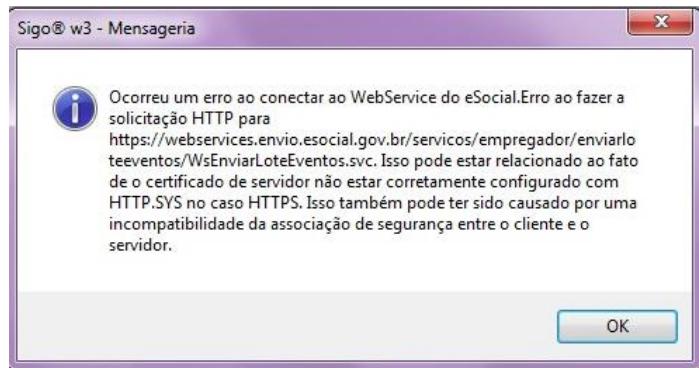


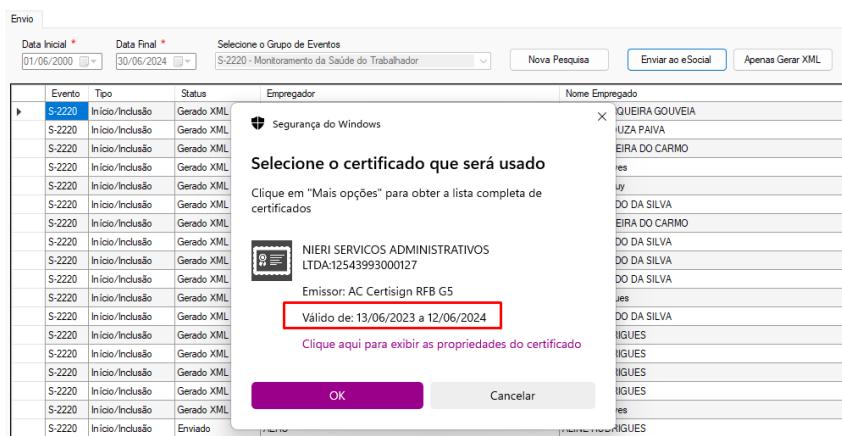
Este manual tem como objetivo auxiliar na resolução de erros relacionados ao Web Service do eSocial, que podem ocorrer durante o envio de eventos via mensageria manual.

Mensagem de erro:

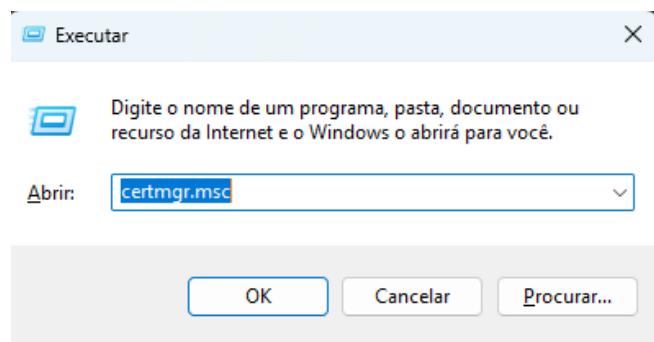


Para solucionar esse problema, é necessário analisar determinados parâmetros e a mensagem de erro gerada pelo sistema (pois existem outros erros similares). A seguir, apresentamos um passo a passo detalhado sobre como proceder nessa situação.

