



## FAQ – Perguntas e ERROS Mais Frequentes

### 1. Responsável pelo Registro do PIN

Cabe a empresa destinatária fazer o registro do PIN, para tanto, a empresa remetente deverá fazer a solicitação através da rotina [Solicitar Geração de PIN](#).

[Base Legal](#) - PORTARIA Nº - 95, DE 29 DE MARÇO DE 2017

"Art. 10. Cabe ao [Sujeito Passivo](#) da Obrigação Tributária registrar o PIM, por meio da confirmação dos dados informados pelo remetente da mercadoria, em ambiente informatizado, próprio, disponibilizado pela SUFRAMA.

### 2. Como saber se o PIN foi gerado ?

Após fazer a solicitação para geração do PIN através da rotina [Solicitar Geração de PIN](#), o remetente deverá aguardar a confirmação do recebedor. Para fazer o acompanhamento dos status da geração do PIN, o mesmo deverá acessar a consulta [Consultar Solicitação de PIN](#). Nessa consulta, se a coluna PIN estiver preenchida, é porque o PIN foi gerado.

SERVIÇOS - WS Sinal

PMN • Consultar Solicitação de PIM [ Ajuda ] Sair do sistema [ 3.21.0.3 ]

Representante Legal | 61.945.121/0002-25 - EMPRESA DE TESTE LTDA.  
Empresa Representada | 61.945.121/0002-25 - EMPRESA DE TESTE LTDA.

Aviso  
O Sistema detectou que o perfil de (Transportador/) desta empresa encontra-se bloqueado na base de dados da SUFRAMA. Portanto, as rotinas pertinentes ao mesmo não serão exibidas.

Pesquisa de Solicitações

Tipo de Consulta:  Número da Solicitação;  Período da Solicitação;  Lote;

\* Período da Solicitação: 27/02/2017 → dd/mm/aaaa à 07/03/2017 → dd/mm/aaaa  
CNPJ Destinatário: → 99.999.999/9999-99  
Situação: Seleccione uma opção

Pesquisar

Lista de Solicitação de PIM							
Numero	Data da Solicitação	Numero do Lote	UF de Destino	CNPJ Destinatario	Razão Social	Numero do PIM	Situação da Solicitação
1000102117	28/02/2017	27022017	AM	01.111.039/0001-49	W H B LTDA.		SOL - SOLICITACAO INDEFERIDA
100110717	04/03/2017	27042017	AM	04.395.273/0001-33	M J T DE ANDRADE TECNICAS DE LTDA.		SOL - AGUARDANDO GERACAO DO PIM
100112317	07/03/2017	27082017	AM	04.395.273/0001-33	M J T DE ANDRADE TECNICAS DE LTDA.		SOL - AGUARDANDO CONFIRMACAO DO DESTINATARIO
100112117	07/03/2017	27112017	AM	04.395.273/0001-33	M J T DE ANDRADE TECNICAS DE LTDA.		SOL - AGUARDANDO CONFIRMACAO DO DESTINATARIO
100112217	07/03/2017	27152017	RO	05.168.110/0001-80	PINHEIROS AUTO LTDA		SOL - AGUARDANDO CONFIRMACAO DO DESTINATARIO
1000108117	03/03/2017	27172017	AC	05.293.488/0001-06	M J T AUTO LTDA		SOL - SOLICITACAO INDEFERIDA
100112417	07/03/2017	27192017	AM	04.395.273/0001-33	M J T DE ANDRADE TECNICAS DE LTDA.		SOL - AGUARDANDO CONFIRMACAO DO DESTINATARIO

Total: 1 - 7 de 7 resultados << <anterior 1 | 2 | 3 posterior>>

### 3. Como visualizar e imprimir o PIN ?

Acessando o WS SINAL no site da SUFRAMA, tanto o remetente como o destinatário poderão ver todos os PIMs gerados. O usuário deverá acessar a consulta [PIN](#) e informar apenas o período desejado que o sistema irá exibir todos PIMs que foram gerados no período informado. Para imprimir, basta selecionar o PIM desejado e clicar em Imprimir em PDF.

### 4. Problemas na importação de dados – Formato do arquivo lote

Quando o remetente fizer a importação de dados referente ao arquivo de lote gerado no SINAL 6.0 e o sistema exibir a mensagem “ **Erro durante a conversão de formato de dados para o sistema. Tipo de dados do arquivo inválidos!** ”, a causa provável do erro poderá ser:

A chave de acesso da NF-e não contém somente números. Isso ocorre quando o usuário copia de algum documento eletrônico a chave de acesso que contém brancos entre os blocos de informações. Para resolver esse problema, basta o usuário corrigir a chave de acesso no lote gerado e fazer nova importação de dados.

### 5. Problemas na importação de dados – Layout do arquivo lote

Quando o remetente fizer a importação de dados referente ao arquivo de lote e o sistema exibir a mensagem “ **Erro durante a conversão de formato de dados para o sistema.** ”, a causa provável do erro poderá ser:

O usuário está tentando importar um arquivo lote não foi gerado pelo SINAL 6.0, ou seja, esse arquivo foi gerado pelo sistema da empresa, mas o layout desse arquivo é diferente do layout utilizado pela Suframa. Geralmente, o usuário está gerando o lote com o layout original da NF-e.

No link [http://www.suframa.gov.br/servicos\\_down\\_softwares.cfm](http://www.suframa.gov.br/servicos_down_softwares.cfm) o usuário poderá ver o layout utilizado pela SUFRAMA.

