

# TEF - SiTef

**Atualmente o Sistema tryideas está integrado com a SiTef.**

Neste artigo, iremos detalhar as configurações necessárias no sistema tryideas, bem como o funcionamento na realização de recebimentos em cartão ou carteiras digitais, utilizando o TEF.

## 1. Contratação do TEF (SkyTEF)

*(Incluir os passos necessários - Contratação - Assinatura de Contrato - Instalação do módulo SiTef, etc).*

1. Solicitar ao cliente interessado um número de Contato;  
*Enviar os dados do Contato (Nome e Telefone) e o Nome da Empresa para o Diego (programação), que irá repassar o contato para a Claudia, que é do Comercial da Skytef. Ela irá entrar em contato com o cliente para alinhar os detalhes e enviar o contrato.*
  2. Preenchimento do Formulário;  
*Após todos os tramites do contrato serem concluídos, o cliente irá receber um formulário para preencher algumas informações relacionadas a software house, técnico responsável pelo acompanhamento da instalação (que deverá ser alguém da tryideas, e que fará as configurações necessárias), bandeiras utilizadas, dentre outros detalhes dos cartões.*
  3. Recebimento de e-mail para agendamento da Instalação do TEF;  
*Alguns dias depois, o cliente irá receber um e-mail, que possuíra um link para o agendamento do dia e horário da instalação e configuração do TEF. É importante o cliente confirmar com o atendente da tryideas que está como responsável pelo acompanhamento, a disponibilidade de dia e horário a serem agendados.*
  4. Instalação, configuração e testes do SiTef;  
*No dia da instalação, a Skytef irá realizar a configuração do SiTef em uma máquina virtual, e irá repassar os dados para serem configurados no sistema tryideas, como IP de comunicação entre outros. Os passos para a configuração estão descritos logo abaixo, basta seguir os processos e ao final realizar os testes necessários.*
-

## 2. Configurações tryideas

**Antes de tudo, precisamos realizar algumas configurações para possibilitar o uso dos recebimentos em cartão, via TEF.**

Acesse o menu: **Configurações > Configurações Adicionais > SiTef.**

- > **Filial** - Selecione a Filial que será configurada para o uso do TEF;
  - > **Endereço SiTef** - Informe o endereço (*ou IP*) onde está configurado o SiTef; (127.0.0.1)
  - > **Número da Loja** - Informe o Número da Loja (*com 8 caracteres*);
- Clique em **Salvar**, para aplicar as configurações realizadas.

Após isso, iremos configurar uma sessão para o Operador de Caixa. Podemos considerar como uma numeração de PDV, ou seja, considere como os Caixas de um Supermercado, onde cada Operador possui o seu Caixa, e estes possuem uma numeração distinta. Desta forma, caso a empresa possua mais de um Caixa, para cada Operador será necessário realizar esta configuração, utilizando números de terminais diferentes.

Neste passo iremos acessar o menu: **Configurações > Configurar Sessão.**

- > **Descrição** - Insira uma descrição para a Sessão, como por exemplo "TEF";
- > **Operador** - Selecione o Operador de Caixa, para o qual está sendo realizado a configuração da Sessão;
- > **Impressora Térmica** - Na coluna "Impressora Térmica", defina a impressora que fará a impressão dos comprovantes das transações do TEF;
- > **Térm. Auto?** - Selecione esta opção para habilitar a impressão automática
- > **Nº Terminal SiTef** - Localize a coluna "Nº Terminal SiTef", e informe o número do terminal do caixa (*Ex: SW000001, SW000002....*).

## Cadastro da Administradora

*Menu: Cadastros > Financeiro > Cadastrar Administradoras (ou Consultar Administradoras).*

**Administradora** - Informe uma descrição para identificar a credenciadora SiTef;

**Conta Depósito\*** - Selecione uma Conta Bancária a qual irá receber pelas movimentações em cartão ou carteiras digitais;

**Despesa Taxas\*** - Selecione uma Despesa para o lançamento das taxas;

**Receita\*** - Selecione uma Receita, para o lançamento dos valores recebidos em cartão ou carteiras digitais;

**CNPJ Credenciadora** - Informe o CNPJ que será destacado nos Dados de Pagamento da NFCe.

\* Os campos destacados, serão considerados na geração de Lote dos Recebimentos em Cartão, após o vencimento que será configurado logo abaixo para os Produtos/Serviços.

