

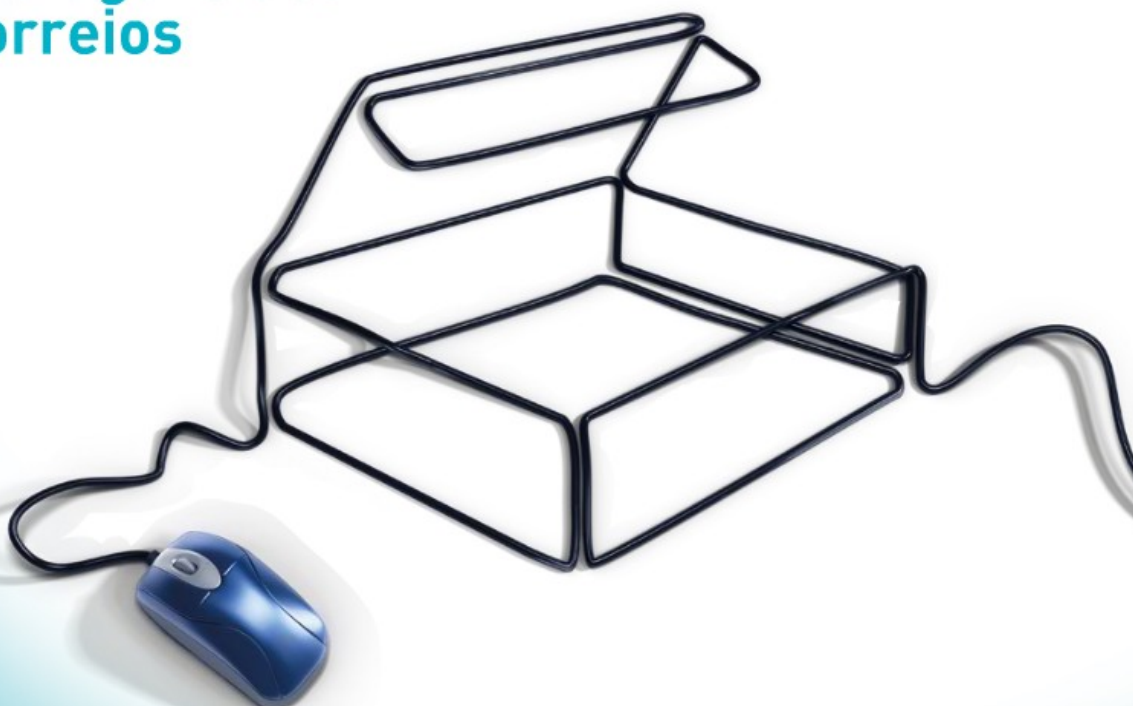
# FAQ

## PERGUNTAS FREQUENTES



GERENCIADOR DE POSTAGENS DOS CORREIOS

**SIGEP WEB**  
Gerenciador de  
Postagens dos  
Correios



## SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
1.Quais são as características do Programa?.....	4
2.Quais são os pré-requisitos para instalação do Sigep Web?.....	4
3.Como obter o aplicativo para instalação?.....	4
4.Como obter o banco de dados para uso compartilhado?.....	5
5.Como obter o manual de utilização do Sigep Web?.....	5
6.O que é senha de fechamento de PLP?.....	5
7.Como obter a senha de fechamento de PLP?.....	5
8.Como instalar o SIGEP WEB?.....	5
9.Como atualizar a versão do Sigep Web?.....	5
10.Como faço para criar um atalho do programa na área de trabalho? .....	5
11.Quais são os dados de Usuário e Senha da tela inicial?.....	6
12.Como alterar a senha do Administrador?.....	6
13.Como verifico se o sistema está configurado corretamente?.....	6
14.Como saber se o sistema está conectado com o servidor dos Correios?.....	7
15.Como cadastrar/atualizar um Cartão de Postagem?.....	7
16.Por que é necessário incluir/atualizar cartão de postagem?.....	7
17.Inseri um novo serviço no meu contrato. Como faço para utilizar no Sigep Web?.....	7
18.Posso cadastrar mais de um cartão de postagem ou contrato?.....	7
19.Posso ter vários computadores acessando o SIGEP WEB ao mesmo tempo?.....	7
20.Nas instalações em vários micros (sem compartilhamento de banco de dados) é necessário refazer as configurações para cada micro?.....	8
21.Como configuro Proxy?.....	8
22.Onde posso consultar a configuração de Proxy?.....	8
23.Já fiz as configurações de Proxy e mesmo assim não consigo conexão. O que fazer?.....	8
24.Como instalar o Sigep Web com o banco de dados compartilhado?.....	9
25.Após gerar uma Lista de Postagem, quanto tempo tenho para postar na agência dos Correios?.....	12
26.Quantos objetos posso postar por lista?.....	12
27.Quantos objetos são impressos em cada página da lista de postagem?.....	12
28.Posso criar uma lista de postagem com mais de um serviço (ex. Sedex e PAC)?.....	13
29.Quando fecho a PLP (Pré Lista de Postagem) o sistema solicita login e senha. Qual é a finalidade dela?.....	13
30.O sistema apresenta erro na validação do cartão de postagem. O que fazer?.....	13
31.Posso rastrear um objeto ou uma lista gerada pelo Sigep Web?.....	13
41. O sistema apresenta o erro de acesso à base de dados. O que fazer?.....	14
42. O sistema apresenta o erro ao carregar a tela de objetos postais. Como corrigir?.....	15



## **1. Quais são as características do Programa?**

### ➤ Definição:

O SIGEP WEB é um sistema com o propósito de preparar e gerenciar as postagens de Clientes dos Correios. Seus principais atributos técnicos são: facilidade e rapidez na preparação das postagens e gestão das informações sobre os objetos postados.

