ambiente de Testes, e não havendo nenhum outro impedimento no cadastro do contribuinte, será concedido o Credenciamento em Ambiente de Produção do CT-e no prazo máximo de 24h após a data desta solicitação.

**Não é necessário o envio dos DACTE, por e-mail**

Após este credenciamento, o contribuinte deverá emitir os seus conhecimentos apenas de modo eletrônico (CT-e).

Informamos que o credenciamento é efetuado de forma automatizada, portanto, verificar as instruções para que o credenciamento seja deferido corretamente. O contribuinte poderá verificar o deferimento do credenciamento através da ARE VIRTUAL com o número de protocolo fornecido no momento da solicitação.

Ao adquirir o credenciamento em Fase de Produção, o contribuinte continua com o Credenciamento em Ambiente Homologação disponível podendo utilizá-lo sempre que o desejar ou necessitar. São situações comuns de uso do ambiente de homologação após o

credenciamento em produção:

- Testar novo sistema de emissão;
- Testar novas funcionalidades;
- Testar novas versões de SCHEMA da CT-e.

## 8 Emitindo um CT-e através do Emissor Gratuito

O processo de autorização da CT-e é basicamente:

1. Geração dos arquivos do CT-e (em formato XML) por parte do contribuinte com assinatura digital;
2. Criação de lote com até 50 arquivos;
3. Transmissão deste lote para a SEFAZ;
4. A SEFAZ envia um recibo dando ciência ao contribuinte que recebeu o lote – Após isso, é encerrada a conexão;
5. A SEFAZ processa os arquivos e guarda permanente os dados CT-e autorizados e denegados;
6. De posse do recibo e após um tempo definido pelo Manual de Orientação, o contribuinte transmite uma consulta indagando pelo resultado do processamento do lote.

A SEFAZ informa se a conhecimento foi autorizado, se foi denegado ou se houve alguma rejeição.

### 8.1 Sequencia para a emissão de um CT-e - modo Normal

Seguindo os conceitos do Software sobre o CT-e, o usuário deverá, para emitir um CT-e:

1. Criar um novo CT-e ou importar um CT-e;
2. Selecionar Forma de Emissão : Normal
3. Preencher todos os campos necessários;
4. Salvar o documento;
5. Validar;
6. Assinar o CT-e – Com o certificado digital;
7. Transmitir o CT-e para a SEFAZ utilizando o certificado digital;
8. Aguardar o processamento do CT-e na SEFAZ. O Software irá informar quando concluir a busca pelos retornos da SEFAZ;
9. Após a autorização do CT-e, imprimir o DACTE para permitir o transporte da mercadoria.

**Atenção !** O DACTE só deve ser impresso após a autorização de uso. O protocolo de autorização é um campo **obrigatório** na impressão do DACTE e é gerado no momento da autorização.

### 8.2 Arquivo XML do CT-e

Os CT-e emitidos em Ambiente de Produção deverão ser devidamente arquivadas pelo contribuinte.

A RFB (Receita Federal do Brasil) **DISPONIBILIZA OS ARQUIVOS DAS CT-E PARA O CONTRIBUINTE emitente, desde que com o certificado digital e com a chave de acesso do CT-e.**

### 8.3 Como salvar os arquivos XML ou TXT do CT-e:

O emissor gratuito permite salvar/exportar os arquivos em dois formatos:

1. TXT (Arquivo texto)
2. XML (Arquivo EXtensible Markup Language no formato e estrutura definido pelo projeto Conhecimento de Transporte Eletrônico) . O arquivo XML poderá ser exportado (salvo) se o CT-e estiver em situação assinado, autorizado, denegado ou cancelado

#### Exportação em XML:

Apenas CT-e em situação assinado, autorizado, denegado ou cancelado poderão ser exportados em arquivo XML, qualquer outra situação será impedida de exportar em XML. Caso existam cancelamentos dentre os CT-e exportados, poderão ser gerados mais arquivos XML do que o número de CT-e selecionados. Exemplo: caso sejam exportados para XML dois CT-e, um assinado e outro cancelado, serão gerados três arquivos XML.

**Pré-condição para exportar:** Um emitente deverá estar previamente iniciado.

Existem duas formas:

#### 1ª) Pelo gerenciamento dos CT-e

1. Acessar o menu: **Conhecimento de Transporte -> Gerenciar CT-e**
2. Realizar a pesquisa pelo(s) CT-e(s) cadastrado(s) que será(ão) exportado(s);
3. Selecionar o(s) CT-e(s) a ser(em) exportado(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 local e o arquivo, digitando ou clicando no botão **Localizar** e selecionando o local e arquivo.
7. Clicar em **Exportar**
8. Ao final, será apresentado o resultado da exportação no quadro **Dados do Processamento**

#### 2ª) Pela tela de detalhe do CT-e

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**.
2. Selecionar o tipo de arquivo a ser gerado como **“Arquivo XML”**
3. Na tela de exportação de arquivos, escolher o local e o arquivo, digitando ou clicando no botão **Localizar** e selecionando o local e arquivo.
4. Clicar em **Exportar**
5. Ao final, será apresentado o resultado da exportação no quadro **Dados do Processamento**

### 8.4 Cancelamento do CT-e autorizado

O prazo para cancelamento do CT-e é de 168h a partir do horário da sua autorização. O contribuinte deverá selecionar o CT-e que deverá ser cancelado, clicar no botão Cancelar, informar o motivo do cancelamento em Justificativa e clicar no botão Enviar

