

Manual de Contingência TEF

O que fazer quando a maquininha quebra, a internet cai ou o TEF não responde, sem perder a venda e sem cobrar o cliente duas vezes.

Empresa: _____

Responsável: _____

Versão 1.0 · 07/10/2026

Leia antes de usar

Este manual é um guia de rotina. Prazos de cancelamento, tempo de troca de equipamento e valores variam conforme o contrato com a sua credenciadora (a empresa da maquininha) e com o seu provedor de TEF. Preencha os contatos da seção 10 e confirme esses pontos com eles e com o seu contador.

1. Entender o TEF e a maquininha reserva

TEF integrado e maquininha comum fazem a mesma cobrança, mas só o TEF conversa com o seu sistema. Por isso o cuidado muda quando você troca de uma para a outra.

	TEF integrado (com o sistema)	Maquininha comum (reserva)
Quem informa o valor	O sistema envia o valor da venda para a máquina.	O operador digita o valor na máquina.
O sistema sabe se pagou?	Sim. A aprovação volta para o sistema.	Não. O operador precisa registrar o pagamento.

	TEF integrado (com o sistema)	Maquininha comum (reserva)
Comprovante	Impresso pelo sistema, ligado à venda.	Impresso pela máquina; precisa ser guardado junto da venda.
Número da transação (NSU) e autorização	Gravados automaticamente.	Precisam ser anotados a partir do comprovante.
Risco principal	Transação pendente por queda de energia ou de conexão.	Valor digitado errado e venda sem registro no sistema.
Quando usar	No dia a dia.	Somente em contingência, seguindo a seção 5.

2. Regras de ouro

Valem para qualquer problema. Se tiver dúvida, pare e releia esta página.

- ☐ **Confira antes de repetir.** Se o sistema deu erro, veja se o cliente foi cobrado (comprovante, aviso no celular dele ou extrato da máquina) antes de passar o cartão de novo.
- ☐ **Nunca digite o número do cartão** no sistema, na máquina de outra pessoa ou em papel.
- ☐ **Uma venda, um pagamento registrado.** Toda cobrança feita fora do TEF precisa ter NSU e autorização anotados na venda.
- ☐ **Guarde todos os comprovantes** (aprovados, cancelados e de erro) até a conciliação do dia.
- ☐ **Só o responsável cancela.** Cancelamento e estorno exigem a senha administrativa do TEF, que não deve ser compartilhada com todos.
- ☐ **Anote toda ocorrência** no formulário da seção 10. Sem registro, a diferença do caixa não tem como ser explicada depois.

3. Plano para quem tem uma única máquina com TEF

Contratar duas licenças de TEF só para ter reserva pesa no custo. Em geral, o que se espera do comércio é que a venda seja registrada corretamente e que o pagamento seja informado de forma verdadeira, e não que exista uma segunda licença. Estas são as saídas mais comuns:

MAIS USADA

A. Maquininha comum de reserva

Uma segunda máquina da credenciadora, sem o aplicativo do TEF e sem assinatura de integração.

Custo Só o aluguel/tarifa da máquina.

Cuidado Registro manual: seguir a seção 5.

PERGUNTAR AO PROVEDOR

B. Segunda licença de TEF

Algumas empresas de TEF têm plano reduzido para equipamento reserva, ou permitem trocar o equipamento ligado à mesma licença.

Custo Depende do contrato.

Cuidado Equipamento novo precisa ser habilitado pelo provedor.

PERGUNTAR À CREDENCIADORA

C. Troca do equipamento com defeito

Pedir a substituição à credenciadora. O prazo está no contrato e varia de região para região.

Custo Em geral sem custo, em garantia.

Cuidado Enquanto não chega, usar A ou D.

SEMPRE DISPONÍVEL

D. Outras formas de pagamento

PIX, dinheiro e, se a empresa tiver, link de pagamento. Resolvem a venda enquanto a máquina está parada.

Custo Nenhum extra.

Cuidado Avisar o cliente na porta, não no caixa.

Recomendação para a maioria dos clientes

Ter a máquina com TEF para o dia a dia, mais uma **maquininha comum de reserva (A)**, mais **PIX (D)** sempre ativo, e este manual em cima do balcão. Só vale contratar a segunda licença (B) se o movimento no cartão for alto a ponto de uma hora parado custar mais que a assinatura.

O que perguntar ao seu provedor e à sua credenciadora

- Em quantas horas ou dias úteis uma máquina com defeito é trocada?
- Existe equipamento emprestado enquanto a minha está no conserto?
- Existe plano reduzido de TEF para equipamento reserva?
- Quando uma máquina nova chega, quem a habilita no TEF, em quanto tempo e a que custo?
- Até que horas e quantos dias posso cancelar uma venda pelo próprio TEF?

