

Confira as explicações e orientações da equipe técnica sobre o erro e como resolver o problema

Algumas empresas têm reportado que receberam o erro 301, ao enviar arquivos ao eSocial. Mas o que é o erro 301? O que fazer quando ele ocorrer?

A equipe técnica do eSocial esclarece a questão e orienta os usuários:

O código de erro 301 é utilizado pelo eSocial para tratar situações não esperadas pelo Sistema. São duas situações que geram erros 301:

Falha temporária: Normalmente, é causado por indisponibilidades momentâneas de infraestrutura ou nas integrações do eSocial: para processar determinados eventos, o eSocial acessa e recupera dados de outros sistemas, como o cadastro do CPF/CNPJ, procuração eletrônica e outros, que podem estar temporariamente indisponíveis. O Manual de Orientação do Desenvolvedor no Portal do eSocial traz mais informações sobre as integrações. **O que fazer?** Neste caso, uma nova tentativa de transmissão deve ser suficiente para processar o documento com sucesso.

Falha não catalogada: São erros incomuns para os quais não foram criadas mensagens orientativas para o usuário ou um erro do sistema que precisa de correção (*bug*). **O que fazer?** Neste caso, será necessária atuação da equipe técnica para dar solução ao problema, que pode se dar de duas maneiras: 1) Correção do erro técnico do sistema; 2) Criação de uma nova mensagem de orientação de como o usuário deve proceder para resolver o impedimento.

INFORMAÇÕES TÉCNICAS

O erro 301 é formado por:

- *Código do erro:* código gerado pelo sistema que indica tratar-se de uma situação não esperada.
- *Hash:* sequência de letras e números identificador do erro
- *Identificador:* identificador de cada ocorrência do erro.
- *Mensagem orientativa:* mensagem que orienta o usuário sobre o procedimento para abertura de acionamento (relato do erro para atuação da equipe técnica).

Caso a empresa receba mais de um erro 301 em suas transmissões com o mesmo Hash gerado pelo eSocial na resposta, significa que se trata de um único motivo de erro (mesmo erro ocorrendo mais de uma vez).

Exemplo:

Uma empresa transmite mil remunerações, todas rejeitadas com erro 301.

A empresa deve verificar o Hash dos mil erros 301. Caso seja o mesmo, significa que se trata de um único problema no eSocial. Sugerimos ser tratado conforme orientações acima, ou seja:

- A empresa deve tentar transmitir novamente as remunerações, após aguardar um tempo, e verificar se os documentos serão processados com sucesso. Caso o processamento não ocorra com sucesso, deve seguir as orientações da mensagem do erro e abrir o acionamento.
- O acionamento será analisado pela equipe técnica do eSocial que corrigirá o problema, se for o caso, ou criará nova mensagem orientativa.

ALTERAÇÃO DA ESTRUTURA DA MENSAGEM DE RETORNO

Para melhor visualização da mensagem do erro 301 e para que o Hash seja destacado, sua estrutura será alterada conforme abaixo:

De:

A solicitação não pode ser atendida devido a uma falha temporária no ambiente ou não catalogada. Favor tentar novamente mais tarde. Código do erro: 301.3. Caso o erro permaneça, favor acessar o Portal do eSocial através do endereço <http://portal.esocial.gov.br>. Na opção CONTATO, na seção EMPRESAS, selecione PRODUÇÃO EMPRESAS. Preencha os outros campos e informe o identificador 2ACA3D42F909CB4081AB4896F57FBFF3FE80B963\$\$22124aba-d792-492e-af08-709e1a82ae19 em SUA MENSAGEM para rastreamento do erro. Obrigado.

Para:

Código do erro: 301.3. Hash: 2ACA3D42F909CB4081AB4896F57FBFF3FE80B963. Identificador: 22124aba-d792-492e-af08-709e1a82ae19. A solicitação não pode ser atendida devido a uma falha temporária no ambiente ou não catalogada. Favor tentar novamente mais tarde. Caso o erro permaneça, favor acessar o Portal do eSocial através do endereço <http://portal.esocial.gov.br>. Na opção CONTATO, na seção EMPRESAS, selecione PRODUÇÃO EMPRESAS. Preencha os outros campos e informe o hash e o identificador em SUA MENSAGEM para rastreamento do erro. Obrigado.

Fonte: eSocial, em 31.05.2019.