## Cadastro de Produtos/Serviços

**Menu:** **Cadastros** > **Financeiro** > **Cadastrar Produtos/Serviços** (ou **Consultar Produtos/Serviços**).



**Cadastrar Produtos/Serviços dos Cartões**

Descrição: CRÉDITO

Filial: 1 - TRYIDEAS INFORMATICA LTDA - ME

Administradora: 1 - SITEF

Dias Prazo: 0 % Taxa: 0,00 Vlr. Tarifa: 0,00

Limite Parcelas: 1 % Taxa na Antecipação: 0,00

Tipo de Cartão: Crédito Bandeira:

**Gravar (F5)** **Cancelar (ESC)**

**Descrição** - Informe uma descrição para identificar o Produto/Serviço;

**Filial** - Selecione a Filial relacionada ao cadastro;

**Administradora** - Selecione a Administradora cadastrada no passo acima;

**Limite de Parcelas** - Informe o Limite de Parcelas caso necessário. A quantidade de Parcelas deverá ser definida durante a transação, caso selecionado a opção "parcelamento". Não existe opção do sistema enviar esta informação conforme o parcelamento definido na tela de recebimento.

**Tipo de Cartão** - Esta opção permite agilizar o processo de recebimento, evitando precisar selecionar se é Crédito, Débito, Carteira Digital, etc durante a comunicação com o SiTef. Basicamente uma tela a menos será necessária caso configure o Tipo de Cartão previamente, sendo possível já deixar configurado um registro de cada opção (Crédito, Débito e PIX).

Para o Controle de Geração de Lotes dos recebimentos em Cartão no sistema tryideas, onde os valores são creditados na Conta bancária configurada no dia do vencimento da parcela, existem duas opções:

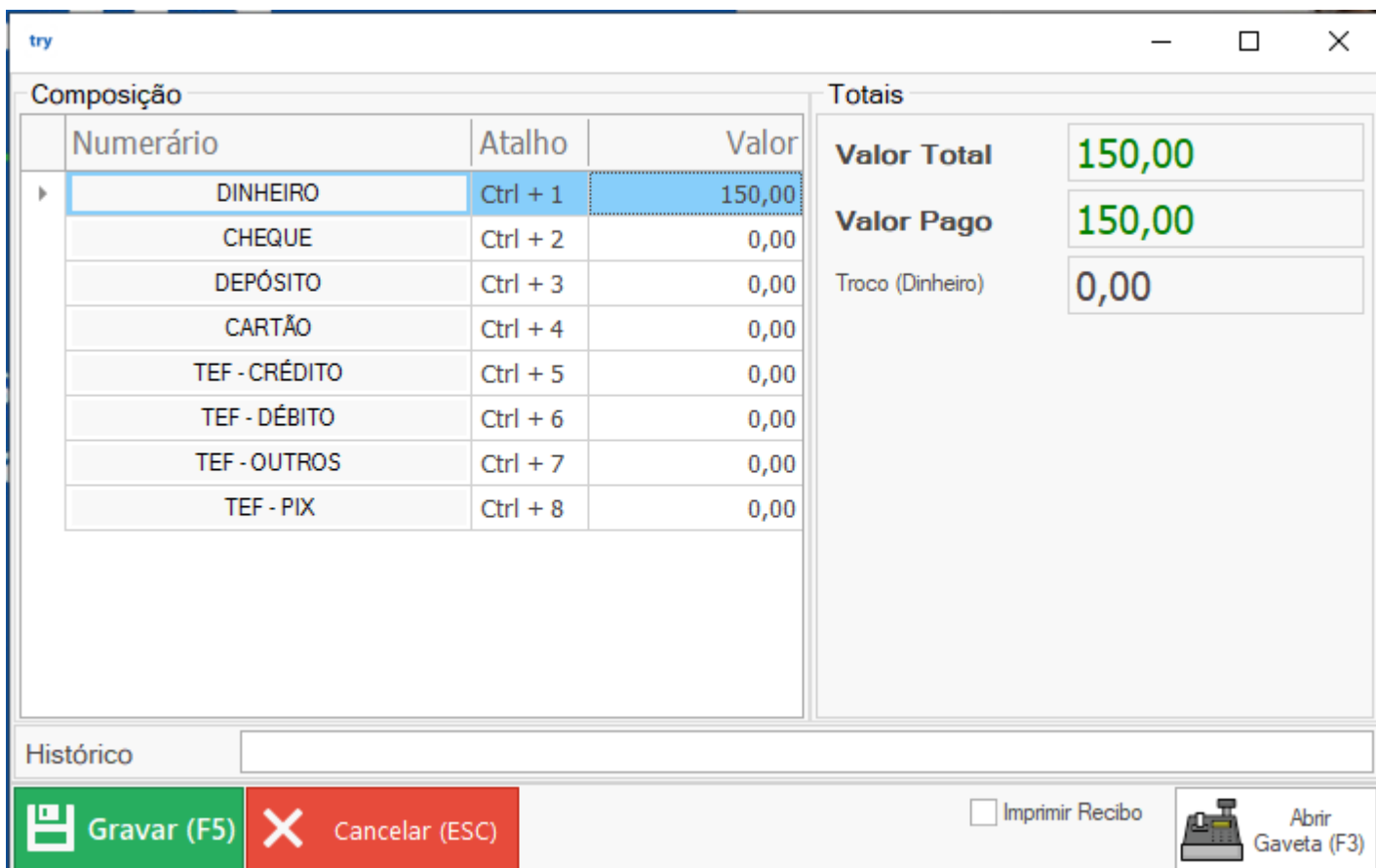
- 1) Definir o número de Parcelas na tela de recebimento, e também durante a transação com o TEF.
- 2) Desabilitar a geração de lotes automática, e realizar o controle dos recebimentos e das taxas manualmente;