#### 8.4.1 Cancelamento de Conhecimento não cadastrados no software

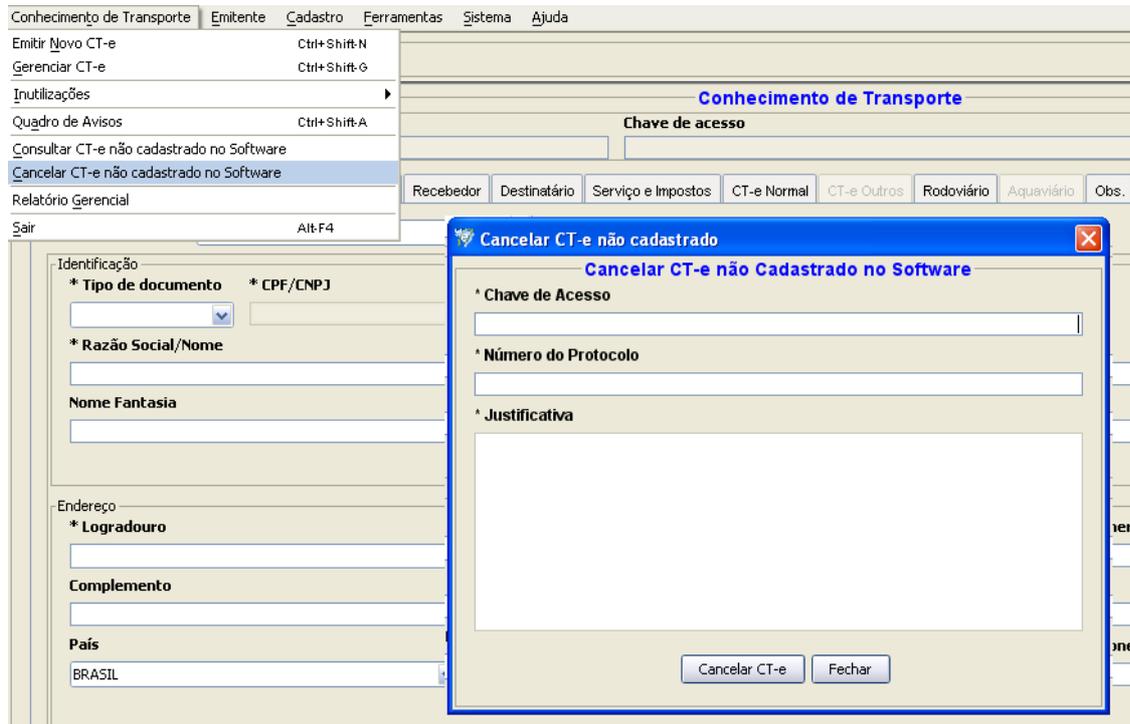
O emissor gratuito permite cancelar os conhecimentos que não estejam mais no emissor gratuito (por qualquer motivo: corrupção de arquivos, exclusão indevida, etc.)

Para isto, é necessário a chave de acesso do CT-e e seu correspondente protocolo de

autorização.

Na aba Conhecimento de Transporte,

Opção “Cancelar CT-e não cadastrado no Software”



## 8.5 Inutilização de numeração

Conforme o **Ajuste SINIEF 09/2007** em sua Cláusula décima quinta, o contribuinte deverá solicitar, mediante Pedido de Inutilização de Número do CT-e, até o 10 (décimo) dia do mês subsequente, a inutilização de números de CT-e não utilizados, na eventualidade de quebra de seqüência da numeração do CT-e.

Clique no botão pesquisar e o sistema mostrará todas as possíveis faixas de conhecimentos que podem ser inutilizados.

**ATENÇÃO:** A numeração só será apresentada quando houver a quebra de seqüência no sistema emissor. Exemplo: a faixa com início 009 a 012 só aparecerá se forem emitidos os conhecimentos 008 e a 013 e nenhum conhecimento neste intervalo.

Os CT-e já inutilizados podem ser consultados no site da SEFAZ-PE:

## 9 Verificando a validade de um CT-e

Um Conhecimento de Transporte Eletrônico só tem validade se constar no Ambiente Nacional e na Sefaz-PE

Para consultar um CT-e, o usuário precisa estar de posse do código numérico de 44 dígitos (chave de acesso):

Para consultar o CT-e no site da SEFAZ-PE :

Acesse <http://www.sefaz.pe.gov.br>

> Serviços

> Conhecimento de Transporte Eletrônico

## CONSULTAS - PRODUÇÃO

Ou através Portal Nacional do CT-e:

[www.cte.fazenda.gov.br](http://www.cte.fazenda.gov.br)

Clique em consulta completa a um Conhecimento de Transporte

## 10 Modal rodoviário - SIMPLES NACIONAL

O contribuinte optante pelo SIMPLES NACIONAL, que emite Conhecimento de Transporte no modal rodoviário, está na obrigatoriedade de emissão de CT-e desde 01/12/2013.

Para emissão do CT-e ( utilizando o Programa Emissor Gratuito), deverá selecionar em:

Na Aba Serviços e Impostos

ICMS

### \* Código da Situação Tributária

The screenshot shows the 'Serviço e Impostos' tab in the software. The 'Valores da Prestação de Serviço' section includes fields for '\* Valor Total da Prestação de Serviço' and '\* Valor a Receber'. Below this is a table for 'Componentes do valor da prestação' with a 'Nome' column. The 'ICMS' section contains a dropdown menu for '\* Código da Situação Tributária' which is circled in red and shows 'SIMPLES NACIONAL'. Other fields in the ICMS section include 'Percentual de Redução da BC', 'Valor da BC do ICMS', 'Alíquota do ICMS', 'Valor do ICMS', and 'Valor do Crédito Outorgado/Presumido'. There is also a section for 'Informações adicionais de interesse do I'.