4. Situações e o que fazer

Cada cartão tem o que fazer e, em vermelho, o que não fazer.

A A máquina do TEF quebrou ou não liga

1. Tente trocar o cabo ou a tomada, e carregar a bateria, se houver.
2. Se não ligar, avise o cliente que o cartão será passado na máquina reserva ou que há PIX e dinheiro.
3. Use a máquina reserva seguindo a seção 5.
4. Abra o chamado de troca na credenciadora e anote o número do protocolo no formulário.

Não faça: pedir o cartão emprestado a outro comércio ou usar a máquina pessoal de um funcionário.

B A máquina liga, mas o sistema não a encontra

1. Veja se o cabo USB ou a base está firme, e se a luz da máquina está acesa.
2. Feche o sistema e o aplicativo do TEF e abra os dois de novo.
3. Reinicie o computador. Se continuar, reinicie a máquina.
4. Se não resolver em poucos minutos, use a contingência (seção 5) e chame o suporte do provedor de TEF.

Não faça: passar o cartão enquanto o sistema mostra erro, sem antes conferir se a cobrança saiu.

C Sem internet ou TEF fora do ar

1. Teste o roteador e o cabo. Se for geral na rua, anote a hora em que caiu.
2. Se há outra conexão (celular com dados), pode usá-la só na máquina, se ela aceitar.
3. Sem conexão, use PIX/dinheiro, ou a máquina reserva se ela tiver outro chip ou conexão própria.
4. Quando a internet voltar, siga a seção 6.

Não faça: tentar a mesma venda várias vezes seguidas; cada tentativa pode gerar uma reserva de limite no cartão do cliente.

D Faltou energia no meio da venda

1. Ligue tudo de novo e abra o sistema; ele pode avisar de uma transação pendente.
2. Confira a venda: foi finalizada? Há comprovante impresso?
3. Se o cliente já foi embora, confira o extrato da máquina (relatório do dia) e o NSU.
4. Transação que o sistema não confirmou costuma ser desfeita pelo TEF; guarde o comprovante de desfazimento, se houver, e anote no formulário.

Não faça: refazer a cobrança antes de conferir; o primeiro débito pode ter sido aprovado.

E O cliente foi cobrado, mas o sistema não aprovou

1. Peça o comprovante da máquina ou o aviso do banco que o cliente recebeu no celular dele.
2. Veja o relatório do dia na máquina (função administrativa) e procure o valor e a hora.
3. Se a cobrança existe, registre a venda como paga, informando NSU e autorização (seção 5).
4. Se não existe e o cliente ainda vê o valor no extrato, explique que costuma ser uma reserva que o banco libera sozinho em alguns dias, e entregue o comprovante de desfazimento, se houver.

Não faça: prometer prazo de devolução; quem define é o banco do cliente.

F O sistema aprovou, mas o comprovante não saiu

1. Verifique papel e impressora.
2. Use a opção de **reimprimir o último comprovante** no menu administrativo do TEF.
3. Se não for possível, anote NSU e autorização que aparecem na tela e na venda.

Não faça: cobrar de novo para “gerar” outro comprovante.

G Cancelar ou estornar uma venda no cartão

1. Dentro do prazo do contrato, cancele pelo **cancelamento administrativo do TEF** (exige a senha do responsável).
2. Entregue o comprovante de cancelamento ao cliente e guarde a via da loja.
3. Passado o prazo, o estorno é pedido direto à credenciadora; guarde o protocolo.
4. Se a venda saiu em documento fiscal, ajuste ou cancele o documento conforme orientação do contador.

Não faça: devolver o valor em dinheiro de uma venda paga no cartão sem registrar o estorno.

H Cartão recusado, chip com defeito, senha errada

1. Peça outro cartão ou outra forma de pagamento.
2. Não insista mais de duas vezes no mesmo cartão.
3. Se a máquina pedir a tarja, deixe passar uma única vez, como a máquina orienta.

Não faça: pedir os números do cartão para digitar à mão.

I Chegou uma máquina nova (troca)

1. Anote o número de série da máquina antiga e da nova no formulário.
2. Chame o provedor de TEF para habilitar a máquina nova com o sistema.
3. Faça uma venda de teste de valor baixo e cancele em seguida.
4. Devolva a máquina antiga à credenciadora e guarde o comprovante de devolução.

Não faça: usar a máquina nova na venda real antes do teste.

5. Contingência com a maquininha comum

Siga na ordem. É o que impede venda sem registro e diferença no caixa.

