

FAQ

PERGUNTAS FREQUENTES



GERENCIADOR DE POSTAGENS DOS CORREIOS



# Sumário

<b>1. MENSAGENS</b> .....	<b>4</b>
1.1. REQUISITO .....	4
1.2. MENSAGEM: “O SIGEP ESTÁ ATUALIZANDO AS BASES DE DADOS, TENDE UM NOVO ACESSO MAIS TARDE.” .....	4
OBSERVAÇÃO.....	5
CASO NÃO APAREÇA A TELA DE LOGIN AO EXECUTAR O APLICATIVO, DEVE-SE RETIRAR O CABO DE REDE E SEGUIR OS PASSOS DESCRITOS NO ITEM 1.2. ....	5
MENSAGEM: “SIGEP JÁ ESTÁ EM EXECUÇÃO”. ....	5
1.3. MENSAGEM: “O CARTÃO DE POSTAGEM <Nº DO CARTÃO DE POSTAGEM> ESTÁ CANCELADO OU SUSPENSO” ...	7
1.4. MENSAGEM: “DEVE SER SELECIONADO PELO MENOS UM CARTÃO DE POSTAGEM PARA O REMETENTE.” .....	7
1.5. MENSAGEM: “OCORREU UM ERRO NA ATUALIZAÇÃO DOS DADOS, POR FAVOR TENDE NOVAMENTE” .....	7
1.6. MENSAGEM: “NÃO FOI POSSÍVEL OBTER UMA CONEXÃO. VERIFIQUE AS CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA OU AS CONFIGURAÇÕES DE REDE!” .....	8
1.7. MENSAGEM: “A VALIDAÇÃO DA PLP ENCONTROU AS SEGUINTE INCONSISTÊNCIAS: EXISTEM SERVIÇOS ADICIONAIS SELECIONADOS NESTA PLP QUE ATUALMENTE ESTÃO DESATIVADOS NA BASE DE DADOS” .....	8
1.8. MENSAGEM: “HOVE UM ERRO NA RESERVA DA FAIXA DE ETIQUETAS PARA A PLP. A PLP NÃO FOI FECHADA!”	8
1.9. MENSAGEM: “ERRO NA MONTAGEM DE RÓTULOS” .....	9
1.10. MENSAGEM: “OS SERVIÇOS DESTE CARTÃO DE POSTAGEM NÃO ESTÃO DISPONÍVEIS NO ERP” .....	9
1.11. MENSAGEM: “HOVE UM ERRO NO ACESSO A BASE DE DADOS DO SIGEP. VERIFIQUE A CONFIGURAÇÃO DO BANCO DE DADOS NA TELA DE PROPRIEDADES” .....	9
1.12. MENSAGEM: “OCORREU UM ERRO AO CARREGAR A TELA DE EDIÇÃO DE PLPs, SE O PROBLEMA PERSISTIR ENTRE EM CONTATO COM O ADMINISTRADOR DO SISTEMA” .....	9
1.13. MENSAGEM: “A PLP CONTÊM OBJETO CARTA SIMPLES. NÃO É POSSÍVEL ADICIONAR OBJETOS COM OUTROS SERVIÇOS” .....	9
<b>2. ORIENTAÇÕES</b> .....	<b>11</b>
2.1. QUAIS SÃO OS DADOS DE USUÁRIO E SENHA DA TELA INICIAL? .....	11
2.2. COMO ALTERAR A SENHA NA OPÇÃO “MUDAR SENHA”? .....	11

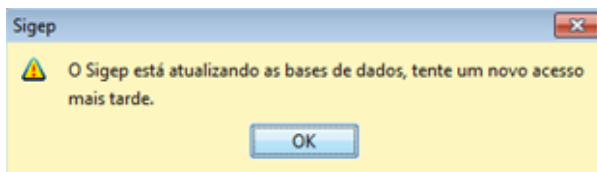
2.3. COMO VERIFICO SE O SISTEMA ESTÁ CONFIGURADO CORRETAMENTE? .....	12
2.4. O QUE É LOGIN SIGEP MASTER? .....	12
2.5. POR QUE É NECESSÁRIO ATUALIZAR CARTÃO DE POSTAGEM? .....	13
2.6. SERIA POSSÍVEL MISTURAR SERVIÇOS (SEDEX, PAC, ...) EM UMA PRÉ-LISTA DE POSTAGEM - PLP?.....	13
2.7. QUAL O LIMITE DE DESTINATÁRIOS EM UMA PLP? .....	13
2.8. NA IMPRESSÃO DA PLP SÃO QUANTOS DESTINATÁRIOS POR FOLHA? .....	13
2.9. COMO CENTRALIZAR AS INFORMAÇÕES DE REMETENTE E DESTINATÁRIO EM UM LOCAL? .....	13
2.10. COMO CONFIGURAR O PROXY? .....	14
2.11. É POSSÍVEL ACOMPANHAR UMA ENCOMENDA APÓS A POSTAGEM? .....	14
2.12. PROCEDIMENTO PARA CRIAÇÃO DE PLP COM CARTA REGISTRADA. ....	15
<b>3. DICAS .....</b>	<b>16</b>
3.1. QUAIS SÃO AS INFORMAÇÕES CONTIDAS, POR PADRÃO, NA TELA DE CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA NO ITEM BANCO DE DADOS: .....	16
3.2. AO FECHAR A PLP HÁ UM PRAZO PARA LEVAR ATÉ A AGÊNCIA. ....	16
3.3. TELA DO LOGIN INICIAL NÃO APARECE, COMO FAZER PARA REAPARECER? .....	16
3.4. COMO FAÇO PARA CRIAR UM ATALHO DO PROGRAMA NA ÁREA DE TRABALHO? .....	16
3.5. CADASTRAR VÁRIOS DESTINATÁRIOS NO SIGEP WEB APLICATIVO.....	17
3.6. COMO SELECIONAR VÁRIOS DESTINATÁRIO QUE VÃO UTILIZAR O MESMO SERVIÇO? .....	17