## 11 Endereços dos webservices do CT-e

O estado de São Paulo é o ambiente autorizador dos CT-e emitidos pelos contribuintes do estado de Pernambuco, portanto, para os contribuintes que irão desenvolver seus aplicativos deverão utilizar os seguintes endereços de webservices:

### WebServices do Ambiente de Homologação da SEFAZ/SP

<b>cteRecepcao</b>	<a href="https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteRecepcao.asmx">https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteRecepcao.asmx</a>
<b>cteRetRecepcao</b>	<a href="https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteRetRecepcao.asmx">https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteRetRecepcao.asmx</a>
<b>cteCancelamento</b>	<a href="https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteCancelamento.asmx">https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteCancelamento.asmx</a>
<b>cteInutilizacao</b>	<a href="https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteInutilizacao.asmx">https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteInutilizacao.asmx</a>
<b>cteStatusServico</b>	<a href="https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteStatusServico.asmx">https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteStatusServico.asmx</a>
<b>cteConsulta</b>	<a href="https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteConsulta.asmx">https://homologacao.nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteConsulta.asmx</a>
<b>NfeConsultaCadastro</b>	<a href="https://nfehomolog.sefaz.pe.gov.br/nfe-service/services/CadConsultaCadastro2">https://nfehomolog.sefaz.pe.gov.br/nfe-service/services/CadConsultaCadastro2</a>

### WebServices do Ambiente de Produção da SEFAZ/SP

<b>cteRecepcao</b>	<a href="https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteRecepcao.asmx">https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteRecepcao.asmx</a>
<b>cteRetRecepcao</b>	<a href="https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteRetRecepcao.asmx">https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteRetRecepcao.asmx</a>
<b>cteCancelamento</b>	<a href="https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteCancelamento.asmx">https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteCancelamento.asmx</a>
<b>cteInutilizacao</b>	<a href="https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteInutilizacao.asmx">https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteInutilizacao.asmx</a>
<b>cteStatusServico</b>	<a href="https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteStatusServico.asmx">https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteStatusServico.asmx</a>
<b>cteConsultaNF</b>	<a href="https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteConsulta.asmx">https://nfe.fazenda.sp.gov.br/cteWEB/services/cteConsulta.asmx</a>
<b>NfeConsultaCadastro</b>	<a href="https://nfe.sefaz.pe.gov.br/nfe-service/services/CadConsultaCadastro2">https://nfe.sefaz.pe.gov.br/nfe-service/services/CadConsultaCadastro2</a>

Importante !!

O emissor gratuito já configura automaticamente estes webservices. O contribuinte não precisa se preocupar com isso exceto se ele utilizar aplicação própria.

## 12 Códigos das Rejeições e Soluções

Ao tentar autorizar um CT-e, podem acontecer erros de preenchimento que ao validar é informado qual o campo está preenchido incorretamente, ou após a transmissão o CT-e ser REJEITADO.

### 12.1 Rejeição 217 - CT-e não consta na base de dados da SEFAZ

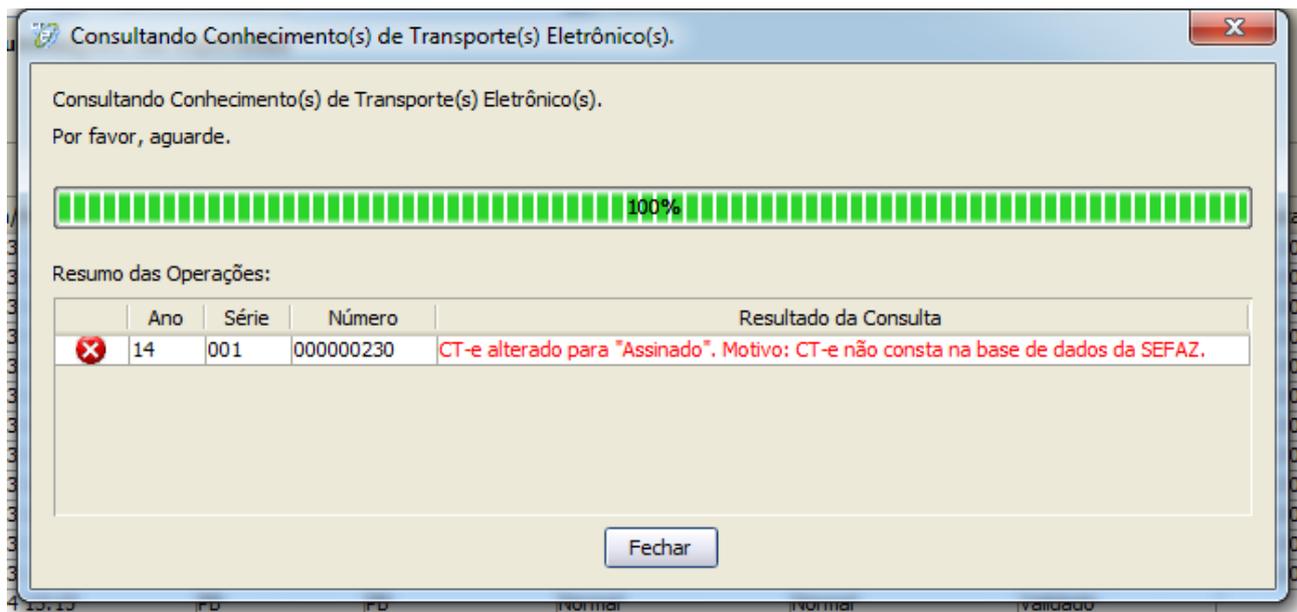
Esta é uma rejeição, “genérica” não informa a real rejeição, indica apenas que o conhecimento não foi autorizado.

#### **Solução:**

No Programa Emissor gratuito, selecionar o CT-e e clicar no botão **DETALHAR**, desta forma o sistema irá informar o código e a rejeição do CT-e.

Após verificar a rejeição, clique em **EDITAR**, para efetuar as correções necessárias e, após a correta emissão, clique em **SALVAR**, **VALIDAR**, o CT-e

## 12.2 CT-e alterado para “Assinado”



### **Solução:**

Selecione o CT-e, clique em Detalhar,

Depois Clicar em Editar, Salvar, Validar e Assinar e transmitir novamente.