### ➤ Tecnologia:

Aplicativo desenvolvido em plataforma JAVA, que possibilita interatividade com outros sistemas dos Correios e do Cliente.

### ➤ Abrangência:

Nacional.

### ➤ Público a que se destina:

Pessoas jurídicas com contrato firmado com os Correios para a prestação de serviços qualificados: Registrados, SEDEX, Encomenda PAC, etc.

No caso de sua empresa ou órgão público efetuar postagens de objetos qualificados, porém sem ser por meio de contrato, e tem interesse em utilizar o SIGEP WEB, procure a área comercial dos Correios mais próxima para viabilizar a assinatura de um contrato.

### ➤ Utilização gratuita:

A utilização do sistema é gratuita. Se a sua empresa já usa o SIGEP, migre para o SIGEP WEB e otimize a sua logística. Se a sua empresa ainda não baixou o aplicativo, não perca mais tempo.

## **2. Quais são os pré-requisitos para instalação do Sigep Web?**

- Ser cliente com contrato;
- Para a instalação do SIGEP WEB, é necessário que as estações de trabalho tenham, no mínimo, os seguintes requisitos:
- Micro com acesso à internet;
- Configuração mínima exigida:
- Processador de 800 MHz ou superior;
- 128 MB de Memória RAM. Recomendamos 512 MB ou mais;
- Placa de Vídeo de 32 MB de Memória com 16 milhões de cores;
- Monitor colorido com resolução mínima de 800 x 600 pixels;
- Mínimo de 150 MB de espaço livre no Disco Rígido;
- Sistemas operacionais: Microsoft Windows 98/2000/Me/XP/Vista/7 ou Linux;

## **3. Como obter o aplicativo para instalação?**

O aplicativo está disponível para download no seguinte endereço:  
[www.corporativo.correios.com.br](http://www.corporativo.correios.com.br).

Acessar a opção Serviços: “Sigep Web e áreas com restrição de entrega”. Em seguida é necessário entrar com Código Administrativo que consta no Cartão de Postagem do Contrato e a senha será os oito (08) primeiros dígitos do CNPJ da empresa. Na próxima tela, clicar na opção “SIGEP WEB” e, em seguida, baixar o sistema através do ícone “Baixar Aplicação”.

#### **4. Como obter o banco de dados para uso compartilhado?**

O banco de dados para uso compartilhado está disponível para download no seguinte endereço: [www.corporativo.correios.com.br](http://www.corporativo.correios.com.br).

Acessar a opção Serviços: “Sigep Web e áreas com restrição de entrega”. Em seguida é necessário entrar com Código Administrativo que consta no Cartão de Postagem do Contrato e a senha será os oito (08) primeiros dígitos do CNPJ da empresa. Na próxima tela, clicar na opção “SIGEP WEB” e, em seguida, selecionar a opção “Baixar banco compartilhado”.

#### **5. Como obter o manual de utilização do Sigep Web?**

O manual do Sigep Web está disponível para download no site: [www.corporativo.correios.com.br](http://www.corporativo.correios.com.br).

Acessar a opção Serviços: “Sigep Web e áreas com restrição de entrega”. Em seguida é necessário entrar com Código Administrativo que consta no Cartão de Postagem do Contrato e a senha será os oito (08) primeiros dígitos do CNPJ da empresa. Na próxima tela, clicar na opção “SIGEP WEB”.

#### **6. O que é senha de fechamento de PLP?**

É a senha que autoriza o fechamento da PLP (Pré Lista de Postagem) e a geração das etiquetas de registro.

#### **7. Como obter a senha de fechamento de PLP?**

A senha de fechamento de PLP (Pré Lista de Postagem) deve ser solicitada ao consultor comercial dos Correios responsável pelo contrato.

Ela será encaminhada por e-mail ao usuário indicado pelo representante legal da empresa junto aos Correios.

#### **8. Como instalar o SIGEP WEB?**

Após baixar o aplicativo:

- Crie uma pasta com o nome SIGEPWEB no computador do cliente.
- Salve a aplicação na pasta criada.
- Descompacte o arquivo.
- Para executar o sistema, abra a pasta Sigepclient e clique no arquivo iniciarSigep.cmd.

#### **9. Como atualizar a versão do Sigep Web?**

Uma das grandes vantagens do Sigep Web é a atualização automática. A partir do momento em que o cliente acessa o sistema, ele procura uma nova versão. Se estiver disponível, a atualização será iniciada imediatamente.