## 1. Mensagens

### 1.1. Requisito

Ter instalado Java. Recomenda-se a versão 8 ou superior

### 1.2. Mensagem: “O SIGEP está atualizando as bases de dados, tente um novo acesso mais tarde.”

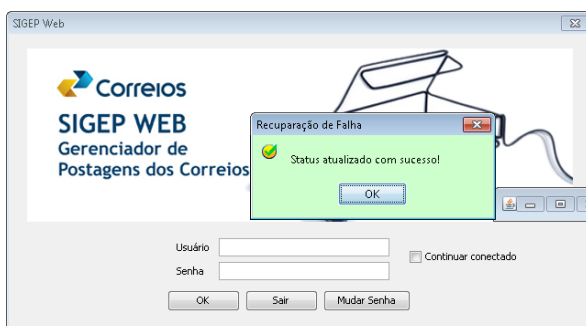


**Solução: Passos para forçar a atualização do banco de dados.**

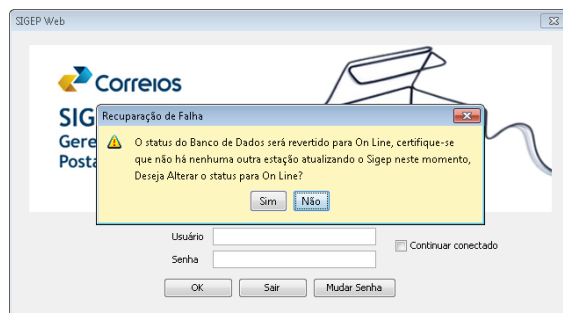
Ao executar o aplicativo, a primeira tela que aparece é a tela de login.



Pressione a tecla F12, e irá aparecer a seguinte tela.



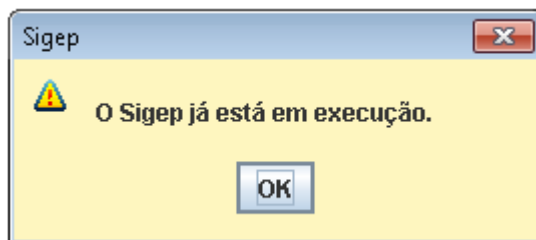
Clique no botão “Sim”, ao final do procedimento irá aparecer a mensagem.



### Observação

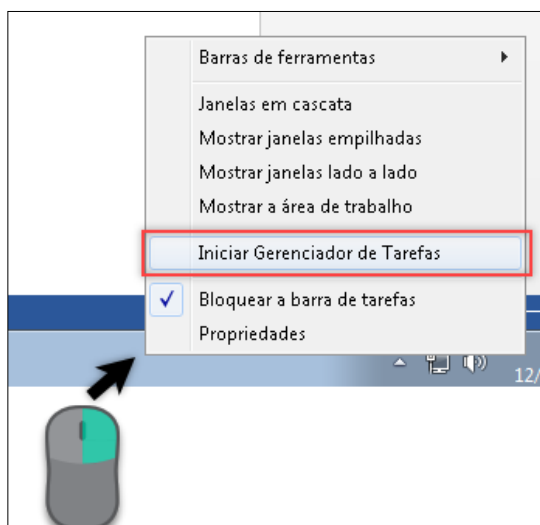
Caso não apareça a tela de login ao executar o aplicativo, deve-se retirar o cabo de rede e seguir os passos descritos no item 1.2.