## 12.3 Rejeição 646 - CT-e emitido em ambiente de homologação com Razão Social do remetente diferente de CT-E EMITIDO EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL

Rejeição 647: CT-e emitido em ambiente de homologação com Razão Social do **expedidor** diferente de CT-E EMITIDO EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL

Rejeição 648: CT-e emitido em ambiente de homologação com Razão Social do **recebedor** diferente de CT-E EMITIDO EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL

Rejeição 649: CT-e emitido em ambiente de homologação com Razão Social do **destinatário** diferente de CT-E EMITIDO EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL

### **Solução:**

Colocar na razão social do REMETENTE, DESTINATÁRIO, TOMADOR e RECEBEDOR a expressão :

CT-E EMITIDO EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL

OBS: Escrever em letras maiúsculas com os espaços entre as palavras e entre **HOMOLOGACAO**(espaço)-(espaço)**SEM**, sem o til (~) e cedilha (Ç).

Os campos I.E, CNPJ e Logradouro devem ser preenchidos.

## 12.4 Rejeição 519 - CFOP inválido para operação

### **Solução:**

Para CT-e do tipo Normal, Complementar ou Substituição:

-Se UF de início da prestação = UF de fim de

prestação (e UF fim <> EX)

CFOP deve iniciar por 5

-Se UF de início da prestação <> UF de fim da

prestação (e UF fim <> EX)

CFOP deve iniciar por 6

-Se UF fim de prestação = EX

CFOP deve iniciar por 7

## 12.5 Rejeição 665 - As informações do seguro de carga devem ser preenchidas para o modal rodoviário

### Solução:

Preencher os campos de Inf. Seguro:

The screenshot displays the 'Conhecimento de Transporte' (CT-e) system interface. At the top, there are fields for 'Status' and 'Chave de acesso'. Below these are several tabs: 'Dados', 'Emitente', 'Tomador', 'Remetente', 'Expedidor', 'Recebedor', 'Destinatário', 'Serviço e Impostos', 'CT-e Normal', 'CT-e Outros', 'Rodoviário', 'Aquaviário', and 'Obs.'. The 'CT-e Normal' tab is selected. Underneath, there are more tabs: 'Inf. da Carga', 'Inf. Documentos', 'Doc. de Transp. Ant.', 'Inf. do Seguro', 'Produtos Perigosos', 'Veículos Novos', 'CT-e de Substituição', and 'Cobrança'. The 'Inf. do Seguro' tab is active, showing a table with columns: 'Resp. pelo Seguro', 'Nome da Seguradora', 'Número da Apólice', and 'Número da Averbação'. A dialog box titled 'Seguro' is open, allowing the user to select a responsible party for the insurance. The dialog has a dropdown menu for '\* Responsável pelo Seguro' with options: Remetente, Expedidor, Recebedor, Destinatário, Emitente do CT-e, and Tomador de Serviço. It also has input fields for 'Nome da Seguradora' and 'Número da Averbação', and 'OK' and 'Fechar' buttons.

## 12.6 Rejeição 693 - Grupo de Documentos Transportados deve ser informado para tipo de serviço diferente de redespacho intermediário e serviço vinculado a multimodal.

Para as empresas que estão transportando mercadorias cujas notas são eletrônicas ( NF-e),

É OBRIGATÓRIO o preenchimento da chave de acesso no campo **Inf. Documentos> NF-es**

## 12.7 Rejeição 203 - Emissor não habilitado para emissão do CT-e

### Solução:

- **Conferir qual o Programa Emissor está utilizando.**

O contribuinte não está credenciado para o ambiente ao qual está tentando enviar o CT-e, ou seja, o contribuinte está credenciado para o ambiente de homologação, e efetuou o download do Programa Emissor Gratuito versão Produção.

- **Importante:** O contribuinte estará apto a emitir o CT-e, após o prazo de até 24h do deferimento do Contribuinte na ARE VIRTUAL
- **A Inscrição estadual do emitente cadastrada no programa emissor não está correta.** IMPORTANTE ! A Inscrição estadual deve estar no formato novo (reduzido de 09 dígitos). Ex. 999.999.999 e não a de 18199999999999.

O contribuinte deve, antes de transmitir novamente, alterar a IE do emitente e em todos os conhecimentos que já haviam sido rejeitadas pelo erro 203 devido ao uso da IE com 14 dígitos.

Corrija os dados do emitente no Programa Emissor

- **O contribuinte teve a inscrição SUSPENSA**, conforme Portaria 140. Neste caso deverá ver o cadastro do contribuinte, através da ARE VIRTUAL, e entrar em contato com o departamento o qual efetuou o descredenciamento.

## 12.8 Rejeição 204 - Duplicidade de CT-e

Este erro ocorre quando o contribuinte transmitiu um conhecimento, e este foi autorizado (com a mesma chave de acesso) e ele está tentando transmitir novamente.

A chave do CT-e estará em vermelho, logo após a expressão

**Solução1 :**

1. Clicar no botão fechar, selecionar o CT-e, depois clicar no botão "Consultar situação na SEFAZ" da tela de gerenciar notas e a nota deve ir para a situação autorizada.

**Solução 2:**

Salvar a chave de acesso, efetuar o download do documento através do Portal Nacional [www.cte.fazenda.gov.br](http://www.cte.fazenda.gov.br)

- Consultar CT-e Completa
- Inserir a chave de acesso,
- Efetuar o download do documento
- e importar no Programa Emissor Gratuito.

**12.9 Rejeição 215 - Falha no schema XML no Cancelamento do CT-e.**

Falha observada no Programa Emissor Gratuito

**Solução**

Remover o emissor programa emissor de Conhecimento de Transporte e depois realizar a limpeza de cachê do JAVA e reinstalação do programa emissor.