**Recomendamos criar um numerário rápido** para os Produtos/Serviços do TEF, afim de agilizar nos recebimentos.

### 3. Guia de uso

Iremos apresentar abaixo o fluxo de um recebimento em cartão ou carteiras digitais pelo TEF, após realizar a venda de Produtos, Serviços, ou algum outro recebimento avulso.

A tela de recebimentos, conforme a imagem abaixo será exibida, onde possuímos o valor a ser recebido, e também podemos visualizar os numerários criados a partir do cadastro de Produtos/Serviços realizados no passo acima.



A interface de recebimento do TEF é composta por uma janela com o título "try". A janela é dividida em duas seções principais: "Composição" e "Totais".

A seção "Composição" contém uma tabela com as seguintes colunas: "Numerário", "Atalho" e "Valor".

Numerário	Atalho	Valor
DINHEIRO	Ctrl + 1	150,00
CHEQUE	Ctrl + 2	0,00
DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00
CARTÃO	Ctrl + 4	0,00
TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00
TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00
TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00
TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00

A seção "Totais" contém os seguintes campos:

- Valor Total: 150,00
- Valor Pago: 150,00
- Troco (Dinheiro): 0,00

Na parte inferior da janela, há uma barra de histórico com o texto "Histórico" e um campo de entrada. Abaixo disso, há uma barra de ferramentas com os seguintes botões:

- Gravar (F5) (botão verde)
- Cancelar (ESC) (botão vermelho)
- Imprimir Recibo (botão com ícone de impressora)
- Abrir Gaveta (F3) (botão com ícone de gaveta)

Vamos simular diferentes situações que ocorrem no dia-a-dia, para entendermos como iremos proceder nos diferentes processos de recebimento, em situações de utilizar um cartão ou vários para o recebimento de uma conta.

#### 1. Recebimento do Valor integral em apenas UM Cartão ou no PIX

Nesta situação, podemos clicar sobre o numerário (ou utilizar o atalho, ex: (Control + 5) ou o número desejado), onde o valor total será atribuído ao numerário e clicamos em Gravar (F5) para confirmar o recebimento.

try

—

□

×

Composição

	Numerário	Atalho	Valor
▶	DINHEIRO	Ctrl + 1	150,00
	CHEQUE	Ctrl + 2	0,00
	DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00
	CARTÃO	Ctrl + 4	0,00
	TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00
	TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00
	TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00
	TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00

Totais

Valor Total

150,00


Valor Pago


150,00

Troco (Dinheiro)


0,00

Histórico

 Gravar (F5)

 Cancelar (ESC)

☐ Imprimir Recibo

 Abrir Gaveta (F3)

## 2. Recebimento parcial em Cartão e restante em Dinheiro

Neste caso iremos informar o Valor que iremos receber no Cartão diretamente na coluna "*Valor*" do numerário desejado (*Crédito ou Débito*), e o valor restante será recalculado para o numerário Dinheiro.

try

Composição

	Numerário	Atalho	Valor
▶	DINHEIRO	Ctrl + 1	150,00
	CHEQUE	Ctrl + 2	0,00
	DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00
	CARTÃO	Ctrl + 4	0,00
	TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00
	TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00
	TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00
	TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00

