



## Guia Geral Erro Interno

### Informações Confidenciais

Este documento contém informações confidenciais. A posse destas informações é permitida apenas às pessoas que a Servicenet a tenha concedido. Caso você não tenha permissão para estar em posse deste documento, entre em contato com a Servicenet através do email [suporte@servicenet.com.br](mailto:suporte@servicenet.com.br) e apague imediatamente este documento.

A posse deste documento só poderá ocorrer caso você (ou a empresa que você representa) tenha o

contrato de confidencialidade assinado e estabelecido com a Servicenet.

A divulgação parcial ou total deste documento será considerada como quebra do contrato de confidencialidade e a empresa responsável será penalizada como estabelecido nas cláusulas do contrato.

---

## Copyright

Todo material intelectual aqui definido, é de propriedade exclusiva da Servicenet Tecnologia LTDA. A publicação, transmissão, distribuição, reprodução deste documento parcial ou total sem autorização é crime segundo a Lei de número 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998.



---

## Conteúdo

1. Introdução
2. Erro Interno
3. Contato Suporte



---

# 1 Introdução

Esta documentação é referente a informações gerais sobre o ERRO INTERNO NO SERVIDOR, mensagem de erro retornado em algumas tentativas nas transações do Banco do Brasil. Mostraremos um passo a passo de como verificar o status da transação que apresentou o erro e como liberar o cliente final.

---

# 2 Erro Interno

É comum em algumas tentativas de transações retornar uma mensagem de erro chamada “ERRO INTERNO NO SERVIDOR” do Banco do Brasil.

Em mais de 90% dos desses casos, essas transações acabam sendo efetivadas mesmo retornando a mensagem de erro citada e não o comprovante da transação.

Visando um mecanismo para diminuição de críticas e de pagamento em duplicidade devido a esses casos, o POS é bloqueado assim que recebe a mensagem “ERRO INTERNO NO SERVIDOR” do Banco do Brasil. Dessa forma o operador deverá entrar em contato com o suporte para averiguação do caso, pois estará exibindo na tela de seu terminal a mensagem “CONTATE SUPORTE 0800”, impedindo assim que seja realizado uma nova tentativa da transação, evitando uma possível duplicidade.

Para verificação desses casos basta acessar o menu de erro interno no gestor Kronos.

(<https://kronos.servicenet.com.br/movimento/monitores/terminal/>)

© ServiceNet Tecnologia Ltda 2017 - Versão Atual 5.166.80

Ao acessar o menu em questão, basta clicar em pesquisar que será exibido todos os terminais que estão bloqueados por terem recebido a mensagem de ERRO INTERNO do Banco do Brasil.

ID Terminal	Numero Terminal	Erro GCB
99	99	Sim
99	99	Sim
99	99	Sim
99	99	Sim
99	99	Sim
99	99	Sim
99	99	Sim
99	99	Sim
99	99	Sim
99	99	Sim

Mostrando de 1 até 10 de 10 registros

Será exibido em tela o ID do terminal, o número do terminal e a informação de que recebeu um erro do GCB. O botão da esquerda (Azul) é utilizado para liberação do terminal, porém, só deve ser utilizado após confirmado o status da transação.

O botão da direita (Vermelho) exibirá as informações da transação que ocorreu o erro interno. Basta clicar que será aberto uma janela indicando: Número do estabelecimento, número da loja, Id terminal, chave J, código da transação, tipo da transação (Consulta/Pagamento), Valor, Situação (status).

### Detalhe Erro Interno

Num. Estab.	Num. Loja	Id Terminal	Chave J	Cod. Trans.	Tipo Trans.	Valor	Situação
<p>* Transações do tipo Consulta não podem ser estornadas.</p> <p>* Transações com situação diferente de 'EFETIVADA' não podem ser estornadas.</p>							

O melhor dos casos é que o erro interno tenha ocorrido em uma operação de consulta, extratos e saldo, pois não dará diferença de caixa. Após confirmado que ocorreu o erro em uma dessas transações, basta liberar o terminal do operador no botão da setinha a esquerda.

Se o erro interno ocorrer em uma operação de pagamento de 4 ou 5 blocos, saques ou depósitos, deverá ser verificado se a transação de fato foi efetivada antes de liberar o ponto.

### Erro interno no pagamento de 4 ou 5 Blocos

Nesse caso deve ser realizado a consulta da conta para detectar se foi efetivada e em seguida ser

tentado o estorno da transação, caso a consulta tenha retornado como efetivado.

Obs: O sistema já realiza essa consulta automaticamente e exibe o retorno na coluna da situação.

Portanto uma vez constatado o retorno de ERRO INTERNO NO SERVIDOR em um pagamento de 4 ou 5 blocos com a situação EFETIVADA, basta clicar no botão 'Estornar' para que o operador possa realizar novamente o pagamento da conta afim de obter o comprovante da transação quando o terminal for liberado.

Obs2: Há uma possibilidade que o erro interno tenha ocorrido em uma conta não estornável. Nesse caso será retornado o comprovante da conta na tentativa de estorno. Quando for realizado a liberação do terminal o comprovante será impresso.

### **Erro interno Operação de Saque**

Constatando que ocorreu um erro interno em uma operação de saque, o cliente final deve ser orientado a tirar um extrato da sua conta afim de confirmar se a transação foi realmente efetivada. Nesse caso, confirmando que foi efetivado, deve ser realizado um lançamento manual na loja que ocorreu o erro interno no valor da transação. Caso não seja seguido essa sugestão, basta entrar em contato com a equipe servicenet que será encaminhado o log da transação para que seja realizado o contato com o Banco do Brasil e junto a eles ser tentado o cancelamento. Apenas após essas verificações o terminal deve ser liberado.

### **Erro interno Operação de Depósito**

Caso o erro interno tenha ocorrido em uma operação de depósito, deve ser conferido no sistema do Banco se a transação foi efetivada, como é realizado o procedimento em operações de saque, caso confirmado que o depósito foi efetivado deve ser realizado um lançamento manual na loja no valor da transação, ou pode ser realizado o contato com a equipe servicenet para que possamos encaminhar o log da transação e ser feito o contato com o Banco para junto a eles tentar o cancelamento. Apenas após essas verificações o terminal deve ser liberado.

**OBS.: Caso o monitor não exiba as informações completas do erro, não esteja habilitada a opção de estorno da operação ou, de modo geral, esteja relacionado a uma operação de pagamento, favor entrar em contato com a equipe da servicenet para verificar o ocorrido**

## **3 Contatos Suporte**

Em caso de dúvidas ou outras solicitações, basta entrar em contato conosco através de uma de nossas vias de atendimento.

- +55 (83) 3576-6225
- +55 (83) 98112-5775
- **Email:** suporte@servicenet.com.br

From:

<https://manual.servicenet.com.br/> -

Permanent link:

<https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:errointerno>



Last update: **2020/11/06 16:46**