

Manual de Suporte - Consulta Siscarga

Recebimento do Chamado

Ao receber um chamado referente à consulta Siscarga, é extremamente necessário que o número do processo seja informado no início do atendimento, pois toda a análise e suporte serão baseados nesse dado.

A mensagem de erro padrão do Siscarga é: **"Dados do BL informado não encontrados"**

Passos para Análise e Solução do Problema

1. Verificar a Data de Embarque

- Se a data de embarque for superior a 60 dias, o Narwal não conseguirá realizar a consulta.

2. Validar o Cadastro do Importador

- Verifique se o cadastro do importador está completo.
- Verifique se o CNPJ do importador está de acordo.
- Caso esteja faltando a informação do representante legal ou se a flag "Integrar Siscarga" estiver desmarcada, o Narwal não irá realizar a consulta.

3. Validar o Cadastro do Representante Legal

- Verifique se o certificado digital do representante legal está corretamente inserido e válido.

Representante legal

Dados cadastrais

Código: 1

Chave: 82

Número do documento: *00000000

Nome: *Despachante 2

E-mail: *

Telefone: *

Tipo: Física

Padrão Pucomec: ☐

Ativo: ☒

Certificado digital

Senha: *

Enviar arquivo: Selecionar...

Habilita consulta Mantra: ☐

Senha MANTRA: *

Data de vencimento: */*/

SIGVIG

Usuário: admin

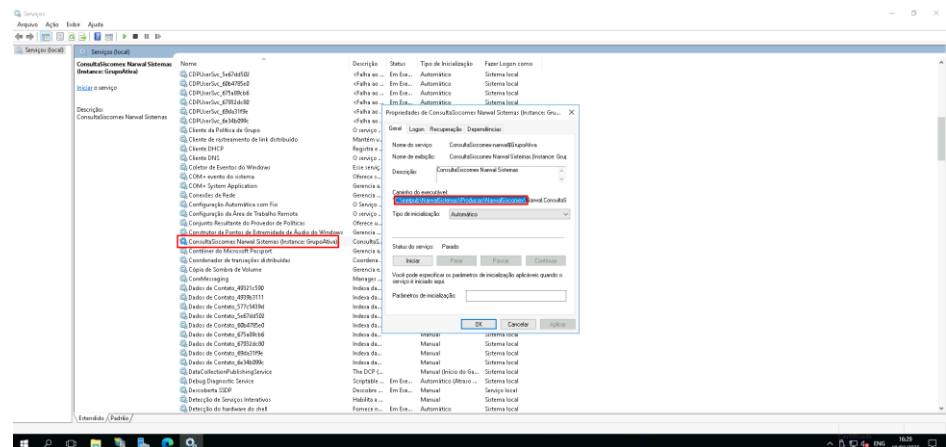
Senha: *

Testar

Salvar Voltar

4. Analisar o Log da Aplicação

- Caso os passos anteriores estejam corretos, acesse o log da aplicação para identificar a causa do erro:
 - Acesse o servidor da aplicação.
 - Acesse os serviços do Windows.
 - Localize o serviço de consulta Siscomex da aplicação (exemplo: *ConsultaSiscomex Narwal Sistemas (Instance: GrupoAtiva)*).
 - Clique com o botão direito e acesse *Propriedades*.
 - Copie o diretório até "Siscomex" (exemplo: *C:\inetpub\NarwalSistemas\Producao\NarwalSiscomex*).



- Acesse o diretório copiado no gerenciador de arquivos e procure a pasta de log.

5. Forçar a Atualização dos Logs

- O job responsável pela consulta Siscarga é disparado apenas uma vez por dia.
- Para forçar a atualização dos logs:

- i. Acesse os jobs do sistema. cliente.narwalsistemas.com.br/jobs (somente acessará após realizar o login no portal)
- ii. Entre em *Tarefas Recorrentes*.
- iii. Configure para exibir 100 itens por página.
- iv. Use Ctrl + F e filtre por "siscomex".
- v. Selecione e dispare os 3 jobs que forem filtrados.
- vi. Aguarde a finalização do job e verifique o log.
- c. Em 90% dos casos, o log indicará o motivo do erro, como:
 - i. Certificado digital inválido (problemas com conexão SSL).
 - ii. Senha inválida.
 - iii. Representante sem permissão para consultar o CNPJ do importador.

6. Realizar Teste Manual no Site do consulta siscarga.

- a. O link utilizado pelo Narwal para realizar a consulta Siscarga é:
<https://www4.receita.fazenda.gov.br/g33159/jsp/logon.jsp?ind=11>
- b. Caso todos os passos acima tenham sido seguidos sem sucesso, solicite ao cliente que tente realizar o login e a consulta diretamente pelo site da Receita Federal.
- c. Muitas vezes, o certificado digital do representante legal pode não ter autorização para consultar o BL. Se esse for o caso, o cliente deve entrar em contato com a Receita Federal para regularizar o cadastro.

Segue consulta SQL para verificar se o importador está de acordo para ser consultado:

```

SELECT
  ImportadorId,
  i.NumeroDocumento,
  rl.CertificadoDigital AS Certificado,
  rl.CertificadoDigitalSenha AS Senha,
  rl.RepresentanteLegalId
FROM
  Importador i
INNER JOIN
  RepresentanteLegal rl
  ON i.RepresentanteLegalId = rl.RepresentanteLegalId
WHERE
  i.IntegraSiscomexWeb = 1
  AND i.Ativo = 1
  AND i.NumeroDocumento IS NOT NULL

```

```
AND LEN(i.NumeroDocumento) = 14 -- Verificando o comprimento do campo  
NumeroDocumento  
AND i.RepresentanteLegalId IS NOT NULL;
```