### Mensagem: “SIGEP já está em execução”.



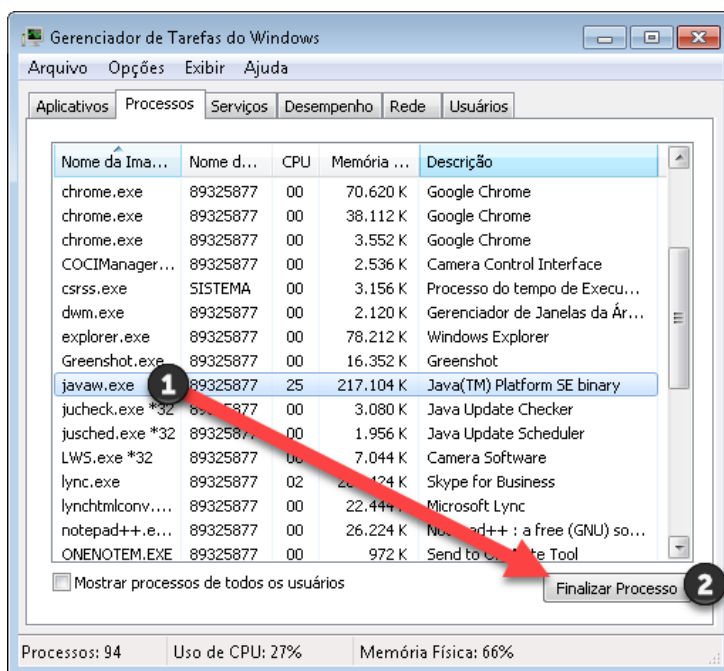
**Solução:** O SIGEP Web aplicativo como foi desenvolvido em Java™ desta forma depende do 'javaw.exe' para ser executado. Com essa dependência, pode ocorrer algum erro na execução do 'javaw.exe' afetando assim a inicialização do aplicativo. Quando o aplicativo for iniciado e não aparece a tela de login e em seu lugar aparece a mensagem de aviso “O Sigep já está em execução”. **O procedimento a ser adotado é parar o 'javaw.exe' que está sendo executado na memória do computador.**

Procedimento necessário para finalizar o processo 'javaw.exe' será através do Gerenciador de Tarefas do computador. Dê um clique com o botão direito do mouse na barra de tarefas ou pressione Ctrl + Alt + Del.



Abrirá a janela Gerenciador de Tarefas

Na guia Processos, procure na lista o processo “javaw.exe” e o selecione (conforme número 1) e clique em “Finalizar Processo” (conforme número 2). Confirme a finalização do processo.

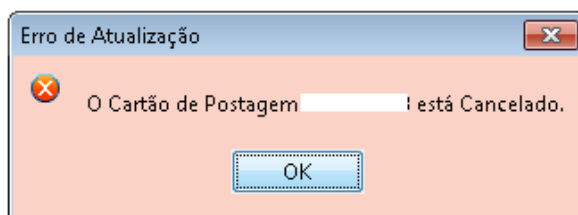


Execute novamente o SIGEP Web aplicativo.

**1.3. Mensagem: “O Cartão de Postagem <Nº do cartão de postagem> está Cancelado ou Suspenso”.**

**Solução:**

A mensagem é apresentada quando há o cancelamento ou a suspensão do cartão de postagem.



Verificar se há alguma pendência pelo Sistema de Faturamento Eletrônico - SFE.

**1.4. Mensagem: “Deve ser selecionado pelo menos um Cartão de Postagem para o Remetente.”**

**Solução:**

Esta mensagem aparece quando ao cadastrar um Remetente, não selecionou um Cartão de Postagem. Para selecionar o cartão, no cadastro do remetente, na aba Cartões Postagem selecione o cartão que o remetente terá acesso.

Nome: Remetente 01

CNPJ/CPF: [ ]

Telefone: (11)21212121 Fax: ( ) [ ] Celular: (11)121212121  SMS

Email: [ ]

Cadastro Privado

Endereços: **Cartões Postagem** Usuários

Número do Cartão	Contrato	Serviços	Unidades Postagem
006	995	SEDEX 10 A FATURAR, SEDEX HOJE A FATURAR...	

**1.5. Mensagem: “Ocorreu um erro na atualização dos dados, por favor tente novamente”**

**Solução:**

Geralmente, o erro pode acontecer por causa da falta de comunicação com o servidor dos Correios.

1. Seria importante reiniciar o Aplicativo;
2. Verificar conexão com a rede ou com a internet;
3. Verificar se há conexão do aplicativo com os Correios, ver o item em [orientações para verificar se o sistema está configurado corretamente](#).

**1.6. Mensagem: “Não foi possível obter uma conexão. Verifique as configurações do sistema ou as configurações de rede!”**

**Solução:**

- Verificar conexão com a rede ou com a internet;
- Verificar se o endereço WSDL e endereço de atualização, estão corretamente preenchido;
- Verificar se há segurança de acesso a conteúdo. Exemplo: Proxy, Firewall, Firewall do Servidor e etc...

Se após as configurações de Proxy tiverem sido realizadas corretamente e mesmo assim o sistema estiver sem conexão, será necessário que solicitar ao suporte incrementar a regra no servidor no Firewall do Servidor de Proxy para os endereços abaixo:

- Hostname: apps.correios.com.br e \*.correios.com.br

**1.7. Mensagem: “A validação da PLP encontrou as seguintes inconsistências: Existem serviços adicionais selecionados nesta PLP que atualmente estão desativados na Base de Dados”**

Solução: Reiniciar o aplicativo.