Totais

Valor Total

150,00

Valor Pago

150,00

Troco (Dinheiro)

0,00

Histórico

Gravar (F5)

Cancelar (ESC)

☐ Imprimir Recibo

Abrir Gaveta (F3)

### 3. Recebimento parcial no Cartão de Crédito, parcial no Débito e restante em Dinheiro

Semelhante a situação acima, iremos definir o Valor recebido no Crédito, o Valor em Débito e o restante ficará aplicado para o numerário Dinheiro.

try

Composição

	Numerário	Atalho	Valor
▶	DINHEIRO	Ctrl + 1	150,00
	CHEQUE	Ctrl + 2	0,00
	DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00
	CARTÃO	Ctrl + 4	0,00
	TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00
	TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00
	TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00
	TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00

Totais

Valor Total

150,00

Valor Pago

150,00

Troco (Dinheiro)


0,00

Histórico

Gravar (F5)

Cancelar (ESC)

☐ Imprimir Recibo


Abrir Gaveta (F3)

## 4. Recebimento em DOIS Cartões de Crédito e o restante no Cartão de Débito

Neste caso, iremos utilizar o numerário CARTÃO que nos permite selecionar o Produto/Serviço desejado e informar o Valor. Esta opção permite a inclusão de vários Cartões do mesmo tipo, ou seja, podemos incluir mais de um recebimento com o mesmo Produto/Serviço. Após a inclusão dos valores dos dois cartões de Crédito, atribuímos o valor restante ao numerário rápido "Débito".



try

Composição

Numerário	Atalho	Valor
DINHEIRO	Ctrl + 1	150,00
CHEQUE	Ctrl + 2	0,00
DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00
CARTÃO	Ctrl + 4	0,00
TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00
TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00
TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00
TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00

Totais

Valor Total

150,00

Valor Pago

150,00

Troco (Dinheiro)

0,00

Histórico

Gravar (F5)

Cancelar (ESC)

☐

Imprimir Recibo

Abrir Gaveta (F3)

É possível também realizar o cadastro de mais de um Produto/Serviço "Crédito", como por exemplo, "Crédito 1", "Crédito 2" e "Crédito 3", caso tenha situações de recebimentos em até TRÊS Cartões de crédito diferentes.

*Esta opção agilizaria o recebimento, visto que podemos inserir o valor desejado diretamente no numerário rápido. É uma opção a ser analisada para cada tipo de uso.*

Agora que vimos algumas situações que podem ocorrer no dia-a-dia, vamos para o fluxo de comunicação com o SiTef.

## Comunicação com o SiTef

Após definirmos o valor dos numerários que o cliente irá utilizar para pagar, iremos clicar em "Gravar", na tela de Recebimento, e se algum Numerário utilizado esteja configurado para utilizar o TEF, uma nova tela será exibida.

Esta tela requer a interação e atenção do Operador de Caixa para o correto registro e confirmação

das transações.

Vamos aos exemplos de uso das opções, conforme ilustrações abaixo.

## Recebimento à Vista no Cartão de Crédito

- Na tela de seleção de Formas de Pagamento, selecione a opção "**A Vista**".

Composição			
	Numerário	Atalho	Valor
▶	DINHEIRO	Ctrl + 1	150,00
	CHEQUE	Ctrl + 2	0,00
	DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00
	CARTÃO	Ctrl + 4	0,00
	TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00
	TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00
	TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00
	TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00

Totais	
Valor Total	150,00
Valor Pago	150,00
Troco (Dinheiro)	0,00

Histórico

Gravar (F5) Cancelar (ESC) ☐ Imprimir Recibo Abrir Gaveta (F3)

## Recebimento Parcelado no Cartão de Crédito

- Na tela de seleção da Forma de Pagamento, selecione a opção "**Parcelado**" e a seguir informe o número de Parcelas.

try

Composição

Numerário	Atalho	Valor
DINHEIRO	Ctrl + 1	150,00
CHEQUE	Ctrl + 2	0,00
DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00
CARTÃO	Ctrl + 4	0,00
TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00
TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00
TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00
TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00

Totais

Valor Total

150,00


Valor Pago


150,00

Troco (Dinheiro)


0,00

Histórico

 Gravar (F5)

 Cancelar (ESC)

☐ Imprimir Recibo

 Abrir Gaveta (F3)

