



***Manual do Uso
do POS Verifone
Cartão CTF***

Folha de Controle de Documento

Documento: **Manual do Uso do POS Verifone Cartão CTF**

Versão	Data	Elaborador	Revisor	Aprovador	Motivo da Revisão
1.0	28-02-2018	Ivan Medeiros			Atualização
2.0	07-11-2023	Ivan Medeiros			Utilização de senhas e responsabilidades de fraudes no sistema CTF

Callcenter CTF 24 h - 7 dias da semana: Capitais: 4004-7770

Demais Localidades: 0800 772 8829

Manual elaborado por:

Gerência Suporte Operações - Treinamento
Manual do Uso do POS Verifone Cartão CTF
Contato: 0800 7728829 / 4004-7770

A CTF segue uma política de contínuo desenvolvimento de seus produtos, reservando-se o direito de alterar as especificações a qualquer momento, sem prévio aviso.

Manual do Uso do POS Verifone Cartão CTF

Conteúdo

1. Introdução e Objetivo.....	4
2. Legendas e Significados	4
3. Características e Acessórios	4
4. Apresentação.....	5
5. Operação: Como Navegar, Ligar e Desligar o POS.....	6
6. Menu de Aplicações	7
6.1. Aplicação: PAGAMENTO	8
6.1.1. Aplicação: PAGAMENTO com Acordo de Preço/Data	12
6.2. Aplicação: 2. CONSULTA	13
6.3. Aplicação: 1. CANCELAMENTO	14
6.3.1. Aplicação: 1. CANCELAMENTO com Acordo Preço/Data	17
6.4. Aplicação: 2. REIMPRESSÃO	18
6.5. Aplicação: 4. FECHAMENTO.....	19
6.6. Aplicação: 3. SENHA MOTORISTA	20
7. Atendimento ao Usuário do Cartão	22

1. Introdução e Objetivo

O Cartão CTF foi criado para ser utilizado nas realizações de abastecimento em postos de combustível credenciado pelo Sistema CTF. A idéia é o motorista de uma frota ou terceirizado que queira abastecer o seu veículo utilize este cartão CTF em um equipamento chamado POS (Point of Sale - Ponto de venda) que automaticamente irá debitar o valor do combustível utilizado.

O objetivo deste manual é de como operar este POS em suas diversas funções.

2. Legendas e Significados

Durante a leitura do manual poderão aparecer alguns símbolos, códigos, etc. Abaixo, os seus significados:

POS = Point of Sale - Ponto de Venda



= Atenção

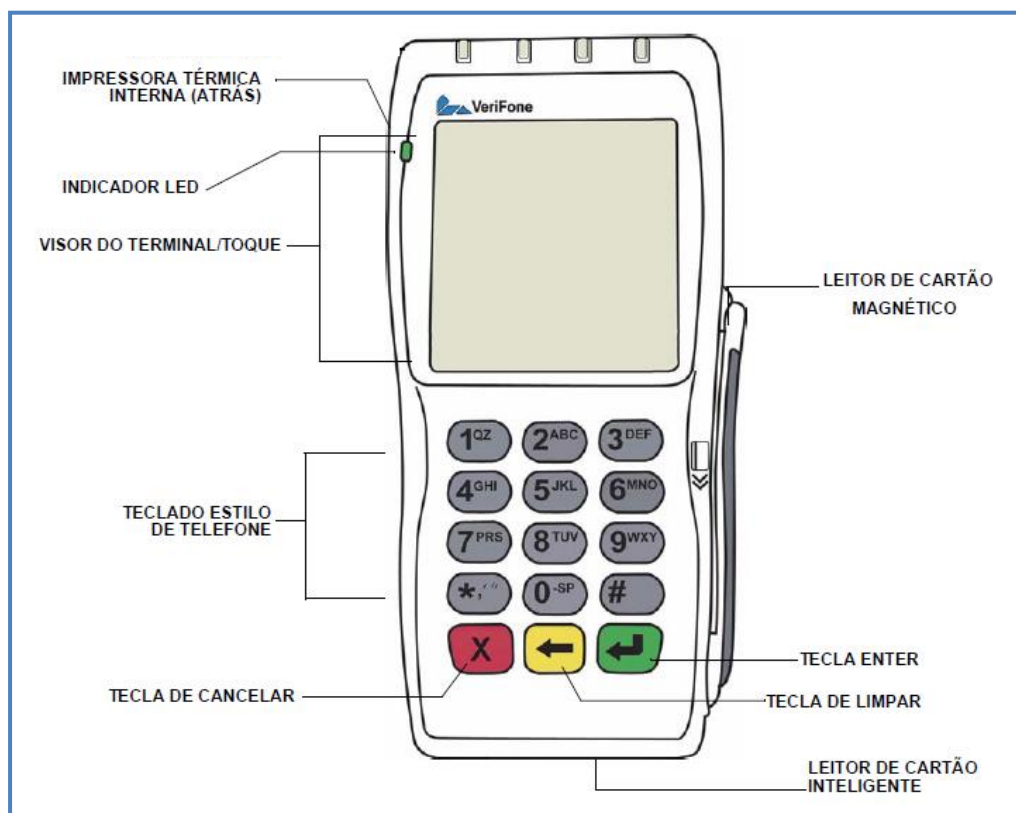
3. Características e Acessórios

Semelhante a máquina de cartões conhecida como POS este terminal portátil é alimentado por bateria, constituído de um teclado e um display:



4. Apresentação

O desenho abaixo representa o teclado e suas funções:



Painel frontal

O painel frontal inclui os seguintes recursos:

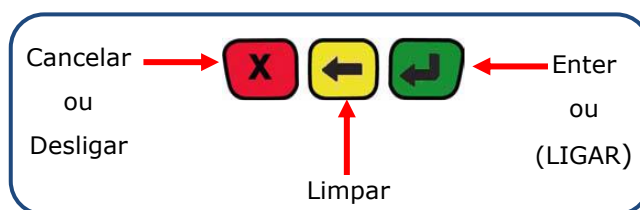
- Um visor "touch screen" (visor sensível ao toque) e colorido de 3,5 polegadas

- Um teclado alfanumérico estilo telefone com 12 teclas:



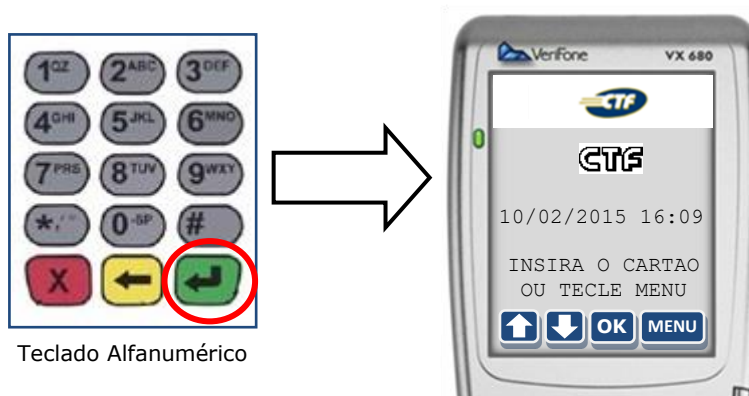
- Um leitor de cartão magnético incorporado na lateral direita
- Um indicador LED VERDE indica que a força está LIGADA.
- Uma impressora térmica interna na parte de trás do terminal.
- Um leitor de cartão inteligente incorporado na parte frontal do terminal. Para instruções sobre como usar um cartão inteligente, veja Conduzir transações com cartão inteligente. (Não utilizado)

5. Operação: Como Navegar, Ligar e Desligar o POS



- ✓ **Tecla Vermelha com X - Cancela** a operação ao ser pressionada ou Desliga o programador ao ser mantida pressionada;
- ✓ **Tecla Amarela com seta para a esquerda ←** - Apaga letra ou número caso tenha errado ou se enganado quanto a digitação;
- ✓ **Tecla Verde com seta para a direita ↵** - Ao mantê-la pressionada irá ligar o programador ou ao pressioná-la irá confirmar os dados inseridos e passará para próxima tela.