### 6. Problemas na importação de dados – Chave de Acesso Duplicada

Quando o remetente fizer a importação de dados referente ao arquivo de lote gerado no SINAL 6.0 e o sistema informar as mensagens abaixo:

**Erro durante a validação dos dados**

**O Lote já foi cadastrado para esse destinatário**

Nesse caso, basta o remetente fazer a solicitação de geração do PIN para o destinatário através da rotina [Solicitar Geração de PIN](#).

O lote não pode ser importado mais de uma vez com a mesma chave de acesso.

### 7. O remetente informou errado os dados do destinatário no lote

Quando o remetente gerar o lote com um CNPJ e/ou inscrição SUFRAMA diferente dos dados da NF-e e for gerado PIN para esse lote, o remetente deverá cancelar o lote e refazer todo o processo, ou seja, gerar um novo lote no SINAL 6.0 com os dados corretos do destinatário. Para cancelar o lote, o remetente deverá acessar a rotina [Lote](#) no WS SINAL.

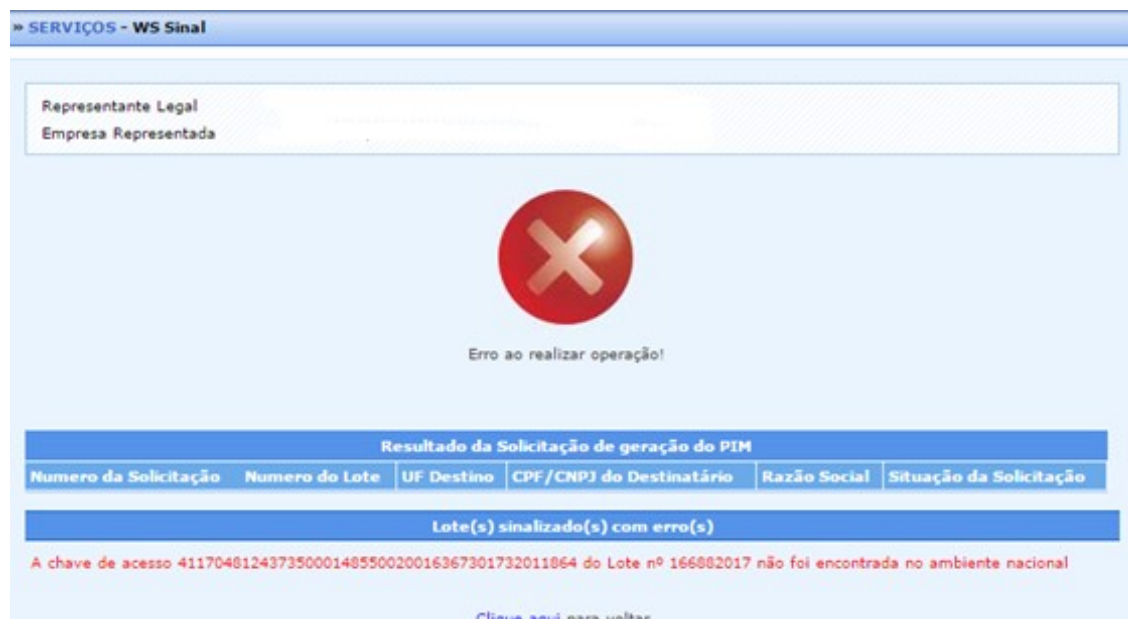
Atenção! O remetente só poderá fazer o cancelamento do lote se o mesmo estiver na situação “Lote Importado”. Caso o usuário já tenha confirmado a geração de PIN, o remetente deverá cancelar o PIN.

Caso o PIN se encontra na situação – “SOL – AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO DO DESTINATÁRIO”, basta o destinatário indeferir a solicitação de geração de PIN para que o remetente possa refazer nova solicitação de PIN com os dados corretos.

### 8. Problemas na solicitação para geração do PIN

Quando o sistema exibir a mensagem abaixo, a causa é porque os dados da NF-e não se encontram na base de dados da SUFRAMA. Isso ocorre devido a um problema de conexão,

representamento na atualização desses dados, etc.



Ação a ser tomada pelo remetente: fazer nova solicitação para geração de PIN em um momento posterior, uma hora após o problema ocorrido, por exemplo.

#### 9. Usuário com login bloqueado no site da SUFRAMA

Para fazer o seu desbloqueio do seu login no site da SUFRAMA, o remetente deverá acessar o link <https://servicos.suframa.gov.br/servicos/> e informar o seu CNPJ (só números) no campo “Login/CNPJ/CPF” na opção “SERVIÇOS E CONSULTAS RESTRITAS”. Em seguida ele deve selecionar uma das opções abaixo para recuperar uma senha temporária para posteriormente fazer o desbloqueio do seu login.

a) “Recuperar senha com certificado digital”

Se for através do certificado digital, o certificado tem que estar instalado no computador que o usuário está fazendo o acesso no site da SUFRAMA. Nessa opção, após reconhecer a assinatura digital o sistema exibir a senha temporária na página que o usuário está acessando. Após, o usuário deverá entrar com seu login (CNPJ) e essa senha temporária. Em seguida o sistema irá solicitar que o usuário crie uma nova senha.

b) “Recuperar senha por e-mail”

Se for através de e-mail, será enviada uma senha temporária para o e-mail da empresa que está cadastrado na SUFRAMA. Após o recebimento da senha temporária, o usuário deverá entrar com seu login (CNPJ) e essa senha temporária. Em seguida o sistema irá solicitar que o usuário crie uma nova senha.

**Alerta: Após obter a senha temporária, o usuário quando for acessar o sistema com essa senha para fazer o desbloqueio, deverá digitar todos os caracteres da senha temporária e preferencialmente digitar tudo em minúsculo.**