

TEF/POS HELP

Manual Operacional TEF, SmartPOS e CliSiTef

Guia definitivo de procedimentos, comandos, prazos de estorno, E-conf e conferências de configuração para a operação diária.

Versão Oficial Atualizada · 2026

1. Como usar este manual

Ordem de atendimento: identifique a situação operacional do cliente, siga rigorosamente os passos indicados e archive os comprovantes impressos. Em caso de dúvidas técnicas ou alterações de arquivos de integração, acione a equipe responsável pelo TEF.

Comando / Código	Ação / Finalidade Operacional
61*	No PDV_e com o cupom na tela, digite 61 para iniciar o procedimento de estorno no PINPAD*.
69*	No PDV_e com o cupom na tela, digite 69 para iniciar o estorno com o SmartPOS.
02*	Cancela o cupom fiscal diretamente no PDV dentro do prazo limite de 30 minutos (SEFAZ).
39*	Quando o lojista trabalha com delivery e o cliente for realizar o pagamento no momento da entrega.
333*	E-conf no PDV_e: abre a tela do financeiro do cupom fiscal para registrar o pagamento de parcelas a prazo.
0000	Senha padrão de supervisor. Se não for a padrão, orientar a procurar o responsável pelos Smarts.
FP 5	Forma de pagamento a prazo (informar a quantidade de parcelas no momento da venda).

2. Troca ou devolução de mercadoria

1. Emita a **nota fiscal de devolução**, referenciando a nota ou cupom fiscal original de compra.
2. Se o cliente trocar por outro item, crie uma **nova nota normal de venda** para o produto escolhido.
3. Para registrar a operação sem movimentação indevida de caixa, use a forma de pagamento **Troca/Devolução**. Se ela não estiver cadastrada, cadastre da seguinte maneira: "**troca e devolução**" e em seguida use-a no **PDV_e**.
4. Se o outro item for mais caro, tem que lançar a diferença na forma de pagamento **Troca/Devolução** e em seguida o que sobrar na forma de pagamento atual referente ao produto que ele está levando no caso da troca (ex.: Dinheiro/Valor, TEF, Pix, etc.).

3. Consulta de transações TEF

As transações efetuadas no TEF devem ser consultadas diretamente no [portal FiServ](#). O acesso costuma ser enviado ao e-mail do cliente quando o TEF via ACBr é ativado.

No portal FiServ, é possível verificar relatórios de vendas por período e bandeira, conferir NSU, autorização, status de liquidação, cancelamentos e estornos.

Dica de conciliação: para localizar uma transação com agilidade, tenha em mãos o NSU, o valor exato e a data informados no comprovante impresso.

4. Estorno no TEF e cancelamento fiscal

Estorno de pagamento TEF

1. No PDV_e com o cupom na tela, digite 61 para iniciar o procedimento de estorno no PINPAD*.
2. Escolha crédito ou débito e informe a senha de supervisor (0000), quando solicitada. Se não for a padrão, orientar a procurar o responsável.
3. Confirme NSU, valor e data conforme o comprovante da venda.
4. Insira ou aproxime o cartão e aguarde a impressão das vias de cancelamento.

Modalidade	Prazo informado ao cliente
Débito	Até 7 dias úteis, com devolução na conta vinculada ao cartão.
Crédito	De 1 a 2 faturas, podendo chegar a 60 dias conforme a administradora do cartão.

Cancelamento do cupom fiscal: use 02* somente se a venda estiver dentro do prazo de **30 minutos** (determinado pela SEFAZ). Após esse prazo, emita obrigatoriamente a nota fiscal de devolução.

5. Estorno em venda com vários cartões

Cada pagamento gera um **NSU e comprovante próprios**. Por isso, uma venda paga em dois ou três cartões pode ser estornada apenas no cartão desejado, de forma totalmente independente.

1. Localize no comprovante impresso o NSU específico do cartão que será estornado.
2. No PDV_e com o cupom na tela, digite 61* e informe a senha de supervisor (0000), o NSU, o valor exato daquele cartão e a data.
3. Confira os dados antes de confirmar. O sistema cancelará apenas o valor do cartão selecionado, e as transações dos demais cartões continuarão ativas.