Para ligar, basta manter pressionada a tecla verde **ENTER** até aparecer a tela inicial:



Existem quatro modos de acessar ou navegar pelas tarefas:

1. Ao pressionar o número respectivo a tarefa desejada no teclado:

2. Ao pressionar ENTER quando o cursor estiver em cima da função desejada:

3. Ao tocar na tela (touchscreen) nas setas de navegação (↑ ↓) e ao chegar na tarefa desejada basta pressionar **Ok** :



4. Ao tocar na tela (touchscreen) a tarefa desejada:



6. Menu de Aplicações

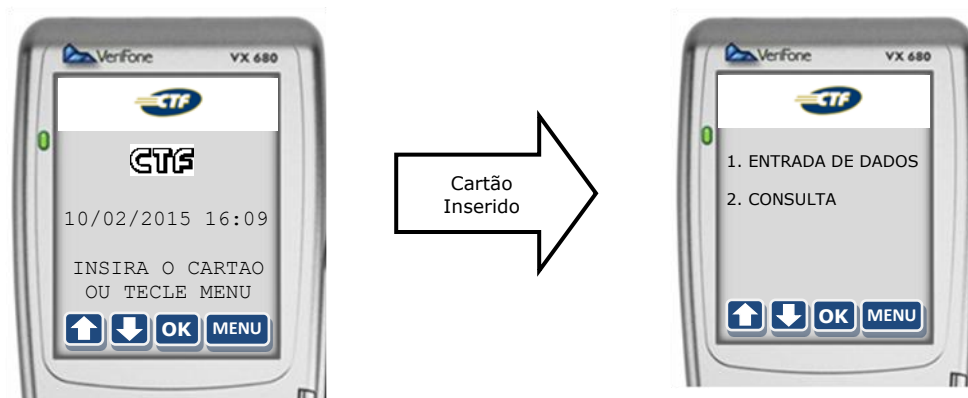
Existe um Menu onde serão realizadas as principais operações:

1. **CANCELAMENTO** – Para cancelar uma transação efetuada
2. **REIMPRESSÃO** – Para reimprimir a última operação
3. **SENHA MOTORISTA** – Para alterar a senha quando o motorista solicitar
4. **FECHAMENTO** – Para imprimir o relatório de todas as transações

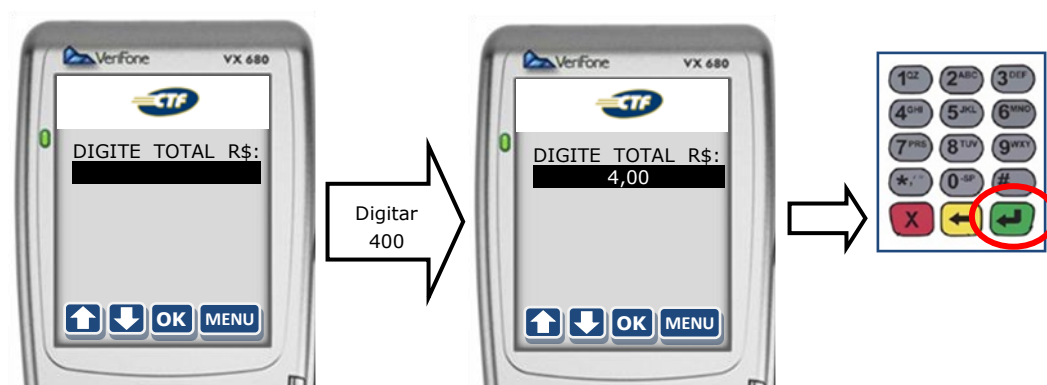
6.1. Aplicação: PAGAMENTO

Esta função é utilizada para o motorista pagar o combustível utilizando o cartão CTF.

