2025/11/05 09:29 1/6 Guia Geral Erro Interno



### **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 e apague imediatamente este documento.

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

Last update: 2017/12/14 10:04

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

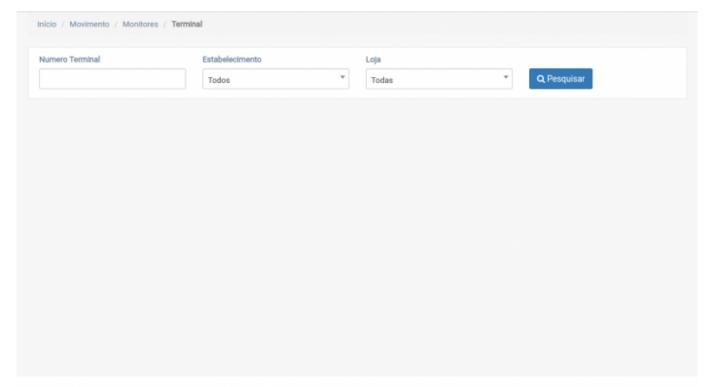
É comum em algumas tentativas de transações retornar uma mensagem de erro chamada "ERRO INTERNO NO SERVIDOR" do Banco do Brasil.

2025/11/05 09:29 3/6 Guia Geral Erro Interno

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.

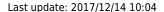
Visando um mecanismo para diminuição de críticas e de pagamento em duplicidade devido a esses casos, o POS é bloqueado assim que recebe a mensagem "ERRO INTERNO NO SERVIDOR" do Banco do Brasil. Dessa forma o operador deverá entrar em contato com o suporte para averiguação do caso, pois estará exibindo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

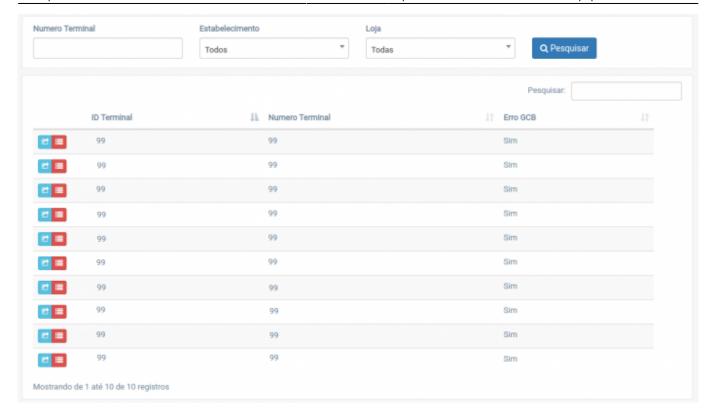
Para verificação desses casos basta acessar o menu de erro interno no gestor Kronos. (https://kronos.servicenet.com.br/movimento/monitores/terminal/)



© ServiceNet Tecnologia Ltda 2017 - Versão Atual 5.166.80

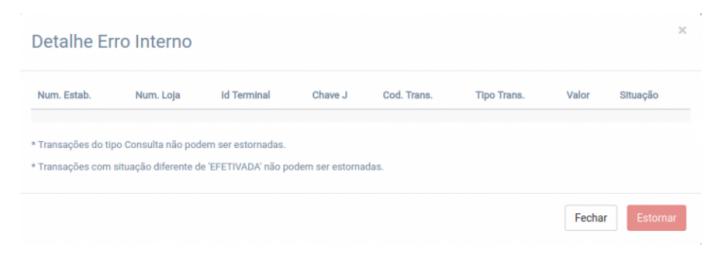
Ao acessar o menu em questão, basta clicar em pesquisar que será exibido todos os terminais que estão bloqueados por terem recebido a mensagem de ERRO INTERNO do Banco do Brasil.





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).



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

2025/11/05 09:29 5/6 Guia Geral Erro Interno

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 deposito, 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.

### **5 Contatos Suporte**

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

- +55 (83) 3021-3753
- +55 (83) 8110-3693
- +55 (83) 9826-4001
- Email: suporte@servicenet.com.br
- **Skype:** suporteservicenet
- MSN: suporte@servicenet.com.br

Last update: 2017/12/14 10:04

From:

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

Permanent link:

https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:interno

Last update: 2017/12/14 10:04