Antes de remover o emissor ,efetue o backup dos CT-e, ou então Exportar/ Salvar

**(se não o fizer irá perder todos os arquivos XML)**

**1)Como exportar o arquivo XML do CT-e:**

- 1.1)Acessar o menu: Conhecimento de Transporte -> Gerenciar CT-e
- 1.2)Realizar a pesquisa pelo(s) CT-e(s) cadastrado(s) assinado(s), autorizado(s), denegado(s) ou cancelado(s) que será(ão) exportado(s);
- 1.3)Selecionar o(s) CT-e(s) a ser(em) exportado(s);
- 1.4)Selecionar a opção Exportar...
- 1.5)Selecionar o tipo de arquivo a ser gerado como "Arquivo XML"
- 1.6)Na tela de exportação de arquivos, escolher o diretório onde serão gerados os arquivos, digitando ou clicando no botão Localizar e selecionando o diretório.
- 1.7)Clicar em Exportar
- 1.8)Ao final, será apresentado o resultado da exportação no quadro Dados do Processamento.

**2)Para desinstalar o software, faça o seguinte procedimento:**

- 2.1) Ir no Painel de Controle e clicar em Java;
- 2.2) Clicar no botão "Exibir" dentro da aba "Geral";
- 2.3) Selecionar "Emissor de Conhecimento de Transporte Eletrônico" e clicar no "X" para apagá-lo.

**3)Depois de excluído o emissor, deverá limpar a área de cachê do JAVA através do procedimento abaixo:**

- 3.1) Entrar no Painel de Controle, Java;
- 3.2) Clicar em "Exibir" na aba "Geral";

3.3) Em "Mostrar", selecionar Recursos;

3.4) Selecionar todos os itens de Recursos e clicar no "X" para apagá-los.

Finalizado o procedimento, reinstalar o emissor

Efetue a importação dos CT-e que foram salvos , através de importar arquivos

### **12.10 Rejeição 539 - Duplicidade de CT-e com diferença na Chave de Acesso,**

**chCTe:26XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

OBS: BD – BASE DE DADOS, ou seja, a NF-e foi autorizada, porém com outra chave de acesso, a chave de acesso que a SEFAZ possui em seu repositório, não é a mesma que o contribuinte está tentando enviar novamente.

Este erro indica que uma nota foi autorizada pelo contribuinte e por algum motivo o sistema dele alterou ou excluiu a nota, e está tentando autorizar novamente.

Neste caso, o contribuinte pode seguir os passos abaixo:

Consultar a chave de acesso (informada em vermelho) nos dados da rejeição.

No site e verifique o protocolo de autorização

Para consultar a NF-e no site da SEFAZ-PE :

Acessar <http://www.sefaz.pe.gov.br>

>SERVIÇOS

> Conhecimento de Transporte Eletrônico

> CONSULTA - PRODUÇÃO

Insira a chave de acesso informada em vermelho .

### **Solução 1:**

#### **Se o CT-e teve a operação realizada:**

O contribuinte poderá fazer o **download** do CT-e seguindo os passos abaixo indicados:

Pelo site do Portal Nacional do CT-e:

<http://www.cte.fazenda.gov.br/>

Salve o arquivo XML :

Acesse a página do Portal Nacional do CT-e

> Consultar CT-e Completo ( Insira a chave de acesso que consta rejeitada no programa emissor)

> Digite código da imagem

> Clique no botão Continuar

Ao final da página do CT-e, clique em

> Download do Documento

e Salve o arquivo do CT-e em uma pasta no seu computador.

3-Exclua o CT-e rejeitado do Programa Emissor

4-Importe o arquivo salvo do Portal Nacional, no Programa Emissor Gratuito

Da seguinte forma:

No Programa Emissor Gratuito

> Na Aba Sistemas

> Importar Arquivos.

> Clique no botão **Localizar**

Selecione a pasta onde salvou o arquivo

Selecione o arquivo e clique no botão **Importar**

Desta forma será possível imprimir o DACTE e armazenar no Programa Emissor o arquivo correto.

### **Solução 2:**

#### **Se tiver no prazo de cancelamento**

O contribuinte pode cancelar (se estiver no prazo de 168h) o CT-e utilizando o protocolo de autorização e a função de cancelamento de Nota não cadastrada no software (Verificar Item 8.4.1, pág 10 deste guia)

\* Emissores próprios deverão implementar esta função.

### **12.11 Rejeição 218 - CT-e já está cancelado na base de dados da SEFAZ**

Este erro ocorre quando por algum motivo, o contribuinte já fez um cancelamento do conhecimento e a aplicação do emissor do contribuinte não atualizou a situação deste para "Cancelado".

#### **Solução:**

Para resolver o problema, clicar no botão fechar e depois no botão "Consultar situação na SEFAZ" da tela de gerenciar Conhecimento e o conhecimento deve ir para a situação autorizada.

### **12.12 Rejeição 219 - Circulação da CT-e verificada**

Este erro ocorre quando a empresa tenta cancelar um CT-e cuja circulação já ocorreu.

O cancelamento é permitido apenas nos casos onde a data e hora da autorização do CT-e é inferior a 168 horas e não houve o transporte da mercadoria.

#### **Solução :**

**Não é permitido o cancelamento do CT-e onde houve a prestação do serviço.**

Para estes casos deve-se observar se há a possibilidade de emissão de CT-e de Anulação ou CT-e Substituto.

### **12.13 Rejeição 220 - CT-e Autorizado há mais de 7 dias (168h)**

Esta rejeição informa que a empresa tenta cancelar um CT-e cujo prazo de cancelamento já expirou.

O cancelamento é permitido apenas nos casos onde a data e hora da autorização da CT-e é inferior a 168 horas e não houve circulação de mercadoria.

**Solução :** O CT-e não poderá ser cancelado, observar uma possível solução com consulta formalizada em processo direcionada ao DTO ( Diretoria de Tributação e Orientação ao Contribuinte)

No estado de Pernambuco não é permitido o cancelamento Extemporâneo.

#### 12.14 Rejeição 241 - Um número da faixa já foi utilizado

Este erro ocorre quando a empresa tenta inutilizar uma numeração que já foi usada.

Exemplo: o CT-e 123 de um contribuinte foi autorizado ou cancelado e tenta-se inutilizar a faixa de numeração 120 a 130. O sistema responderá com esta rejeição.