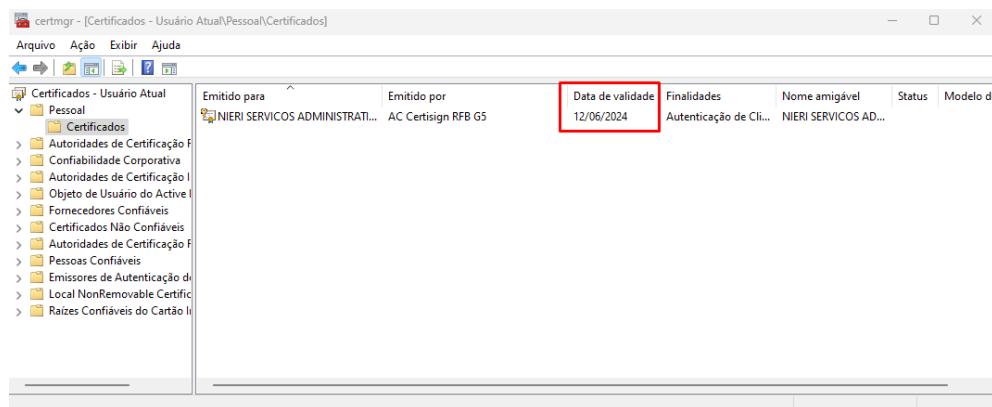
1. Validade do Certificado: No momento de realizar o envio dos eventos, é possível visualizar a validade do certificado assim que clicar em “Enviar ao eSocial”.



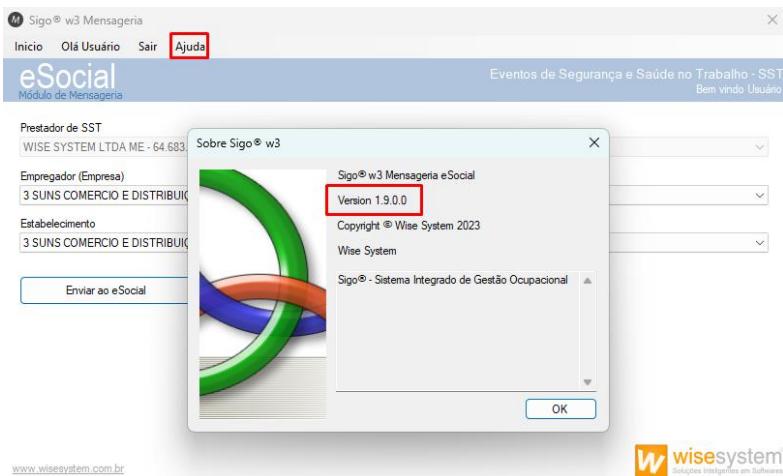
2. Consulte os Certificados Instalados na Máquina: Para isso utilize a barra de pesquisa do Windows, pesquise por “Executar” e utilize o seguinte comando “certmgr.msc”.



Ao acessar o Gerenciador de Certificados acesse a pasta “Pessoal”, agora é possível visualizar todos os certificados instalados nessa máquina, assim como a sua data de validade também.



3. Verifique a Versão do Aplicativo: Para isso acesse o aplicativo, em seguida clique na opção de Ajuda e certifique-se que a versão do aplicativo seja a última atualizada de acordo com a versão do servidor do cliente.



4. Outras possíveis situações:

- Certifique-se de que não haja bloqueio de antivírus. Podendo incluir a pasta “Mensageria” como exceção.
- Verifique a rede de internet, pois caso haja bloqueios pode estar impactando (assim como o Firewall do Windows).

5. Tente instalar o aplicativo novamente e executar como Administrador, para isso primeiro desinstale o que já se encontra na máquina, após instalação acesse o seguinte link para download.

<https://www.wisesystem.com.br/suporte/desktop/downloads/mensageria/SetupSigoW3Mensageria.exe>

6. Em algumas situações, o problema pode estar relacionado a oscilações do eSocial. Para consultar entre no Semáforo do eSocial, no qual informa instabilidade do sistema.

[Semáforo — eSocial \(www.gov.br\)](http://www.gov.br/esocial/semaforo)

7. Caso a causa do problema não seja identificada, possíveis fatores que podem contribuir para esse erro incluem a conectividade da rede de internet ou a configuração da máquina. Recomendamos a instalação do aplicativo em um ambiente alternativo, utilizando uma máquina diferente e uma rede distinta para fins de diagnóstico.