#### **10. Como faço para criar um atalho do programa na área de trabalho?**

Clique com o botão direito do mouse sobre IniciarSigep.cmd, escolha a opção “Enviar Para” e depois “Área de Trabalho (Criar Atalho)”. Pronto! Será adicionado na área de trabalho um atalho do SIGEP WEB!

Para alterar o ícone, clique com o botão direito do mouse sobre o atalho criado na área de trabalho, escolha a opção “Propriedades”, na aba “Atalho”, escolha a opção “alterar ícone”. Clique

Departamento Comercial de Encomendas  
Gerência Corporativa de Malote

em “ok” e localize um ícone (dentro da pasta Sigepcliente, subpasta “img”, estão disponíveis dois ícones do SigepWeb) e clique em ok.

### 11. Quais são os dados de Usuário e Senha da tela inicial?

Na tela inicial do SIGEP WEB, preencher o Usuário e a Senha, nos espaços correspondentes:

USUÁRIO: correios (*Letra minúscula*)

SENHA: 123456

Caso não queira inserir esses dados todas as vezes que iniciar o SIGEP WEB, deixe marcado o botão “Continuar conectado”, porém lembramos que esta opção será válida para qualquer usuário que se logar no computador, podendo acessar sem colocar usuário e senha.

### 12. Como alterar a senha do Administrador?

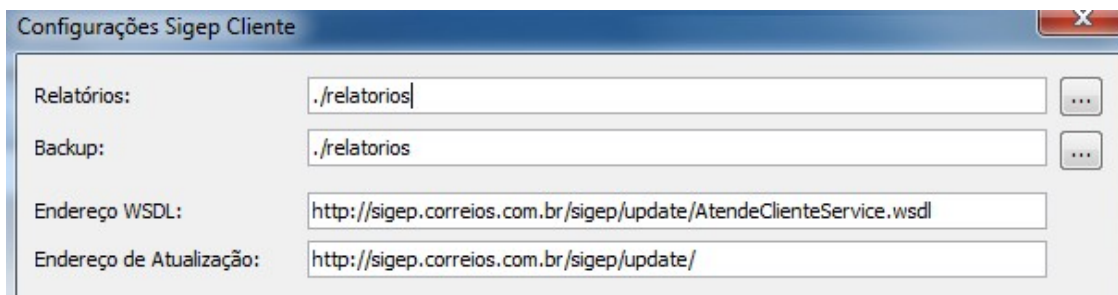
Ao iniciar o programa, preencher o Usuário e a Senha, nos espaços correspondentes.

A seguir, clicar em “Mudar Senha”. Será aberta uma tela (conforme modelo a seguir), na qual será inserida a nova senha. Repita no campo abaixo e clique em OK.



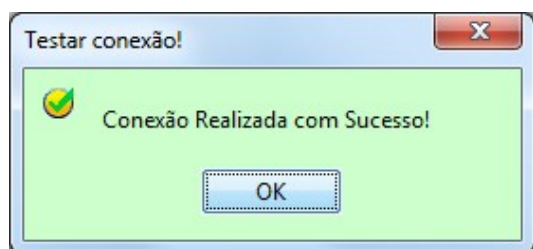
### 13. Como verifico se o sistema está configurado corretamente?

Com o aplicativo aberto, entrar no menu Configurações – Sistema e verificar se o “Endereço WSDL” e o “Endereço de Atualização” estão corretos, conforme a seguir:



**14. Como saber se o sistema está conectado com o servidor dos Correios?**

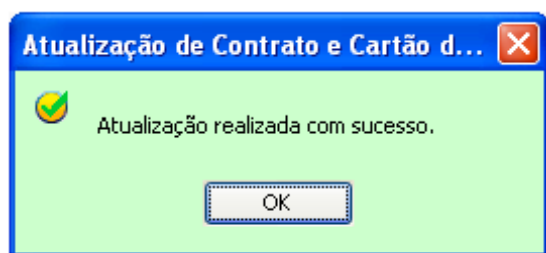
Para efetuar teste de conexão com o servidor dos Correios basta clicar no menu “Configurações”, opção “Testar Conexão”.



Se o sistema retornar uma mensagem de erro de conexão, confirme se o micro está com acesso à internet e se as configurações estão corretas (Consultar tópico sobre configurações).

**15. Como cadastrar/atualizar um Cartão de Postagem?**

O cadastro/atualização do cartão de postagem deve ser feito no menu: Cadastros, opção “Atualizar Cartão de Postagem”. Digite o N° do Contrato, N° do Cartão e Clique em Atualizar. O sistema pedirá o Usuário e Senha do Sigep Master. Digitar o Usuário e Senha recebido pelos Correios via e-mail. Na sequência, o sistema retornará a mensagem: “Cartão validado com sucesso”.

**16. Por que é necessário incluir/atualizar cartão de postagem?**

A inclusão/atualização do cartão é necessária para buscar as informações dos serviços cadastrados no cartão e possibilitar a postagem dos objetos.