##### **Solução:**

Excluir o CT-e autorizado ou cancelado da solicitação para inutilização.

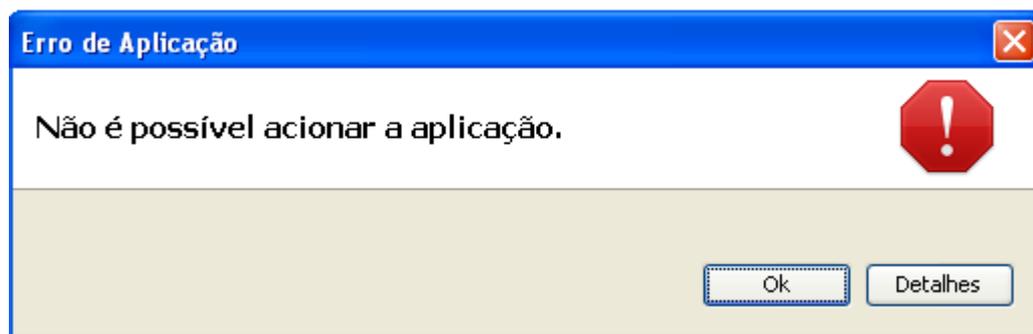
#### 12.15 Rejeição 676 - CFOP informado inválido

Verificar os CFOP respectivo ao serviço de transporte, referente a operação.

[Consulte CFOP aqui](#)

### 13 Erros mais comuns

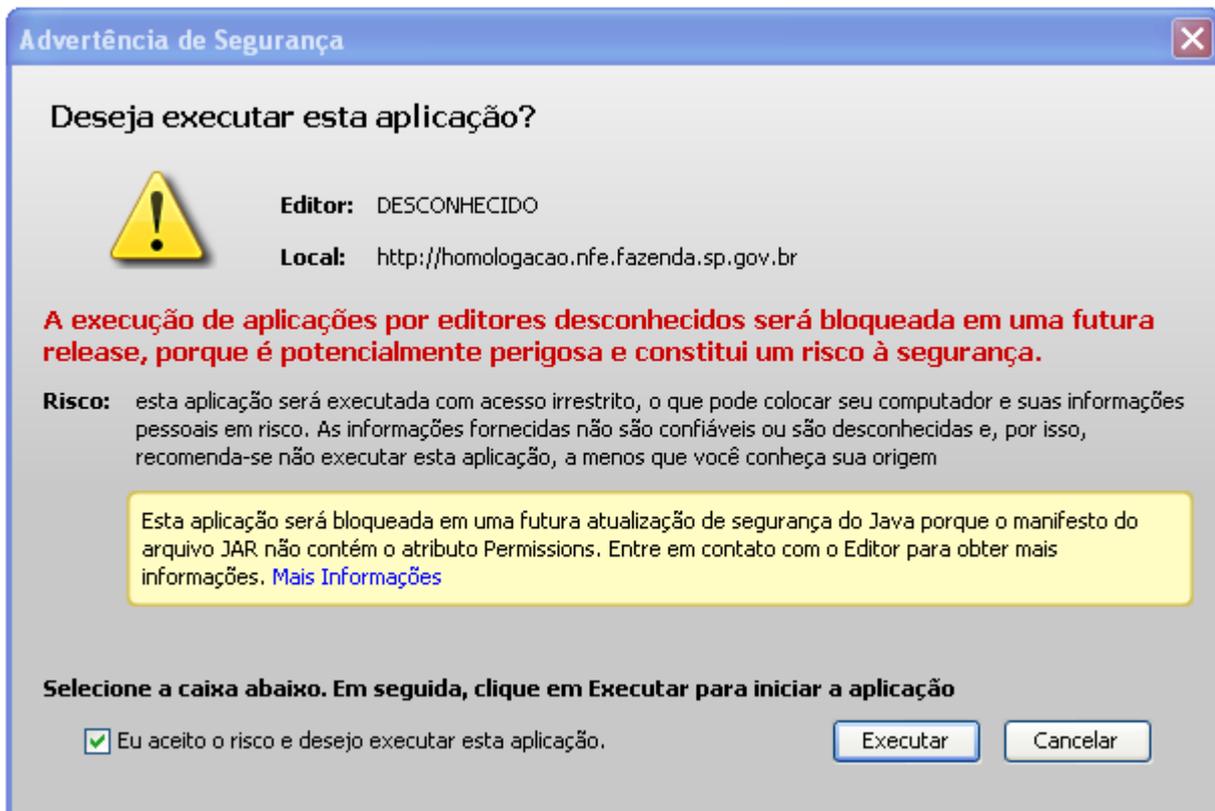
#### 13.1 Não é possível acionar a aplicação



##### **Solução:**

Efetuar o download do emissor através do Google Chrome

Aceitar a executar o programa



### 13.2 Conhecimento PENDENTE NA SEFAZ

#### Solução:

Selecionar o CT-e e clicar no Botão Consultar na Sefaz

### 13.3 Erro na validação

Erros			
Tipo	Aba	Campo	Descrição do Erro/Alerta
Erro			Expected elements 'xDetRetira@http://www.portalfiscal.inf.br/cte toma03@http://www.portalfiscal.inf.br/cte toma4@http://www.portalfiscal.inf.br/cte' before the end of the content in element id@http://www.portalfiscal.inf.br/cte

#### Solução:

O campo Tomador deve ser selecionado .

### 13.4 Erro no certificado digital

Com alguma frequência, contribuintes reportam problemas com certificados digitais onde o emissor gratuito não reconheceria o token ou cartão de leitor.

A única solução que conhecemos para usuários windows é seguir os passos abaixo:

- ✓ Instalar o certificado com a cadeia de certificação completa no computador do emissor. – Este passo deve ser orientado pela fornecedora do certificado.
- ✓ Abra o emissor gratuito.