**1.8. Mensagem: “Houve um erro na reserva da faixa de etiquetas para a PLP. A PLP não foi fechada!”**

**Solução 1:** Verifique a conexão, faça o teste de conexão. Vá no Menu Configurações-> Testar Conexão. Se não for possível obter conexão, [verifique o endereço WSDL](#) em Configurações -> Sistema. Caso a conexão for realizada com sucesso, veja a solução 2.



**Solução 2:** Geralmente, quando o usuário possui vários usuários, poderá ocorrer uma associação incorreta no sistema. Desta forma, o correto é reiniciar o aplicativo.

**1.9. Mensagem: “Erro na montagem de rótulos”**

**Solução:** Verificar se no endereço foi preenchido com algum caractere especial ou em caixa alta.

**1.10. Mensagem: “Os serviços deste Cartão de Postagem não estão disponíveis no ERP”**

**Solução:** Verifique a situação do contrato no SFE, caso esteja sem pendência, deve-se abrir uma interação no Fale Conosco ou entrar em contato com o representante comercial.

**1.11. Mensagem: “Houve um erro no acesso a base de dados do Sigep. Verifique a configuração do banco de dados na tela de propriedades”**

**Solução:** Geralmente o erro aparece já que perdeu o vínculo com o banco de dados.

Se nunca configurou o banco de dados, o seu banco de dados é local. [Verificar se os dados, que são preenchidos por padrão não foram apagados, clicando aqui mostra os dados que são preenchidos.](#)

Se utiliza o banco de dados compartilhado. Verifique se o endereço está correto em Configurações->Sistema.

**1.12. Mensagem: “Ocorreu um erro ao carregar a tela de edição de PLPs, se o problema persistir entre em contato com o administrador do sistema”**

**Solução:** Revisar o cadastro do remetente, há possibilidade do cartão de postagem estar desabilitado, verifique se há pendências no SFE. Caso o erro persista, abra um interação no Fale Conosco ou entre em contato com o representante comercial.

**1.13. Mensagem: “A PLP contém Objeto Carta Simples. Não é possível adicionar Objetos com outros serviços”**

**Solução:** Ao gerar uma PLP, é possível, gerar com vários serviços. Como misturar Carta Registrada com Encomendas Registradas. Mas o sistema não permite a mistura de Carta sem



## **SIGEP Web - Gerenciador de Postagens dos Correios FAQ – Perguntas Frequentes**

---

registro com Carta Registrada. Desta maneira, deve-se retirar, caso tenha optado o Registro Nacional (RR) do destinatário que tentou incluir na PLP.

## 2. Orientações

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



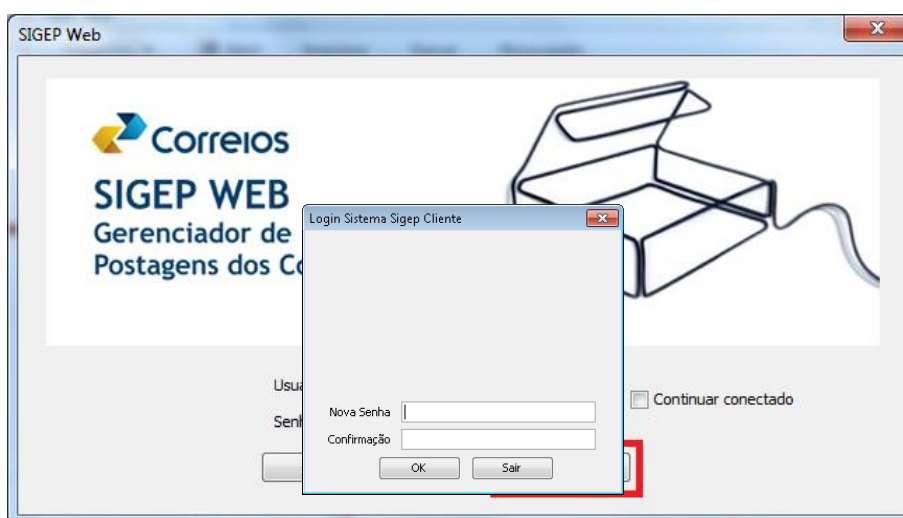
Na tela inicial do SIGEP WEB, preencher o Usuário e a Senha, nos espaços correspondentes:

USUÁRIO: **correios** (Letras minúsculas)

SENHA: **123456**

### 2.2. Como alterar a senha na opção “Mudar Senha”?

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



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

O tamanho da senha deve ser de no mínimo 6 caracteres e no máximo 15 caracteres.