1. Com o POS ligado e partindo da tela inicial deve-se inserir o cartão CTF onde será apresentada o Menu e escolher o nº 1 ENTRADA DE DADOS:



2. Será apresentada a tela para digitar o valor total em R\$ do combustível utilizado pelo motorista (Ex: R\$ 4,00) e logo depois **ENTER**:

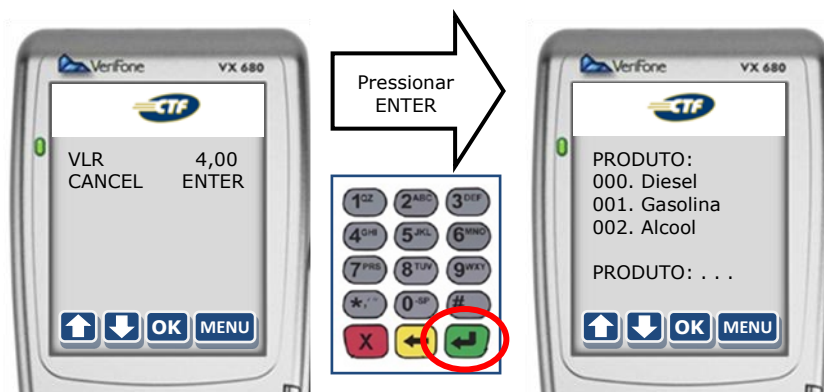


3. Em seguida irá aparecer a tela para optar para CANCELAR o valor caso tenha se enganado ao digitá-lo ou para aceitar o valor;

4. Para CANCELAR basta pressionar ANULA e colocar o valor correto e ENTER novamente:



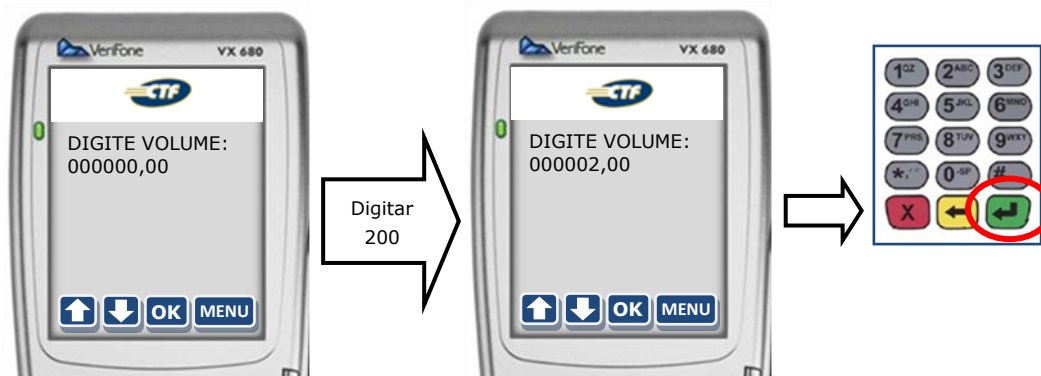
5. Para Aceitar basta pressionar **ENTER** e escolher o código respectivo ao combustível abastecido:



6. Em seguida deve-se digitar o tipo de combustível abastecido. Ex: 01. Gasolina. Portanto, deve-se pressionar o nº 1 e em seguida **ENTER**:




7. Na próxima tela deve-se digitar o volume abastecido. Ex: 2 Litros e depois **ENTER**:



8. Surgirá a tela para digitação de KM, ou seja, o valor do hodômetro, portanto, basta digitá-lo e pressionar ENTER:



 **OBS:** Esta tela de digitação é opcional, portanto, às vezes pode aparecer ou não aparecer.

9. Será apresentada a tela para digitar a identificação (CPF) do motorista.
Ex: 261.261.261.78



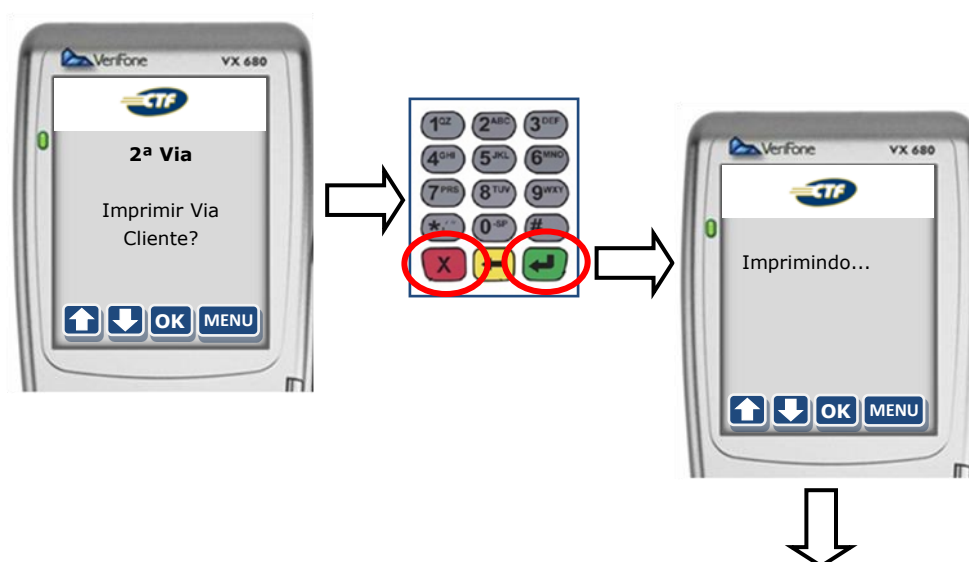
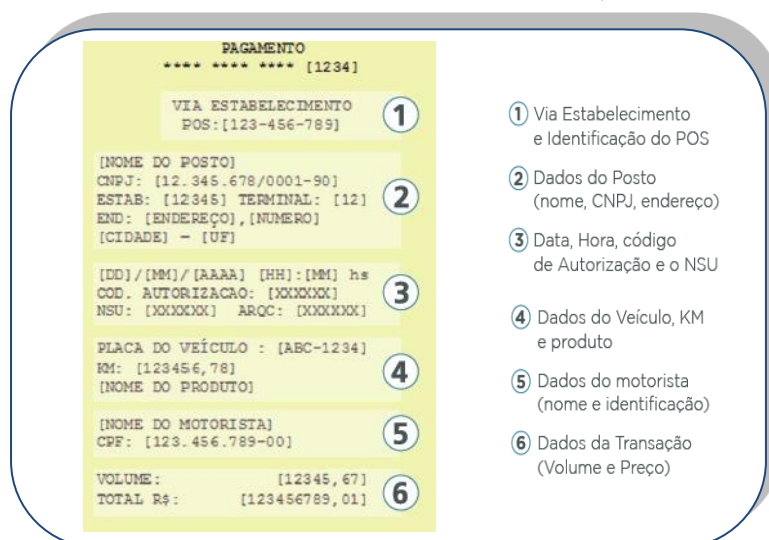
10. Nesta tela o MOTORISTA deve digitar sua senha de quatro dígitos. Ex: 1610



11. Na sequência haverá a conexão e envio dos dados confirmando o sucesso da operação através da mensagem na tela bem como a impressão do relatório:



12. Na próxima tela, caso queira a segunda via da operação basta pressionar ENTER (=Sim) ou caso não queira pressionar CANCELA (=Não):

The screenshot shows a printed receipt with a legend explaining the numbered fields:

PAGAMENTO	
***** [1234]	
VIA ESTABELECIMENTO POS: [123-456-789]	1
[NOME DO POSTO] CNPJ: [12.345.678/0001-90] ESTAB: [12345] TERMINAL: [12] END: [ENDEREÇO], [NUMERO] [CIDADE] - [UF]	2
[DD]/[MM]/[AAAA] [HH]:[MM] h:s COD. AUTORIZAÇÃO: [XXXXXX] NSU: [XXXXXXXX] ARQC: [XXXXXX]	3
PLACA DO VEÍCULO : [ABC-1234] RM: [123456,78] [NOME DO PRODUTO]	4
[NOME DO MOTORISTA] CPF: [123.456.789-00]	5
VOLUME: [12345, 67] TOTAL R\$: [123456789, 01]	6

- 1 Via Estabelecimento e Identificação do POS
- 2 Dados do Posto (nome, CNPJ, endereço)
- 3 Data, Hora, código de Autorização e o NSU
- 4 Dados do Veículo, KM e produto
- 5 Dados do motorista (nome e identificação)
- 6 Dados da Transação (Volume e Preço)

6.1.1. Aplicação: PAGAMENTO com Acordo de Preço/Data

O sistema CTF proporciona facilidades operacionais para que os postos ofereçam às frotas **Acordo Especial de Preço - AEP** e/ou **Acordo de Data de Cobrança - ADC** possibilitando a prática de condições diferenciadas para as frotas, respectivamente, de prazo e de preço, para pagamento de abastecimentos realizados pelo sistema.