**17. Inserir um novo serviço no meu contrato. Como faço para utilizar no Sigep Web?**

O novo serviço aparecerá automaticamente quando da criação da PLP. Caso não apareça, basta fazer a atualização do cartão de postagem. Ver tópico sobre como atualizar o cartão de postagem.

**18. Posso cadastrar mais de um cartão de postagem ou contrato?**

Sim. Repita o mesmo procedimento de cadastro para todos os cartões e contratos (se for o caso).

**19. Posso ter vários computadores acessando o SIGEP WEB ao mesmo tempo?**

Sim. Vide tópico sobre compartilhamento do banco de dados.

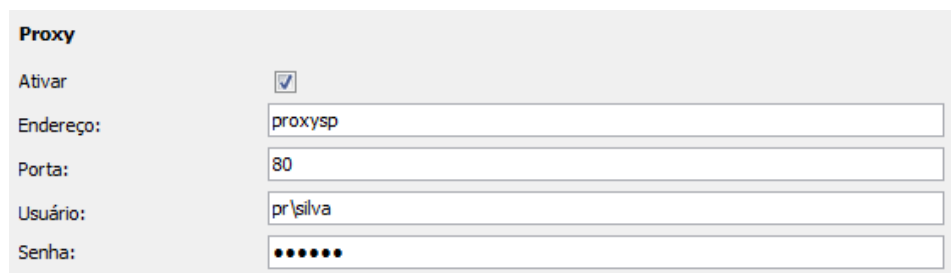


**20. Nas instalações em vários micros (sem compartilhamento de banco de dados) é necessário refazer as configurações para cada micro?**

Não. Após ser realizada a configuração no primeiro micro, copiar a pasta SigepClient e colar nas demais máquinas a serem instaladas.

**21. Como configuro Proxy?**

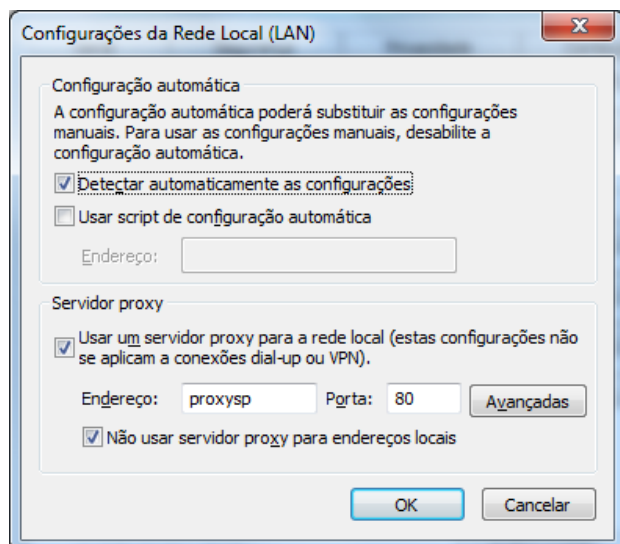
No menu Configurações – Sistema, nos campos correspondentes a Proxy, marque a opção ativar proxy e preencha os campos Endereço, Porta, Usuário e Senha, conforme o seguinte exemplo:



**Obs.:** Dependendo da forma de autenticação de Proxy, não é necessário preencher os campos Usuário e Senha.

**22. Onde posso consultar a configuração de Proxy?**

A configuração de Proxy pode ser obtida pelo Internet Explorer, menu Ferramentas, Opções de Internet, Aba Conexões, opção: Configurações da Lan - Servidor Proxy, conforme o seguinte exemplo:

**23. Já fiz as configurações de Proxy e mesmo assim não consigo conexão. O que fazer?**

Se após as configurações de Proxy tiverem sido realizadas corretamente e mesmo assim o sistema estiver sem conexão, será necessário que se crie exceção no firewall do servidor de Proxy para os IPs:

- IP: 200.252.60.208 (sigep.correios.com.br)
- IP: 200.252.60.71 (websro.correios.com.br)



**Obs.:** Importante que a liberação seja feita para input/output nas configurações da rede.

Existem outras formas de fazer a liberação, como criar um usuário/IP com acesso a internet já com a exceção liberada de entrada e saída no servidor de Proxy e preencher os dados do usuário/IP criado nas configurações do Sigep.

Esse procedimento é uma boa opção, pois independente do usuário que estiver utilizando o sistema e suas restrições na rede (internet), no momento da autenticação do WSDL dos Correios, esse usuário/IP criado passará direto pela validação do Proxy, não havendo impedimentos da comunicação entre a aplicação SIGEP WEB x Servidor Correios.