**Observação: Caso o cliente esqueça a senha, não é possível recuperá-la ou redefini-la, portanto tenha cuidado com a alteração da senha de acesso ao aplicativo.**

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

Para verificar se está com conexão com os Correios, vá em Configurações -> Testar Conexão. Caso **não** a conexão não seja realizada com sucesso, 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:

Endereço WSDL:	<input type="text" value="https://apps.correios.com.br/SigepMasterJPA/AtendeClienteService/AtendeClient"/>
Endereço de Atualização:	<input type="text" value="http://apps.correios.com.br/sigep/update/"/>

#### Endereço WSDL:

<https://apps.correios.com.br/SigepMasterJPA/AtendeClienteService/AtendeCliente?wsdl>

#### Endereço de Atualização:

<http://apps.correios.com.br/sigep/update/>

### 2.4. O que é Login Sigep Master?



É o login e senha (Master). Pode ser solicitado em alguns momentos na aplicação:

- Atualização (cadastro) do cartão de Postagem;
- Autorizar o fechamento da PLP (Pré Lista de Postagem) e a geração das etiquetas de registro dos rótulos de endereçamento;

- Se houver vários remetentes, com vários cartões de postagens, ao selecionar o remetente e respectivo cartão de postagem.

## **2.5. Por que é necessário Atualizar Cartão de Postagem?**

A atualização do cartão de postagem é necessária para buscar as informações atualizadas dos serviços cadastrados no cartão do cliente. Caso utilize mais de um cartão de postagem, poderá realizar o cadastro de vários cartões ou contratos distintos.

**Procedimento: Cadastro, Atualizar Cartão de Postagem. Em seguida, na opção de cadastro ou alteração de Remetente, selecionar o cartão de postagem.**

## **2.6. Seria possível misturar serviços (Sedex, PAC, ...) em uma Pré-Lista de Postagem - PLP?**

Sim. Numa PLP podem conter todos os serviços “registrados”, incluindo cartas registradas. Somente Carta Simples deve ser criada em uma PLP separada.

## **2.7. Qual o limite de destinatários em uma PLP?**

Cada PLP (Pré Lista de Postagem) pode conter no máximo 1.000 (mil) destinatários.

## **2.8. Na impressão da PLP são quantos destinatários por folha?**

Cada página da PLP poderá conter em média de 30 destinatários.

## **2.9. Como centralizar as informações de remetente e destinatário em um local?**

O banco de dados para uso compartilhado está disponível para download no seguinte endereço:

<https://www2.correios.com.br/sistemas/encomendas/sigepweb>

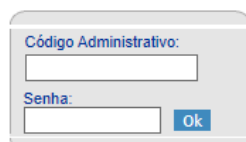
Informe o Código Administrativo que consta no Cartão de Postagem do Contrato e a senha. Esta senha é composta pelos 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ da empresa.

### SIGEP WEB

Informe nos campos abaixo seu Código Administrativo e Senha.

- O Código Administrativo consta no seu Cartão de Postagem.

- No primeiro acesso, a senha é formada pelos 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ/CGC de sua empresa.



Form de login com campos para Código Administrativo e Senha, e um botão Ok.

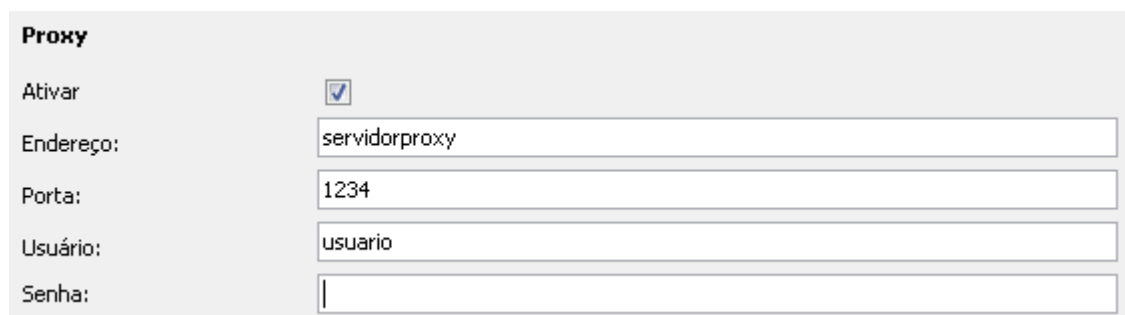
Política de Privacidade e notas legais - Copyright 2022 Correios - Todos os direitos reservados

Acessar a opção “SIGEP WEB Gerenciador de Postagens dos Correios”.

Em seguida, selecionar a aba “Download”. Clicar na opção “Baixar banco compartilhado”.

### 2.10. Como configurar o proxy?

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



Form de configuração de Proxy com campos para Ativar, Endereço, Porta, Usuário e Senha.

Os dados são obtidos junto a sua equipe de TI.