6. Estorno no SmartPOS

1. No PDV_e com o cupom na tela, digite 69* para iniciar o procedimento de estorno com o SmartPOS.
2. Informar a senha padrão (0000) e, se não for a padrão, orientar a procurar o responsável pelos Smarts.
3. Selecione a venda no histórico ou informe o NSU; siga as instruções na tela do equipamento.
4. Aguarde a impressão do comprovante de cancelamento.
5. Após a conclusão do estorno, use o comando 02* para cancelar o cupom no PDV. **Adendo:** o cancelamento do cupom fiscal (NFC-e) tem o prazo limite de até **30 minutos** após a emissão; caso esse prazo tenha expirado, deve ser emitida a **nota fiscal de devolução** referenciando a nota de origem (conforme informado no Tópico 2).

O cancelamento no terminal é imediato. O valor ou saldo pode levar de 1 a 7 dias úteis no débito ou de 1 a 2 faturas no crédito, conforme a administradora.

7. Delivery com pagamento no ato da entrega

Quando o lojista trabalha com delivery e o cliente for realizar o pagamento no momento da entrega, use o comando 39* no fluxo definido pelo PDV.

1. Antes de seguir o fluxo de delivery, digite 39* no PDV.
2. Finalize e acompanhe a venda conforme o procedimento de delivery do estabelecimento.

8. E-conf para recebimento de parcelas a prazo

Finalidade do E-conf: O E-conf é destinado ao lojista que trabalha com recebimento de parcelas de clientes que compraram a prazo.

O procedimento agora é realizado diretamente dentro do próprio PDV_e com o documento/cupom fiscal na tela:

1. Com o cupom que foi lançado em tela e que foi feito usando a forma de pagamento a prazo **(5)** informando a quantidade de parcelas, o lojista irá usar o comando **333***.
2. Ao digitar **333***, abrirá a tela do **financeiro do cupom fiscal**.
3. Com a tela do financeiro aberta, é feita a alteração informando:
 - A **forma de pagamento** utilizada na parcela (ex.: Dinheiro/Valor, TEF, Pix);
 - A **data do pagamento** referente à parcela;
 - O **valor** referente ao pagamento recebido;
 - Deixando **a prazo** o restante do valor/saldo que continua em aberto.
4. Confirme a operação para que a baixa da parcela e o evento E-conf sejam devidamente transmitidos à SEFAZ.

Exceções e Enquadramento: a regra do E-conf não se aplica a Microempreendedores Individuais (MEIs), operações de delivery, marketplaces e pagamentos por Pix estático. Em caso de dúvida, oriente o cliente a verificar seu enquadramento com a contabilidade.

9. Observações de configuração CliSiTef

Antes de começar: o arquivo `CliSiTef.ini` define a comunicação entre PDV, servidor SiTef e PinPad. Faça uma cópia de segurança (backup) antes de editar. Não altere informações por tentativa e erro.

Passo 1 — Conferir a seção [SiTef]

- **IP:** endereço ou nome do servidor que processa a transação.
- **Porta:** porta de comunicação TCP/IP; normalmente 5123 ou 5132 (confirmar com equipe TEF).
- **Empresa:** código do estabelecimento no SiTef, com 8 dígitos e zeros à esquerda quando necessário.
- **Terminal:** identificador do PDV/terminal no SiTef, normalmente com 8 dígitos.

Passo 2 — Conferir a seção [General]

- **DataExcedidaSegundos:** tempo de espera antes de expirar uma transação sem resposta.
- **TransacoesConcorrentes:** 0 não permite e 1 permite transações simultâneas.
- **TamanhoMaximoOperador:** limite do nome do operador enviado ao SiTef.
- **TipoCamposPinPad:** 1 habilita leitura/digitação diretamente no PinPad.