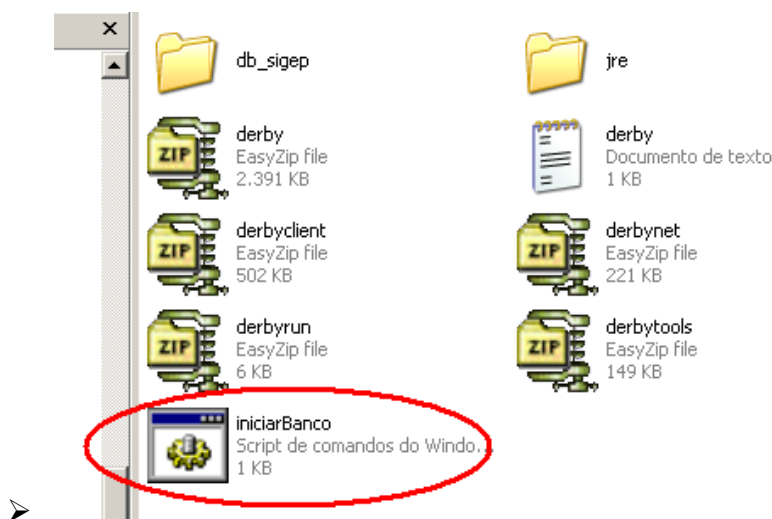
## 24. Como instalar o Sigep Web com o banco de dados compartilhado?

Para utilizar o sistema com banco de dados compartilhado, é necessário:

### 1º Passo: Instalar o banco de dados

Baixar o banco de dados para uso compartilhado (sigepBanco) conforme opções de download disponíveis no subitem 2.1.

- Descompacte o arquivo e salve no servidor ou micro onde ficará compartilhado o banco de dados.
- Abra a pasta Sigepbanco e clique com o botão direito do mouse no arquivo iniciarBanco



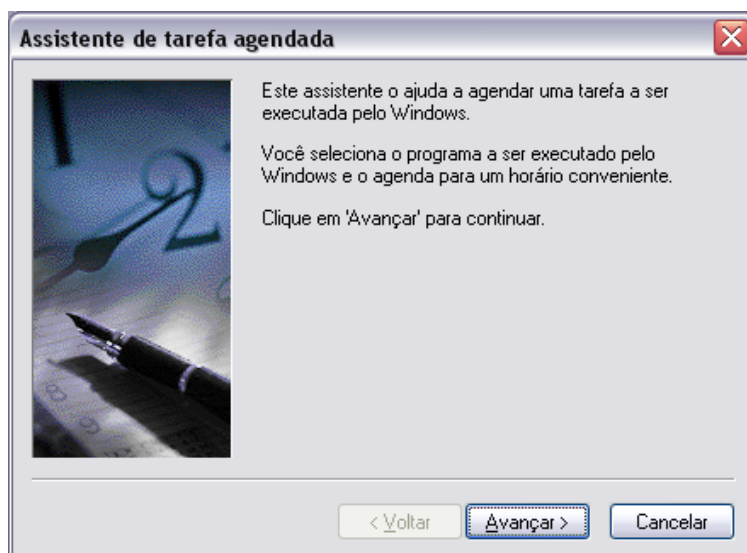
- Na próxima tela faça a edição das informações conforme dados abaixo.  
De: @echo Iniciando banco...  
jre\bin\java -jar derbyrun.jar server start -p 1527 -h 0.0.0.0

Para: @echo Iniciando banco...  
jre\bin\javaw -jar derbyrun.jar server start -p 1527 -h 0.0.0.0

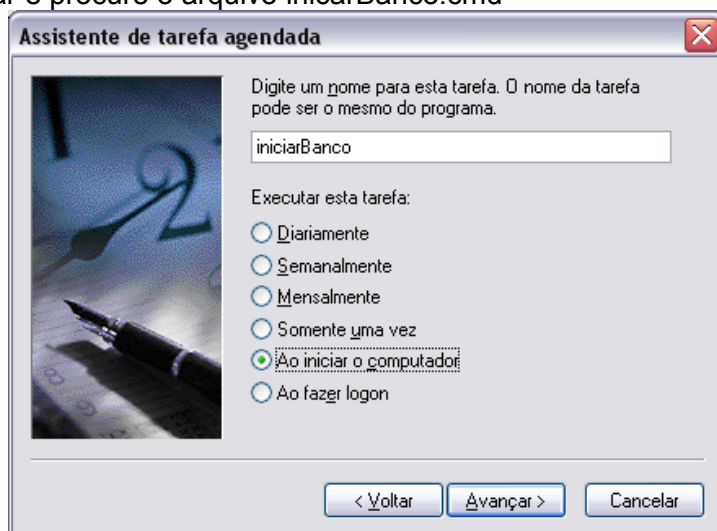
- Fechar a tela, salvando as alterações realizadas.
- Abra a pasta Sigepbanco e clique com o botão direito do mouse no arquivo iniciarBanco.
- Na sequência, criar uma tarefa agendada no Windows da seguinte forma:

Iniciar >> Painel de Controle >> Tarefas Agendas

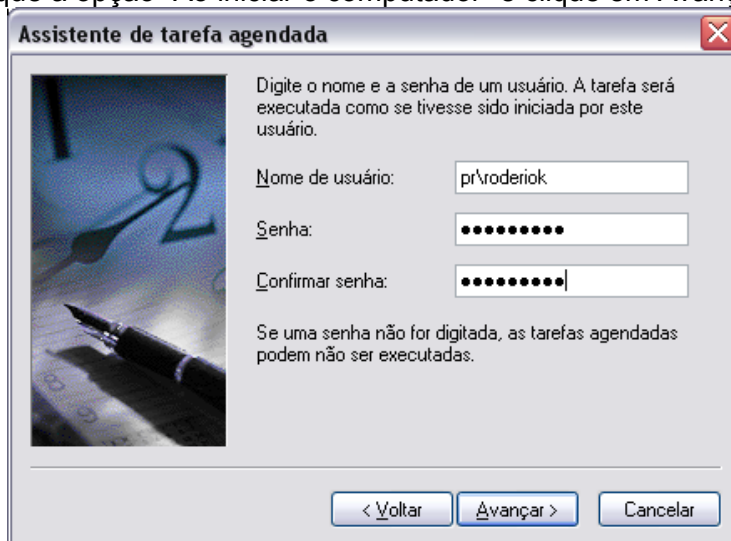
Clique em Adicionar Tarefa Agendada



Clique em avançar e procure o arquivo iniciarBanco.cmd

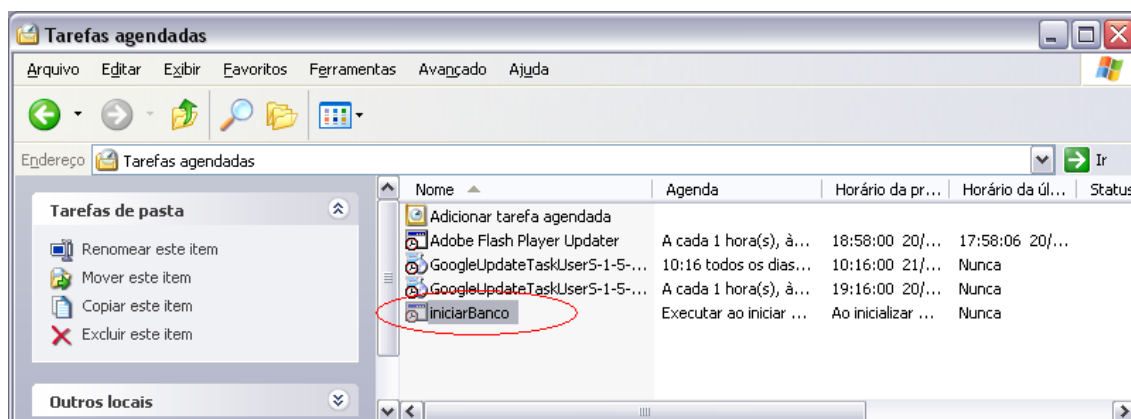


Em seguida marque a opção “Ao iniciar o computador” e clique em Avançar



Caso a rede possua autenticação, preencher os campos de usuário e senha de rede. Clique em avançar e concluir.

Será exibida a tarefa agendada dessa forma.



**Reinicie a máquina.**

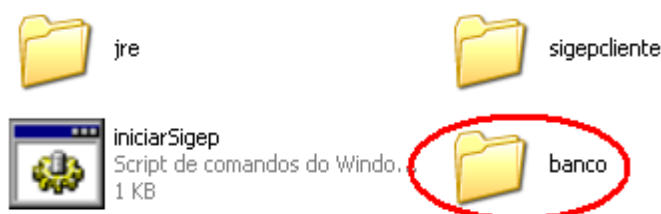
Atenção: O Firewall da máquina deve estar desativado.

**Obs.:** O procedimento deve ser executado acompanhado por técnico da área de TI

## **2º Passo: Instalar e configurar o sigepClient nos micros**

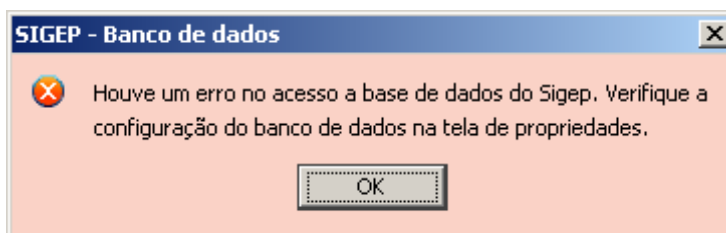
Copiar a pasta “sigepClient” (conforme opções de download e instalação informadas no subitem 2.1 e 2.2) para o computador do usuário a ser instalado.

- Abra a pasta “sigepcliente” e delete a subpasta “banco”.



Atenção! Este procedimento é importante para evitar que se utilize o banco local por engano.

- Execute o sistema clicando no arquivo iniciarSigep. Aparecerá a seguinte mensagem:



- Clique em “ok” e aparecerá a tela de configuração do Sigep.

No campo IP substituir o campo “localhost” pelo Nome ou IP do servidor/máquina na qual foi salvo o banco de dados (pasta sigepBanco).

- Exemplo: **localhost**
- Mudar para: **MAC100XXXXX** ou para 10.70.xx.xx

**Banco de Dados:**

Usuário:	<input type="text" value="usr_sigep"/>
Senha:	<input type="password" value="..."/>
Ip:	<input type="text" value="localhost"/>
Porta:	<input type="text" value="1527"/>

- Clique no botão salvar e inicie o sigepclient novamente.