1 Anote a hora em que o TEF parou e o motivo no formulário (seção 10).

2 Registre a venda normalmente no sistema e escolha a forma de pagamento
cartão
em
contingência

3 Confirme com o cliente o valor, o tipo (débito ou crédito) e as parcelas.

4 Digite na máquina o

mesmo que está no sistema e passe o cartão.
valor

5 Leia na tela da máquina: aprovado, valor, tipo e parcelas. Confira se bate com a venda.

6 No comprovante, anote o

NSU e o

código

de

autorização

7 Digite NSU, autorização e bandeira na venda do sistema.

8 Grampeie o comprovante da loja à via da venda e escreva a data nele.

9 Entregue a via do cliente e, se houver documento fiscal, emita-o seguindo a seção 8.

10 No fim do dia, reúna os comprovantes de contingência para a conciliação (seção 7).

6. Quando o TEF voltar

1 Abra o sistema e veja se há

transações pendentes
pendentes

2 Imprima o relatório do TEF do período em que ele ficou parado.

3 Compare com os comprovantes de contingência e as vendas lançadas: cada NSU tem de aparecer uma vez.

4 Qualquer diferença (cobrança sem venda ou venda sem cobrança) vai para o formulário e para o responsável.

5 Guarde protocolos de chamado, comprovantes e o formulário no arquivo do mês.

7. Fechamento e conciliação diária

Abertura do caixa

- ☐ Máquina ligada, carregada e com papel.
- ☐ Venda de teste de valor baixo, cancelada em seguida.
- ☐ Máquina reserva carregada e guardada em local conhecido.
- ☐ Este manual no balcão.

Fechamento do caixa

- ☐ Relatório de vendas do TEF impresso.
- ☐ Relatório da máquina (e da reserva) conferido com o do TEF.
- ☐ Total do cartão no sistema igual ao total das máquinas.
- ☐ Comprovantes de contingência anexados às vendas.
- ☐ Formulário de ocorrências entregue ao responsável.

8. Documento fiscal na contingência

As regras de emissão variam por estado e por tipo de documento (NFC-e, SAT, entre outros). O que vale para qualquer caso:

- O pagamento no documento deve ser informado como foi feito. Cartão passado na máquina reserva é pagamento **não integrado** ao sistema; no layout da NF-e/NFC-e 4.0 existe o

campo próprio para isso. Peça ao seu contador ou ao suporte do emissor para confirmar o preenchimento.

- Informe bandeira e autorização quando o sistema pedir, a partir do comprovante.
- Se a internet caiu e o documento não pôde ser enviado, o sistema precisa emitir em **contingência** e transmitir depois, dentro do prazo do seu estado. Confirme esse prazo com o contador.
- Guarde os comprovantes de cartão junto das vendas pelo tempo que o contador orientar (em regra, cinco anos).

9. Normas e segurança

Não existe uma norma única para o TEF. Cada parte define uma regra:

Quem define	O que define	Onde consultar
Credenciadora (a empresa da máquina)	Uso do equipamento, prazos de cancelamento, troca, tarifas.	Contrato e regulamento da credenciadora.
Provedor de TEF	Uso do software, habilitação de máquinas, suporte.	Contrato e manual do TEF.
Legislação fiscal do estado	Documento fiscal, contingência, guarda de documentos.	SEFAZ do estado e seu contador.
Padrão de segurança do setor (PCI DSS)	Proteção dos dados do cartão.	Credenciadora e provedor de TEF.
LGPD (Lei 13.709/2018)	Proteção dos dados pessoais do cliente.	Sua empresa e o jurídico/contador.

Cuidados de segurança

- Use somente máquinas e softwares fornecidos ou homologados pela credenciadora e pelo provedor de TEF.
- Nunca anote nem fotografe número, validade ou código do cartão.
- Guarde comprovantes em local trancado e descarte os antigos triturando.
- Troque a senha administrativa do TEF quando o responsável sair da empresa.
- Mantenha o computador e o aplicativo do TEF atualizados, como o suporte orientar.

10. Formulário e contatos

Imprima, plastifique os contatos e preencha uma ficha para cada ocorrência.

OCORRÊNCIA TEF

DATA HORA

OPERADOR

O QUE ACONTECEU

MÁQUINA USADA (Nº DE SÉRIE)

VALOR NSU

AUTORIZAÇÃO

PROTOCOLO DO CHAMADO

RESOLVIDO POR / HORA

Comprovante anexado: () sim () não

Contatos de emergência

Suporte do TEF

Credenciadora (troca de máquina)

Banco (estorno e dúvidas)

Contador

Suporte do sistema (Sucesso Info)

Responsável da loja