- ✓ Clicar no menu sistema.
- ✓ Clicar na opção certificados.
- ✓ Opção utilizar repositório do windows.
- ✓ Clicar em sair

### **Outra solução:**

Na Aba Cadastro Em Certificados:

Selecionar a opção :

Utilizar Repositório de Certificados do Windows



Caso não funcione, teremos que acionar a SEFAZ-SP, lembrando que:

O emissor gratuito é de propriedade da SEFAZ-SP, ou seja, seu código fonte e alterações de versão são controlados e gerenciados pela equipe técnica da SEFAZ-SP.

A SEFAZ-PE não tem nenhuma gerência sobre o processo. O que fazemos é reportar os procedimentos conhecidos ou repassar problemas ainda sem solução para a SEFAZ-SP.

Repassaremos o problema para eles e aguardaremos a resposta. Não podemos garantir prazo para solução já que não fazemos a manutenção deste software.

### **13.5 Erro no emissor gratuito: “Sumiço do atalho”**

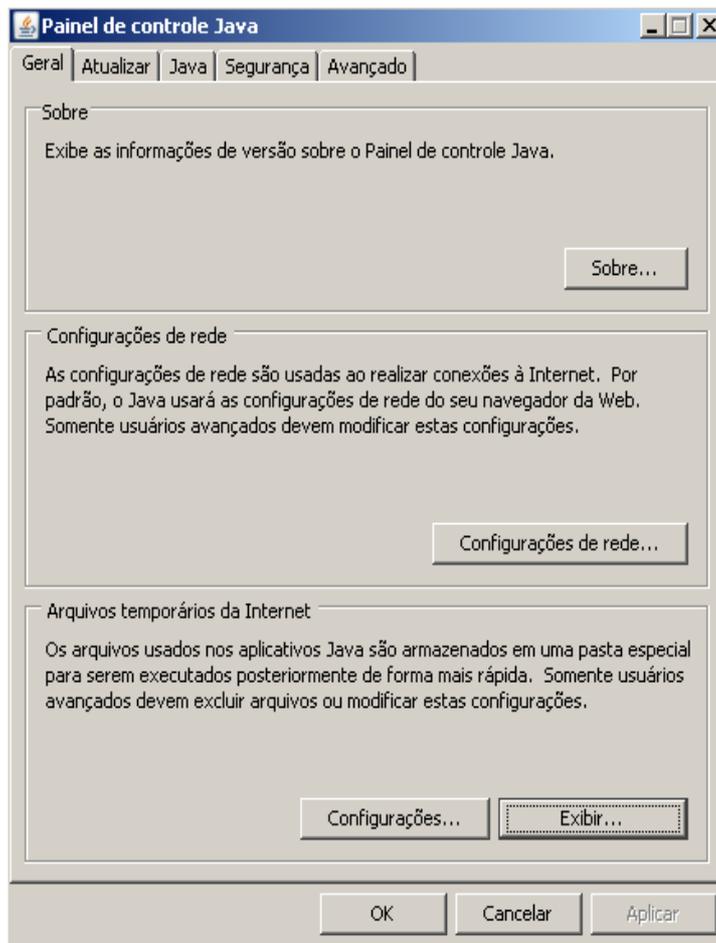
Alguns contribuintes têm se queixado que o atalho que inicia o software emissor gratuito sumiu de sua área de trabalho :

#### **Solução :**

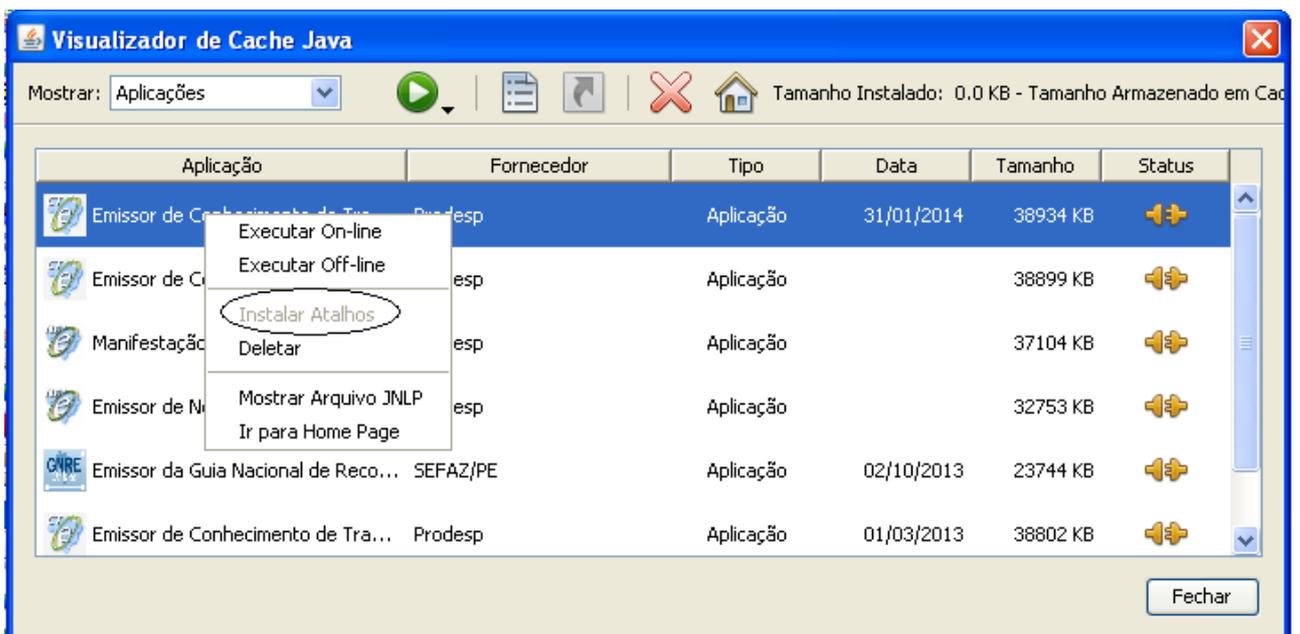
Vá para painel de controle

Clique em Java

Clicar em Exibir... (ou view) que está no quadro “Arquivos temporários da Internet” na aba Geral



Abrirá uma Janela Chamada Visualizador de Cache Java (ou Java Cache viewer)  
 Clique com o botão direito e escolha a opção Instalar atalhos (ou Install Shortcuts).