Passo 3 — Conferir a seção [PinPad]

- **Porta:** conexão do PinPad, como AUTO_USB, COM1 ou COM2.
- **MensagemPadrao:** texto mostrado no visor em espera (ex.: BEM VINDO).
- **TimeoutPressioneModoVisualizacao:** tempo, em segundos, para interação nas telas do PinPad.

Passo 4 — Contingência e logs em [Gerais]

- **Emergencia:** 0 desativa e 1 ativa contingência quando o SiTef estiver fora do ar.
- **LogAcesso:** 0 desativa e 1 ativa o registro detalhado da comunicação.
- **NivelLog:** nível de detalhe de 0 a 6. Use valores maiores apenas com orientação técnica.

Passo 5 — Pix e carteiras digitais

- **HabilitaPix** e **HabilitaCarteirasDigitais:** 0 desativa e 1 ativa os recursos.
- **ProvedorPix:** define a carteira/gateway padrão, quando houver mais de uma opção.
- **ExibeQRCodeNoPinPad:** mostra QR Code no PinPad se o modelo suportar.
- **TempoEsperaQRCode:** tempo máximo para pagamento antes do vencimento da operação.
- **ImprimeComprovantePix:** 0 não imprime, 1 imprime reduzido e 2 imprime completo.

Pós-configuração: salve o arquivo, reinicie os serviços conforme orientação e realize uma transação de teste. Em caso de falha, envie horário e logs autorizados sem expor dados confidenciais.

10. Glossário Técnico & Observações Finais

Guia de Termos e Conceitos: resumo dos principais termos, códigos e siglas utilizados no suporte e na operação diária de TEF, PDV, SmartPOS e SEFAZ.

PDV_e (Frente de Caixa)

Ponto de Venda onde os cupons fiscais são abertos, itens são registrados e os pagamentos são finalizados com o cliente.

PINPAD

Equipamento seguro conectado ao PDV onde o cliente insere/aproxima o cartão e digita a senha pessoal.

TEF (Transf. Eletrônica de Fundos)

Sistema integrado que comunica o PDV diretamente com as adquirentes e redes bancárias através do SiTef.

SmartPOS

Terminal móvel e inteligente (POS Android) com impressora térmica embutida para pagamentos e mobilidade no atendimento.

NSU (Número Sequencial Único)

Identificador único e indispensável de cada transação de cartão, impresso no comprovante para fins de estorno e conciliação.

E-conf

Evento fiscal da SEFAZ para registrar o pagamento posterior de parcelas originadas em vendas realizadas a prazo.

Portal FiServ (Carat / SiTef)

Ambiente web oficial para consulta de extratos, auditoria de liquidações, bandeiras, cancelamentos e conciliação de vendas TEF.

CliSiTef.ini

Arquivo de parâmetros locais que define IP do servidor SiTef, portas de comunicação, código da empresa e porta do PinPad.

Comando 61*

Atalho no PDV_e com o cupom na tela para iniciar o procedimento de estorno de transação no PINPAD*.

Comando 69*

Atalho no PDV_e com o cupom na tela para iniciar o estorno de transação no SmartPOS.

Comando 02*

Atalho para cancelamento fiscal direto do cupom no PDV, válido exclusivamente até 30 minutos após a emissão (SEFAZ).

Comando 39*

Atalho para operações de Delivery em que o cliente fará o pagamento no momento da entrega da mercadoria.

Comando 333*

Atalho no PDV_e com o cupom em tela para abrir o financeiro e registrar o pagamento de parcelas a prazo (E-conf).

Observações Finais & Boas Práticas Operacionais:

- **Guarda de Comprovantes:** sempre arquive as vias impressas de estorno e cancelamento com data, hora e assinatura do responsável.
- **Prazos Bancários:** lembre ao cliente que o estorno no débito leva até 7 dias úteis e no crédito de 1 a 2 faturas (até 60 dias), conforme a administradora do cartão.
- **Segurança:** nunca altere parâmetros de IP ou terminal no **CliSiTef.ini** sem orientação técnica direta da equipe responsável pelo TEF.