

☐ Erro: "O documento não pode ser assinado"

☐☐ Durante o processo de assinatura de documentos no e-Ciga

☐☐ O que esse erro significa?

Essa mensagem aparece quando o sistema não consegue concluir a operação de assinatura do documento. O motivo pode estar relacionado a problemas no cadastro do documento ou em inconsistências no status da assinatura.

☐☐ Causas mais comuns

1. PDF ausente no cadastro do documento

- O arquivo PDF que deveria estar associado ao documento não foi corretamente salvo no momento do cadastro ou foi corrompido.

- **Solução:**

- Vá até o **menu do documento**
- Clique na opção **"Reenviar arquivo"**
- Selecione novamente o arquivo PDF original e confirme o envio.

2. Assinatura já realizada, mas ainda aparece como pendente

- O sistema pode ter registrado a assinatura, mas por algum erro de atualização, ainda aparece na lista de pendentes.

- **Solução:**

- Atualize a tela (pressionando **F5**)
- Verifique no histórico do documento se a assinatura já está registrada.

3. Arquivo em formato inválido ou corrompido

- O documento pode ter sido corrompido no upload ou estar com estrutura PDF inválida.

- **Solução:**

- Tente reprocessar o arquivo, por exemplo, utilizando a função “Imprimir em PDF” e substitua o arquivo no sistema.
- Utilize a opção “**Substituir arquivo**” no menu do documento (se permitido).

4. Outros motivos técnicos

- Problemas com o navegador, sessão expirada, falha de comunicação com a extensão de assinatura, etc.
- **Solução:**
 - Certifique-se de estar com a extensão WebPKI ativa.
 - Tente em outro navegador ou reinicie a sessão.

☐ Quando investigar?

Se as soluções acima não resolverem, o erro pode estar ligado a:

- Falhas internas de sincronização.
- Inconsistências de assinatura em lote.
- Erros não visíveis ao usuário final.

Neste caso, **entre em contato com o suporte do e-Ciga** pelo chat, informando:

- Número do documento.
- Ente e entidade.
- CPF do assinante.
- Captura de tela ou descrição completa do erro.

☐ Resumo das ações rápidas

Problema comum	Ação recomendada
PDF ausente	Menu do documento → Reenviar arquivo
Assinatura não atualiza	Atualizar tela (F5) ou verificar histórico
Arquivo inválido	Substituir por versão corrigida
Persistência do erro	Investigar com maiores detalhes

Revisão #2

Criado 25 julho 2025 17:35:28 por Ramão

Atualizado 6 abril 2026 17:01:14 por Renato Gonzalez Ramão