Caso retorne a mesma tela de erro no acesso ao banco de dados, certifique-se de que o Sigepbanco está iniciado no servidor/máquina e que o caminho (nome ou IP) estão corretos.

- Clique no botão salvar e inicie o Sigepclient novamente.

Se o mesmo erro aparecer, quer dizer que o Firewall do servidor/máquina está bloqueando a conexão.

Neste caso, solicitar ao responsável da TI para criar uma exceção no Firewall para a porta 1527.

Com esse procedimento realizado, o compartilhamento deve funcionar normalmente.

- Iniciar a aplicação e fazer as configurações de instalação descritas a partir do subitem 2.3.

Após as configurações realizadas no primeiro micro, copiar a pasta Sigepclient e colar nos demais micros a serem instalados.

## **25. Após gerar uma Lista de Postagem, quanto tempo tenho para postar na agência dos Correios?**

Após o seu fechamento, a lista de postagem estará disponível para ser incorporada nas agências em até 10 dias. Findo esse prazo, ela será extinta e não será possível a postagem dos objetos gerados. Neste caso, será necessário criar uma nova lista para esses objetos.

## **26. Quantos objetos posso postar por lista?**

Cada PLP (Pré Lista de Postagem) pode conter no máximo 800 objetos. Caso haja a necessidade de postar quantidade superior a essa, será necessário criar nova lista.

## **27. Quantos objetos são impressos em cada página da lista de postagem?**

Cada página da lista de postagem poderá conter até 21 (vinte e um) objetos.

**28. Posso criar uma lista de postagem com mais de um serviço (ex. Sedex e PAC)?**

Não. Somente é possível criar um tipo de serviço por lista de postagem.

**29. Quando fecho a PLP (Pré Lista de Postagem) o sistema solicita login e senha. Qual é a finalidade dela?**

Essa senha é fornecida pelos Correios para autorizar o fechamento da PLP (Pré Lista de Postagem) e a geração das etiquetas de registro.

Consulte o tópico sobre como obter a senha de fechamento de PLP.

**30. O sistema apresenta erro na validação do cartão de postagem. O que fazer?**

Certifique-se que a internet está funcionando e que o sistema está configurado corretamente (ver tópico sobre configurações).

Caso o erro persista, entre em contato com o seu consultor comercial nos Correios e verifique se o cartão de postagem está com alguma pendência cadastral.

**31. Posso rastrear um objeto ou uma lista gerada pelo Sigep Web?**

Sim. Essa funcionalidade está contemplada no menu Processos - Rastreamento de Objetos. Nela estão disponíveis diversas opções de pesquisa.

**32. Quais impressoras são possíveis de utilizar para impressão das etiquetas e rótulos?**

Qualquer impressora jato de tinta ou laser. Preferencialmente a impressora laser.

**33. Posso importar um banco de dados para o Sigep Web?**

Sim. Se o cliente já utilizava o SIGEP II é possível exportar os destinatários no item "Ferramentas"/"Exportar dados" do SIGEP II e posteriormente inserir o arquivo gerado no SIGEP WEB pelo comando "Processos" / "Importar Destinatários".

Caso o cliente tenha um banco de dados próprio que não seja provindo do SIGEP II, é disponibilizado o layout para a importação dentro da pasta do SIGEP WEB. Para visualizar o layout abrir a pasta do SIGEP WEB, clicar na subpasta "sigepcliente", em seguida na subpasta "docs". Abrir o arquivo "Layout\_Importacao\_de\_Destinatarios". O procedimento de adequação do banco de dados do cliente no layout definido precisa ser realizado pela área de TI do cliente. Após a adequação, importar o arquivo gerado no SIGEP WEB através do comando "Processos" / "Importar Destinatários".

**34. Quando ocorrer algum problema com a PLP no momento da postagem, qual o procedimento a ser adotado?**

Caso o problema apresentado pelo sistema de postagem da Agência (SARA) seja relacionado a CEP inválido, será necessário fazer outra PLP no SIGEP WEB para o objeto que gerou o problema.

**35. Existe um número mínimo de caracteres para o cadastramento no campo da senha de acesso?**

O número mínimo de caracteres para cadastro da senha de acesso é 6, e o número máximo é de 15 caracteres.

**36. Existe um número mínimo de caracteres para o cadastramento no campo da nota fiscal para postagens de PAC?**

O número mínimo de caracteres para cadastro da senha de acesso é 6, e o número máximo é de 15 caracteres.

**37. Se ao invés do Banco compartilhado, for colocado o banco que vem dentro da pasta SigepCliente no servidor, haverá alguma incompatibilidade? As estações poderão acessar normalmente esse banco remotamente?**

Sim, haverá incompatibilidade. O arquivo de banco compartilhado é o mesmo arquivo que está dentro da raiz do SIGEP WEB, mas contém também uma máquina virtual java executável. É essa máquina virtual que permite o banco de dados ser executado separadamente do aplicativo.

Desta forma, se apenas copiar a pasta de dentro do sigepCliente para o servidor não irá funcionar, pois faltará o executável do Java.