## Recebimento em DOIS Cartões (Crédito e Débito)

- Nesta situação, as transações são realizadas uma logo após a outra. **O Cliente deverá observar no PINPAD o Valor que está sendo exibido, para identificar qual Cartão deverá inserir ou aproximar no pinpad para a transação.**

try

Composição

Numerário	Atalho	Valor
DINHEIRO	Ctrl + 1	150,00
CHEQUE	Ctrl + 2	0,00
DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00
CARTÃO	Ctrl + 4	0,00
TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00
TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00
TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00
TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00

Totais

Valor Total

150,00


Valor Pago


150,00

Troco (Dinheiro)


0,00

Histórico

 Gravar (F5)

 Cancelar (ESC)

☐ Imprimir Recibo

 Abrir Gaveta (F3)

## Cancelamento da Transação em andamento

- Caso deseje cancelar uma transação em andamento, basta utilizar a tecla *ESC* do teclado, ou clicar em **Cancelar Solicitação** no botão do rodapé da tela, quando este estiver sendo exibido.

try

Composição

Numerário	Atalho	Valor
DINHEIRO	Ctrl + 1	100,00
CHEQUE	Ctrl + 2	0,00
DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00
CARTÃO	Ctrl + 4	0,00
TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00
TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00
TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00
TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00

Totais

Valor Total

100,00


Valor Pago


100,00

Troco (Dinheiro)


0,00

Histórico

 Gravar (F5)

 Cancelar (ESC)

☐ Imprimir Recibo

 Abrir Gaveta (F3)

## Cancelamento de Transação já confirmada (Transação Gerencial)

- Caso necessite cancelar uma transação já finalizada, ou seja, após a impressão dos comprovantes e finalização do recebimento, é possível realizar uma **Transação Gerencial**.

O prazo para cancelamento de uma transação já confirmada é no mesmo dia ou em até 24 horas da data da transação.

Para isso acesse o menu: **Caixa > Consultar Transações TEF**.

Para este processo, o cliente deverá estar presente de posse do Cartão utilizado na transação, e possuir o comprovante do pagamento. *(É possível também visualizar os dados da transação necessários na tela de consulta que acabamos de abrir).*

Na ilustração abaixo, observe que pesquisamos a transação que desejamos cancelar, para facilitar na visualização dos dados.

1. Ao clicar na **Transação Gerencial** será iniciado a comunicação com o SiTef, sendo exibida

- uma tela com as opções disponíveis.
2. Selecione a opção de **Cancelamento de Transação**;
  3. Após isso informe a **Senha do Supervisor** (*obtenha esta senha com o suporte da tryideas, caso não a possua*);
  4. Selecione o tipo de cancelamento conforme a transação original, **Cancelamento de cartão de Débito ou Crédito**;
  5. Informe o **Valor da Transação** que deseja cancelar;
  6. Informe a Data da Transação;
  7. Após isso será solicitado para inserir o número do documento a ser cancelado. Informe o **NSU Host** neste passo, que pode ser visualizado na tela de consulta de transações, ou no comprovante impresso.
  8. E por fim, será solicitado para inserir o Cartão no pinpad, para confirmar o cancelamento da transação.

A interface do sistema 'try Consultar Transações TEF' apresenta uma barra de pesquisa no topo com os seguintes campos: 'Período' (menu suspenso com 'Hoje' selecionado), 'Cód. Autorização' (campo de texto com '180024'), e 'Valor' (campo de texto com '0,00'). Um botão 'Pesquisar (F3)' com ícone de lupa está à direita. Abaixo, uma tabela exibe os dados da transação:

Código	Função	Data/Hora	Status	Estado	Rede	Nome Cartão	Valor	NSU	NSU Host	Autorização	Nº Lógico
5789	3	18/05/2023 11:43:08	0	EFETUADA	MASTERCA...	Cartao de Credito...	100,0000	180024	999180024	180024	

Na barra inferior, há três ícones: 'Reimprimir Via' (impressora), 'Operação ADM' (engrenagem) e 'Transação Gerencial' (ícone de pasta), sendo este último o selecionado.

Se todas informações inseridas estiverem corretas, e nenhuma divergência ocorrer, ou alguma mensagem de erro aparecer, a transação estará cancelada.

## Recebimento em PIX

O processo para recebimento em PIX é simples, após iniciar a comunicação com o SiTef, o QRCode será exibido no pinpad caso este possua suporte, ou então será exibido na tela, para que o cliente faça a leitura pelo seu aplicativo do banco instalado em seu celular. Após a confirmação da transação, a tela será fechada e o recebimento finalizado.