### 2.11. É possível acompanhar uma encomenda após a postagem?

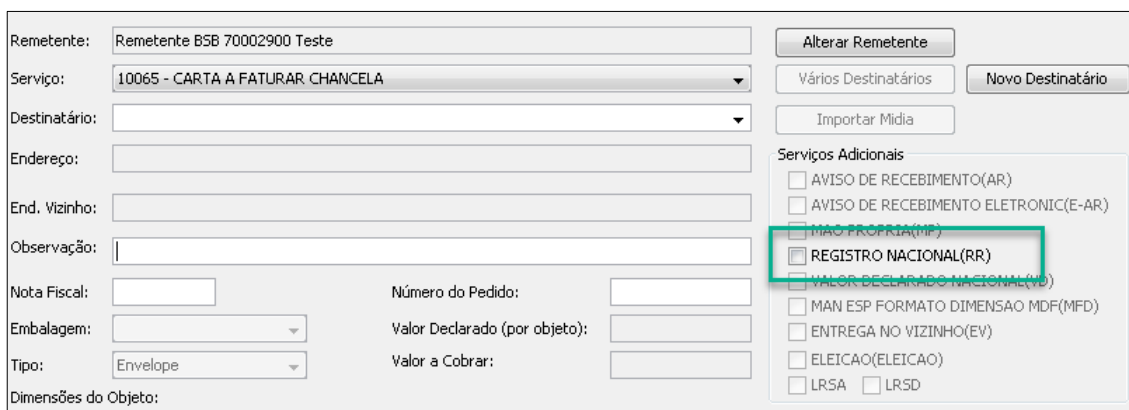
Sim. Essa funcionalidade está contemplada no menu → Processos - Rastreamento de Objetos.

## 2.12. Procedimento para criação de PLP com Carta Registrada.

O Aplicativo permite gerar cartas simples e carta registradas.

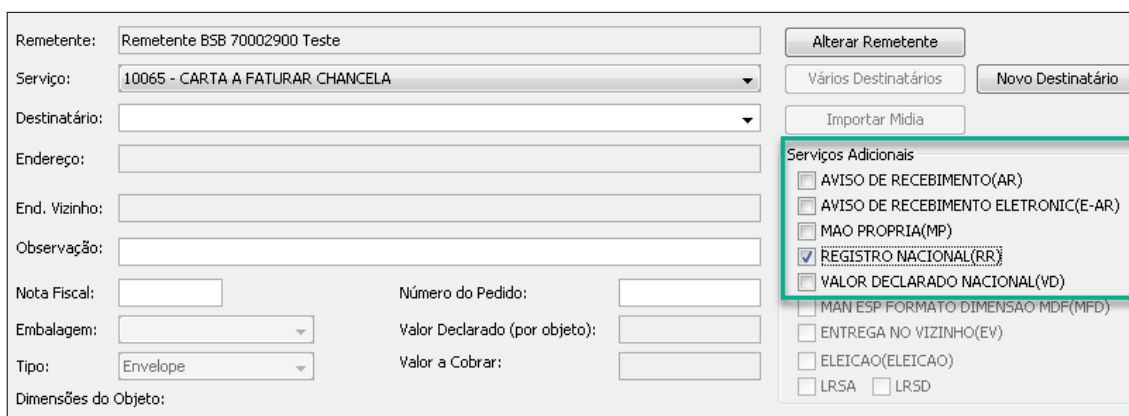
Para Cartas Registradas existem as opções “Com AR Convencional ou AR Eletrônico” Desta forma, ao escolher um dos serviços disponíveis de carta, verificar o que melhor se adequa à sua necessidade.

Caso queira somente imprimir o rótulo sem registro basta selecionar um dos códigos de “Carta Simples”. As opções de Registro e os demais Serviços Adicionais estarão desabilitados. Lembrando que este serviço “Carta Simples” não permitirá o rastreamento.



The screenshot shows the 'Serviços Adicionais' section of the SIGEP Web interface. The 'REGISTRO NACIONAL(RR)' checkbox is selected and highlighted with a red box. Other options include 'AVISO DE RECEBIMENTO(AR)', 'AVISO DE RECEBIMENTO ELETRONIC(E-AR)', 'MAO PROPRIA(MP)', 'VALOR DECLARADO NACIONAL(VD)', 'MAN ESP FORMATO DIMENSAO MDF(MFD)', 'ENTREGA NO VIZINHO(EV)', 'ELEICAO(ELEICAO)', 'LRSA', and 'LRSD'. The 'REGISTRO NACIONAL(RR)' option is the only one checked.

Ao optar por um dos serviços de Carta Registrada, estarão disponíveis outros Adicionais como: Mão Própria (MP) e Valor Declarado (VD).



The screenshot shows the 'Serviços Adicionais' section of the SIGEP Web interface. The 'REGISTRO NACIONAL(RR)', 'MAO PROPRIA(MP)', and 'VALOR DECLARADO NACIONAL(VD)' checkboxes are selected and highlighted with a red box. Other options include 'AVISO DE RECEBIMENTO(AR)', 'AVISO DE RECEBIMENTO ELETRONIC(E-AR)', 'MAN ESP FORMATO DIMENSAO MDF(MFD)', 'ENTREGA NO VIZINHO(EV)', 'ELEICAO(ELEICAO)', 'LRSA', and 'LRSD'. The 'REGISTRO NACIONAL(RR)', 'MAO PROPRIA(MP)', and 'VALOR DECLARADO NACIONAL(VD)' options are the only ones checked.

