

FAQ - Perguntas Frequentes

- [Notas Fiscal de Serviço Eletrônica \(NFS-e\)](#)
- [Nota Fiscal Eletrônica \(NF-e\)](#)
- [Duvidas](#)

Notas Fiscal de Serviço Eletrônica (NFS-e)

Procurei pela chave de acesso Nacional e não encontro a nota

Quando uma NFS-e é emitida diretamente em um portal municipal (prefeitura) e capturada por essa via, o XML que guardamos é o da prefeitura — ele não contém a chave do Padrão Nacional. A consulta pela chave Nacional só localiza notas que entraram pelo Ambiente Digital Nacional (ADN).

Como localizar a nota: busque pelo **número da nota** combinado com o **CNPJ do tomador** ou do **prestador**. Esse par localiza tanto notas capturadas via prefeitura quanto via ADN ou upload.

Subi o PDF da nota da prefeitura e não consigo encontrá-la pela chave Nacional

Mesmo motivo do item anterior. Notas importadas pelo upload de PDF da prefeitura carregam apenas as chaves presentes nesse documento — sem chave Nacional. Use **número + CNPJ tomador/prestador** para localizar.

A empresa emite no município X, mas as notas não aparecem

Confira, nesta ordem:

- O **certificado digital** da empresa está vencido? Sem certificado válido não conseguimos consultar portais municipais nem o ADN.
- A **captura de notas tomadas/prestadas** está habilitada para a empresa no cadastro?

- O **município** está coberto pela captura automática do Motor? Nem toda prefeitura é integrada — confirme com o Suporte.

Algumas notas aparecem, outras não

- **Notas canceladas** continuam visíveis no Motor com status *cancelada* — verifique se o filtro de status está escondendo.
- **Notas substituídas** convivem com a original — veja a página “NFS-e SUBSTITUÍDA - Como realizar a consulta”.
- **Notas anteriores ao cadastro da empresa** não são captadas retroativamente se tiverem sido emitidas há mais de 30 dias. Solicite a inclusão pelo Suporte se precisar do histórico.

Nota Fiscal Eletrônica (NF-e)

A numeração foi usada mas a nota não está no Motor

- **Nota inutilizada:** a numeração foi descartada formalmente e não chegou a existir como NFe. Não há XML para capturar — confirme o status de inutilização no seu emissor/ERP.
- **Nota rejeitada pela SEFAZ:** sem autorização não há XML válido. Verifique o status da nota junto à SEFAZ.
- **Nota cancelada:** aparece no Motor com status *cancelada*. Confira o filtro.

Emitimos uma NFe agora e ela ainda não está visível

A captura ocorre em ciclos. Notas emitidas há poucos minutos podem ainda não ter sido recolhidas — aguarde o próximo ciclo. Notas emitidas em contingência podem demorar mais até a SEFAZ aceitar e a captura ver o documento.

A empresa que emitiu (ou recebeu) a nota não aparece nos resultados

Confira se o CNPJ está em **Cadastro de Empresas** e se a captura de NFe está habilitada. Cada filial precisa do próprio cadastro — a captura é por CNPJ.

Duvidas

Antes de abrir chamado

Tenha verificado:

1. Cadastro da empresa ativo, com captura habilitada para o tipo de documento.
2. Certificado dentro da validade (quando aplicável).
3. Que a nota realmente existe — autorizada pela SEFAZ ou prefeitura, não inutilizada nem rejeitada.
4. Que a consulta usa **número + CNPJ tomador/prestador**, não somente a chave Nacional.

Se todos os critérios acima foram cumpridos e a nota ainda não aparece, abra chamado pelo Suporte informando: número da nota, CNPJ do tomador, CNPJ do prestador e data de emissão. Esses dados aceleram a triagem.