### 13.6 Erro - Bad Certification

Nesse caso o sistema emissor do contribuinte não consegue comunicação com nossos webservice, é apresentada a seguinte mensagem para o contribuinte:

nested exception is:

```
javax.net.ssl.SSLEnvironment: Connection has been shutdown:
javax.net.ssl.SSLHandshakeException: Received fatal alert: bad_certificate
AxisFault
faultCode: {http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/}Server.userException
faultSubcode:
  faultString: javax.net.ssl.SSLEnvironment: Connection has been shutdown:
javax.net.ssl.SSLHandshakeException: Received fatal alert: bad_certificate
faultActor:
faultNode:
faultDetail:
  {http://xml.apache.org/axis/}stackTrace:javax.net.ssl.SSLEnvironment: Connection has been
shutdown: javax.net.ssl.SSLHandshakeException: Received fatal alert: bad_certificate
  at com.sun.net.ssl.internal.ssl.SSLSocketImpl.checkEOF(Unknown Source)
  at com.sun.net.ssl.internal.ssl.SSLSocketImpl.checkWrite(Unknown Source)
  at com.sun.net.ssl.internal.ssl.AppOutputStream.write(Unknown Source)
  at java.io.BufferedOutputStream.flushBuffer(Unknown Source)
```

Os possíveis motivos são:

- **Certificado da SEFAZ-PE não está instalado na máquina do cliente** – para realizar a comunicação com os nossos servidores o contribuinte precisa aceitar a nossa chave pública do certificado. Para solucionar este problema seguir os passos abaixo.

1º Passo: Acessar o link <https://nfe.sefaz.pe.gov.br/nfe-service/services/NfeStatusService?wsdl> utilizando o Internet Explorer.

2º Passo: Caso apareça uma mensagem informando que o site não é confiável clicar na opção continuar

3º Passo: Enviar novamente a CT-e e verificar se o problema foi solucionado

- **Cadeia de certificado inexistente no servidor** – só é resolvida com a inclusão da cadeia da certificadora em nossos servidores, ação é feita pela equipe técnica – Solicitar por e-mail, as informações abaixo :

Sr Contribuinte,

Favor enviar um "Print Screen" (imagem) do seu certificado para analisarmos. Para obter essa informação acesse o seu Internet Explorer, vá na menu -> ferramentas -> opções da internet. Selecione a aba "Conteúdo", nesta aba terá uma opção "certificados" click nessa opção e depois click duas vezes no certificado que esta utilizando para enviar NFe. Envie as imagens das três abas "Geral", "Detalhes" e "Caminho de Certificação".

Atenciosamente,  
Telesefaz

### 13.7 Erro “Cannot Launch application” ou “Não é possível iniciar o aplicativo”

Este erro acontece com alguma frequência com o emissor de CT-e gratuito:

Ao abrir o programa, o emissor tenta realizar a inicialização e exibe a seguinte mensagem “Unable to launch application”.

Este erro pode ter várias causas:

1. Uma delas do erro é que o download do aplicativo não chegou ao fim.

Neste caso, a solução é ficar atualizando a versão (clikando Sim quando for perguntado se quer atualizar a versão) até que o download chegue ao fim.

Importante ! É necessário estar conectado à Internet para que o aplicativo perceba que tem atualização e pergunte se quer atualizar a versão.

2. Outro motivo que pode causar o erro é quando o usuário está sem acesso à área de cache do Java, ou a área tenha sido removida. Neste caso, é necessário que o usuário instale o Emissor de CT-e.

Importante ! Cada usuário necessita instalar o Emissor de CT-e, porque a área de cache do Java fica em pasta aos quais os outros usuários do micro não têm acesso.

Antes da reinstalação recomendamos a desinstalação do aplicativo, através dos seguintes passos:

- 1) Ir ao Painel de Controle e clicar em Java;
- 2) Clicar no botão View dentro da aba General;
- 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;
- 4) Clicar em “X” ou clique no botão da direita e “Delete”;
- 5) Reinstalar o aplicativo através dos links disponíveis em [www.fazenda.sp.gov.br/nfe](http://www.fazenda.sp.gov.br/nfe), opção Emissor de CT-e.

3. Mais um motivo é fato de que o Emissor de CT-e ter sido instalado dentro da rede corporativa da empresa, que exige autenticação do usuário para acesso à Internet.

Como o Emissor de CT-e sempre inicia buscando os retornos da SEFAZ pendentes, o usuário deve autenticar-se para acesso à Internet antes de iniciar o Emissor de CT-e, ou o pessoal de suporte à rede da empresa deve providenciar para que os endereços para SEFAZ sejam acessados sem a necessidade de autenticação de usuário.

#### **14 Atendimento ao Contribuinte:**

1. O contribuinte poderá entrar em contato com o TELESEFAZ, através do número 0800-2851244 ou (81)31836401.

2. ou enviar e-mail para [cte@sefaz.pe.gov.br](mailto:cte@sefaz.pe.gov.br) , contendo:

Assunto: A razão social da empresa

Corpo do e-mail :

- a. IE e CNPJ da empresa emitente;
- b. Dados do contato com e-mail e telefone;
- c. Ambiente onde o problema está ocorrendo : Produção, homologação ou ambos;
- d. Qual o software emissor: Gratuito ou próprio
- e. Descrição detalhada do erro.

**Equipe NF-e/CT-e/MDF-e  
UGST/DAS/SEFAZ-PE**