### 3. Dicas

**3.1. Quais são as informações contidas, por padrão, na tela de configurações do sistema no item Banco de Dados:**

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"/>

**Usuário:** usr\_sigep

**Senha:** 123

**IP:** localhost

**Porta:** 1527

**3.2. Ao fechar a PLP há um prazo para levar até a agência.**

Após o cadastro dos destinatários na Pré-Lista de Postagem - PLP, há a possibilidade de imprimir todos os rótulos de endereçamento antes de fechar a PLP. E somente após etiquetar as encomendas, poderá realizar o fechamento da PLP. Mas o importante é fechar a PLP, caso isso não ocorra, o rótulo não será reconhecido nas agências dos Correios. O prazo para postar os objetos de uma PLP é de 15 (quinze) dias corridos. Passado esse prazo de vigência, os rótulos perdem a validade.

**3.3. Tela do login inicial não aparece, como fazer para reaparecer?**

Embora o SIGEP Web Aplicativo tenha uma funcionalidade que iniba a necessidade de solicitar o login e senha do usuário. O usuário poderá restaurar o acesso a tela retirando o acesso à rede.

Basta retirar o cabo de rede do computador ou para quem utiliza uma rede sem fio, desconectar o computador da rede.

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

Localize a pasta onde foi descompactado o "sigepclient". Abra a pasta e localize "IniciarSigep.cmd".em cima e escolha a opção "Enviar Para" e depois "Área de Trabalho (Criar Atalho)". Pronto! Será adicionado na área de trabalho um atalho do SIGEP WEB!



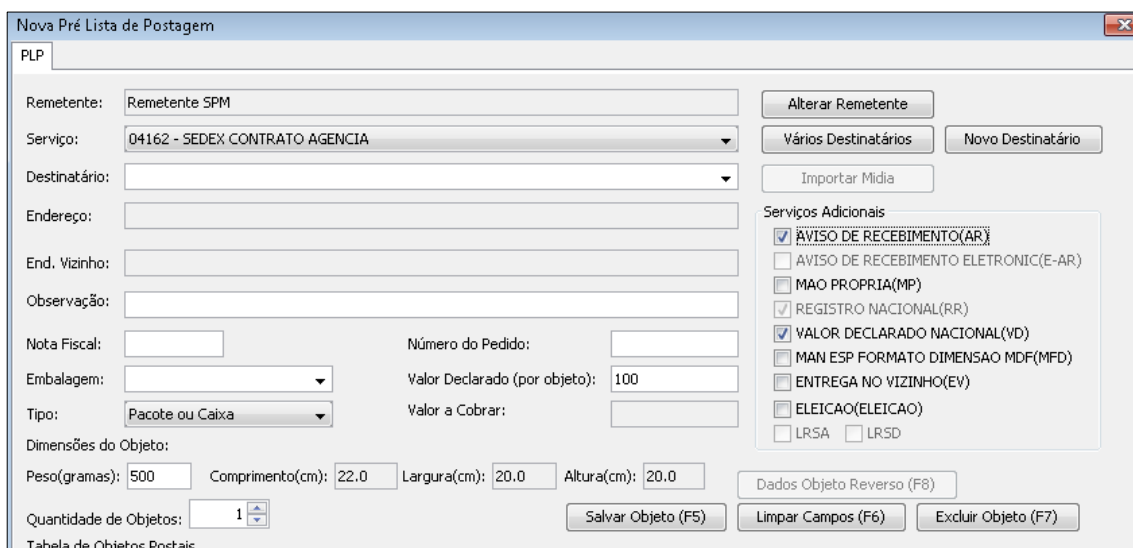
Para alterar o ícone, clique com o botão direito do mouse sobre o atalho criado na área de trabalho, escolha a opção “Propriedades”, na aba “Atalho”, escolha a opção “alterar ícone”. Clique em “ok” e localize um ícone (dentro da pasta Sigepcliente, subpasta “img”, estão disponíveis dois ícones do SigepWeb) selecione um deles e clique em ok.

### 3.5. Cadastrar vários destinatários no SIGEP Web Aplicativo.

Quando é feito o download do SIGEP Web aplicativo, no pacote contém uma pasta chamada docs onde está o tutorial de como faz a importação de um arquivo.

### 3.6. Como selecionar vários destinatário que vão utilizar o mesmo serviço?

Para isso, deixe preenchido, todos os campos que vão receber o mesmo valor. Tal como: Peso, dimensões, Serviços Adicionais e etc.