**try**

Composição			Totais
Numerário	Atalho	Valor	
DINHEIRO	Ctrl + 1	50,00	<b>Valor Total</b> 50,00
CHEQUE	Ctrl + 2	0,00	<b>Valor Pago</b> 50,00
DEPÓSITO	Ctrl + 3	0,00	Troco (Dinheiro) 0,00
CARTÃO	Ctrl + 4	0,00	
TEF - CRÉDITO	Ctrl + 5	0,00	
TEF - DÉBITO	Ctrl + 6	0,00	
TEF - OUTROS	Ctrl + 7	0,00	
TEF - PIX	Ctrl + 8	0,00	

Histórico

Gravar (F5) Cancelar (ESC) ☐ Imprimir Recibo Abrir Gaveta (F3)

## Dúvidas gerais

**1)** Em um recebimento em 2 cartões, o cliente passou o primeiro cartão, informou a senha tudo ok, e no segundo cartão ocorreu um erro, ou não possuía limite suficiente no cartão, como fica a transação?

*R: Caso alguma transação não seja finalizada corretamente, todas as anteriores são canceladas automaticamente.*

**2)** No meio da Transação de um recebimento em cartão, houve uma queda de energia, a transação será cancelada?

*R. Sim. Caso ocorra uma queda de energia, uma reinicialização da aplicação ou do computador, etc, assim que a próxima transação for iniciada, as transações pendentes serão canceladas automaticamente.*

---

**3)** Quais as instituições integrados com a SiTef para o recebimento em PIX?

*R. Certificações concluídas até 08/11/2022:*

- Ailos
  - Banco Senff AS
  - Banco do Brasil
  - Banco Original
  - Bradesco
  - Cielo
  - Gerencianet
  - Itaú
  - Mercado Pago
  - PagSeguro PagBank
  - Quero Quero Pag (VerdeCard)
  - Realize CFI
  - Santander
  - Sicoob
  - Sicredi
  - Tribanco
- 

**4)** O que fazer em caso de erros ou problemas durante a transação TEF, como por exemplo **31 - Erro PINPAD ?**

*R. O ideal é solicitar suporte através do Assistência Segura, onde o técnico irá analisar o problema ocorrido, e dependendo da situação, deverá ser solicitado o suporte da SkyTef, pelo telefone 0800 9797 625 ou (11) 2175-9501, ou pelo chat no seguinte link.*

*Para o Erro 31, tente executar os seguintes passos. Abra o Gerenciador de Dispositivos, e nos Controladores USB e Portas (COM e LPT), verifique se existem portas do PINPAD (PPC930 por exemplo, no caso da Gertec) com a descrição esmaecida, como se estivessem desabilitados. Caso possua, faça uma limpeza removendo essas portas.*

*Para o erro 31, pode acontecer de o pinpad não estar instalado corretamente no computador, nesta caso, entrei em contato com o suporte da Skytef, que fizeram a instalação do drive do pinpad, depois da instalação, desconectamos e conectamos ele novamente no computador, e funcionou*



corretamente.

*Após isso reabra o sistema e faça um novo teste de transação em Cartão, para verificar se o PINPAD responde.*

*Outra dica é desconectar o PINPAD e reconectar, pois em alguns casos pode ficar travado, desta forma será reiniciado.*

---

**5) Quando aparecer a mensagem **Sem conexao Servidor**, o que fazer?**

*R. Esta mensagem será exibida quando não for possível uma comunicação do computador local, com o servidor do Sitef, seja por algum bloqueio, ou por outros motivos.*

*Opção 1: reiniciar o serviço da VPN, para isso abra o services.msc e localize o serviço WNB Monitor, e reinicie o serviço. Após isso, tente realizar a transação novamente.*

---

## Contato do suporte da Skytef

**Telefones:** 0800 9797 625 ou (11) 2175-9501

**E-mail:** suporte.tef@skytef.com.br

Se nenhuma das opções acima resolver o problema, entre em contato com o suporte da SkyTef, onde eles irão realizar uma conexão remota via TeamViewer (o executável geralmente está na area de trabalho, é o mesmo utilizado na instalação. Segue link para instalação).

---

Revision #24

Created Wed, Apr 26, 2023 1:57 PM by Diego Ritt

Updated Sat, Jul 13, 2024 1:56 PM by Debora