**38. Com a colocação do banco no servidor e apontamento do sistema para este local, é possível que se use apenas um "executável" para acessar o sistema? Exemplo: Criar apenas uma pasta, colocar em uma rede e disponibilizar os atalhos nas posições dos usuários?**

Não é possível. O sistema possui uma arquitetura cliente-servidor. Ou seja, parte das operações acontece na máquina local, outra parte acontece no servidor. O fato do banco estar no servidor, significa apenas que o repositório de dados está em outro local. Mas é preciso executar a aplicação em uma estação de trabalho para ter acesso ao banco de dados na outra máquina. Assim, é obrigatório todos os micros terem a pasta para que o sistema funcione corretamente.

**39. Existe alguma estimativa de crescimento do banco de dados? Como ter uma visão desse aspecto?**

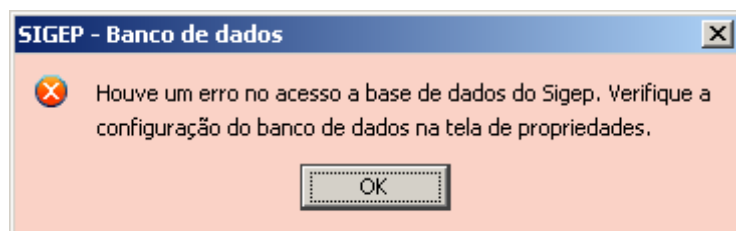
O crescimento do banco dependerá da quantidade de PLPs que o cliente irá gerar, assim como a quantidade de destinatários, remetentes, etc.

**40. Tentei atualizar o Cartão de Postagem e o sistema apresentou o erro “Os serviços deste Cartão de Postagem não estão disponíveis no ERP”, o que fazer?**

Entre em contato com o seu consultor comercial nos Correios e verifique se o cartão de postagem está com alguma pendência cadastral.

**41. O sistema apresenta o erro de acesso à base de dados. O que fazer?**

O sistema apresentará a tela de erro abaixo se, no caso de compartilhamento, o endereço IP da máquina/servidor estiver incorreto ou, ainda, se o banco de dados não estiver ativo na máquina/Servidor.

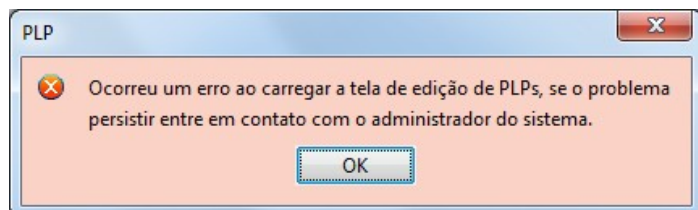




Para corrigir, solicitar ao cliente que verifique, acessando o menu “Configurações” “Sistema”, se no campo “IP”, o nome ou IP da máquina/Servidor consta o endereço correto. Verificar, também se o arquivo de banco compartilhado está ativo no Servidor. Se necessário solicitar a informação a área de TI da empresa.

#### **42. O sistema apresenta o erro ao carregar a tela de objetos postais. Como corrigir?**

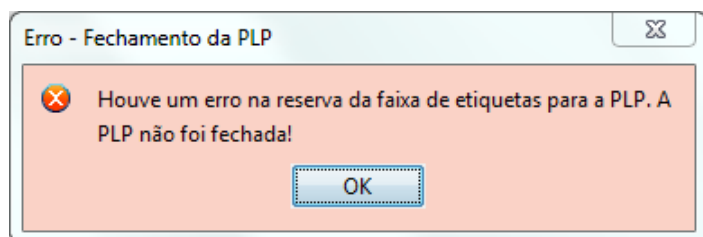
O sistema apresentará a tela de erro abaixo quando o cliente tentar incluir uma PLP, sem ter criado o Remetente anteriormente ou se o Remetente estiver sem os dados de Cartão e Contrato.



Para corrigir, acessar o menu “Cadastros”, opção “Remetente”. Se já tiver um remetente cadastrado, selecionar o remetente e clicar no botão “Alterar” e verificar na aba “Cartão de Postagem”. Se constar apenas o número do Cartão de Postagem e não constar a informação do número do contrato e Serviços, atualizar novamente o cartão no menu “Cadastros” “Atualizar Cartão de Postagem”. Ao tentar novamente criar uma PLP, o erro estará corrigido.

#### **43. O sistema está demorando fechar a PLP e apresenta o erro na reserva de faixa de etiquetas para a PLP. Como corrigir?**

Se o sistema apresentar demora no fechamento da PLP e, em seguida, apresentar o erro “Houve um erro na reserva da faixa de etiquetas para a PLP. A PLP não foi fechada!” (ver tela abaixo), significa que o sistema está sem conexão com o Servidor.>



Para corrigir, acessar o menu “Configurações” e em seguida, clicar em “Testar Conexão”. Se retornar a mensagem de erro abaixo, significa que o cliente está sem conexão. Verificar as configurações do sistema ou as configurações de rede, pode ser algum problema de conexão com internet. Confirme se o micro está com acesso à internet e se a rede possui autenticação de Proxy. Após ajustes, testar novamente a conexão.