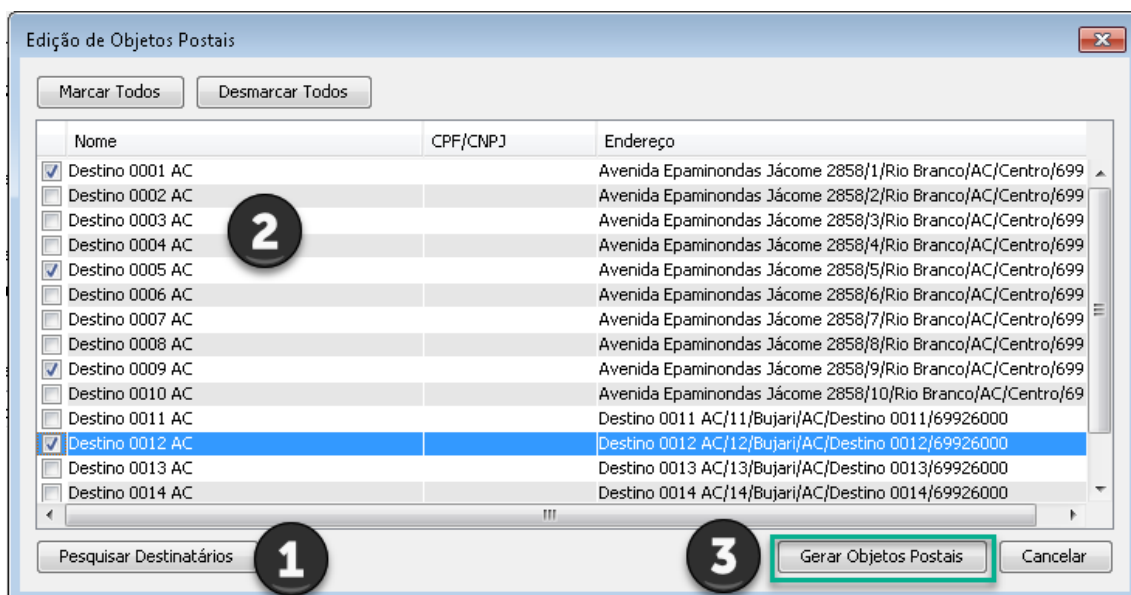


The screenshot shows the 'Nova Pré Lista de Postagem' window. It includes the following fields and options:

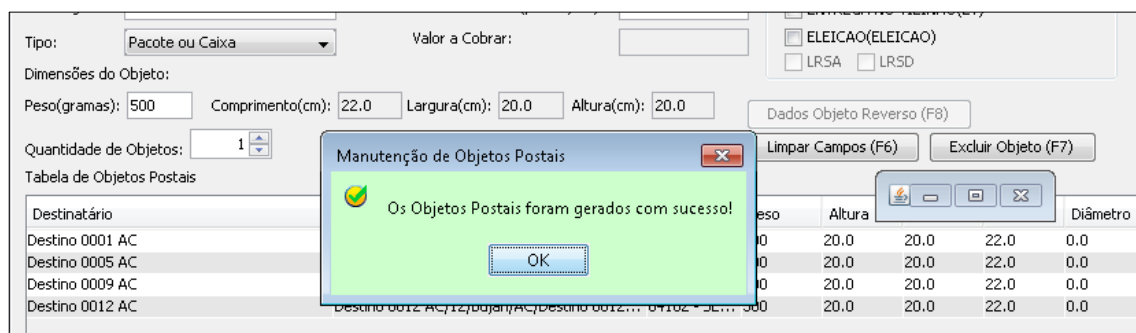
- Remetente: Remetente SPM
- Serviço: 04162 - SEDEX CONTRATO AGENCIA
- Destinatário: (empty)
- Endereço: (empty)
- End. Vizinho: (empty)
- Observação: (empty)
- Nota Fiscal: (empty)
- Embalagem: (empty)
- Tipo: Pacote ou Caixa
- Dimensões do Objeto: Peso(gramas): 500, Comprimento(cm): 22.0, Largura(cm): 20.0, Altura(cm): 20.0
- Quantidade de Objetos: 1
- Número do Pedido: (empty)
- Valor Declarado (por objeto): 100
- Valor a Cobrar: (empty)
- Serviços Adicionais:
  - AVISO DE RECEBIMENTO (AR)
  - AVISO DE RECEBIMENTO ELETRONIC (E-AR)
  - MAO PROPRIA (MP)
  - REGISTRO NACIONAL (RR)
  - VALOR DECLARADO NACIONAL (VD)
  - MAN ESP FORMATO DIMENSAO MDF (MFD)
  - ENTREGA NO VIZINHO (EV)
  - ELEICAO (ELEICAO)
  - LRSA  LRSD

Buttons: Alterar Remetente, Vários Destinatários, Novo Destinatário, Importar Midia, Dados Objeto Reverso (F8), Salvar Objeto (F5), Limpar Campos (F6), Excluir Objeto (F7).

Após o preenchimento dos campos que vão receber o mesmo peso, dimensões e serviços adicionais. Clique na opção “**Vários Destinatários**”.



Para listar os destinatários cadastrados, basta clicar no botão (1) “Pesquisar Destinatários”, (2) selecionar os destinatários e (3) Gerar Objetos Postais.



Ao clicar em OK, a lista já estará pronta e poderá repetir o procedimento se necessário.

Para maiores esclarecimentos sobre uso do sistema recomenda-se a leitura do manual disponível no link ou no menu “Ajuda” do aplicativo.

[https://www2.correios.com.br/sistemas/encomendas/sigepweb/doc/Manual\\_do\\_Usuario\\_SigepWeb.pdf](https://www2.correios.com.br/sistemas/encomendas/sigepweb/doc/Manual_do_Usuario_SigepWeb.pdf)