Quando um posto desejar oferecer a uma frota condições diferenciadas de data de cobrança e/ou condições especiais de preço ele deve negociar e propor formalmente um ADC / AEP para a frota. Esta poderá rejeitá-lo se não for o acordo negociado, ou no caso contrário, aceitá-lo formalmente para que entre em vigor. A rejeição ou aceitação pela frota só podem ser realizados pela Internet através do site do Sistema CTF: www.ctf.com.br .

O processo de realização de acordos é composto de duas fases:

- ✓ Proposta, sempre pelo posto; e
- ✓ Aceitação, sempre pela frota.

Após ativação do POS CTF o **Suporte a Postos CTF** entrará em contato para informar os procedimentos de uso do site bem como o fornecimento de Login e senha de acesso.

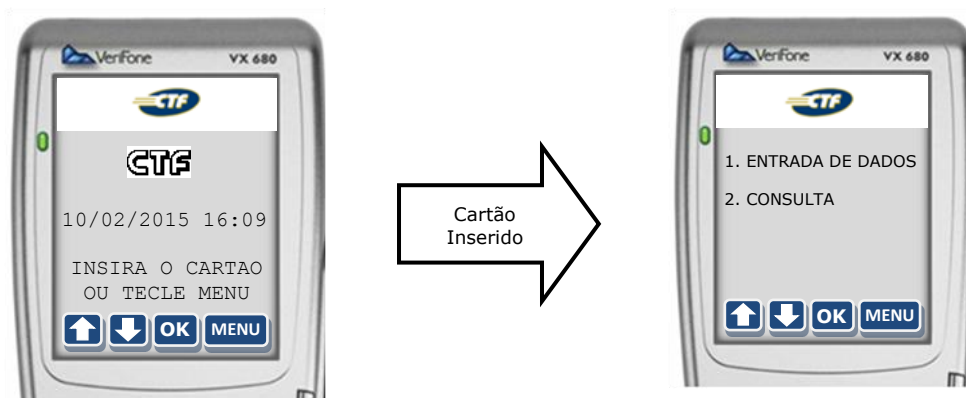
Exemplos que poderão ser impressos após a efetuação de um pagamento com Acordo:



6.2. Aplicação: 2. CONSULTA

Esta tarefa é utilizada para verificação de saldo do cartão do motorista:

1. Com o POS ligado e partindo da tela de inserção de cartão, deve-se inserir o cartão **CTF** onde será apresentado o Menu e escolher o **nº 2. CONSULTA**:



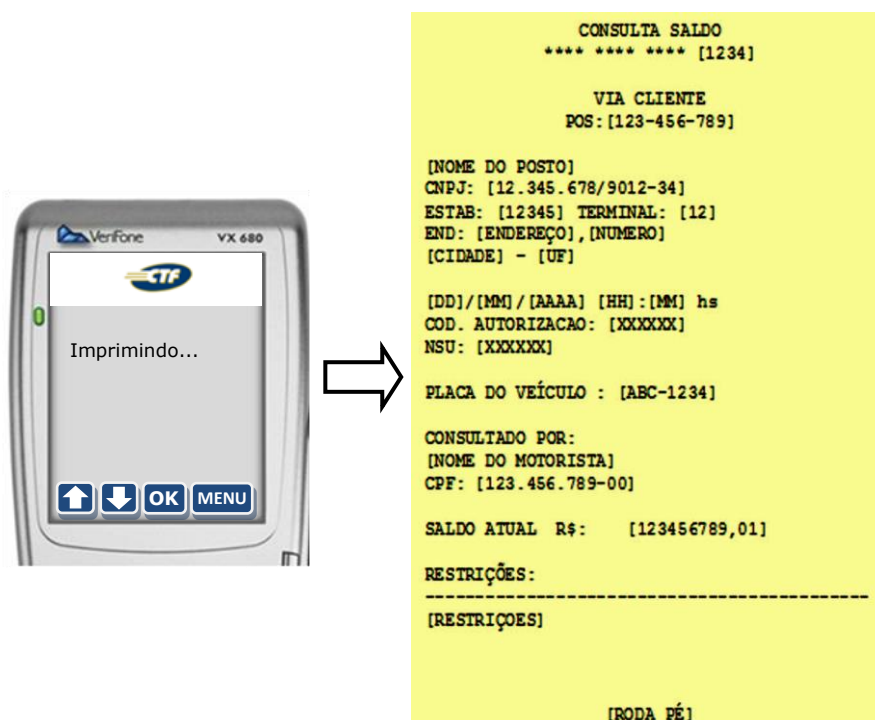
2. Digitar o CPF do motorista e pressionar **ENTRA**:



3. Nesta tela deve-se digitar a senha do motorista + **ENTRA**:



- Na sequência haverá a conexão e envio dos dados confirmando o sucesso da operação através da mensagem na tela bem como a impressão do relatório:

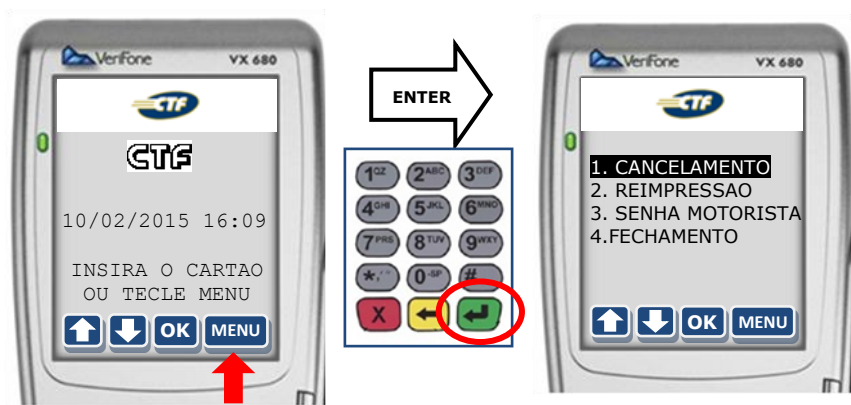


OBS: Nem sempre poderá aparecer o saldo, pois depende da Frota a disponibilização de tal informação.

6.3. Aplicação: 1. CANCELAMENTO

Esta tarefa é utilizada caso queira cancelar alguma transação por alguma razão. O cancelamento só é possível logo após a realização de uma transação.

- Com o POS ligado e partindo da tela inicial pressionar **na tela o botão MENU** ou no **teclado o botão verde ENTER** :



2. Em seguida pressionar **1. CANCELAMENTO** e logo depois digitar a senha do Gerente:



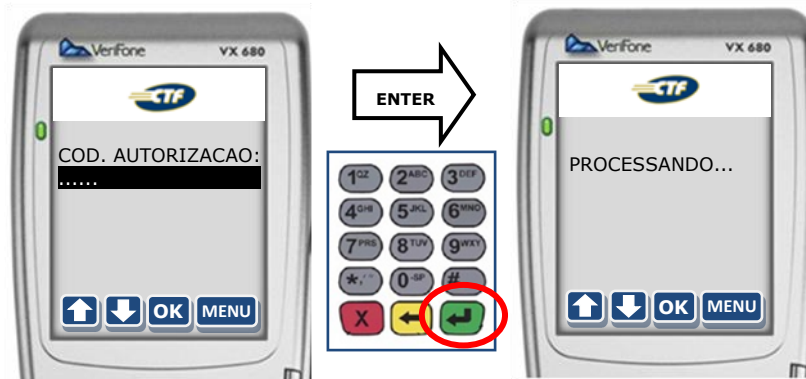
3. Nesta tela deve-se digitar a senha do Gerente composta de seis dígitos (123456) e logo depois pressionar ENTER:



4. Na próxima tela deverá ser digitada a data que ocorreu a transação que deverá ser cancelada e depois de ter digitado a data e pressionado **ENTER** será necessário digitar o valor da transação:



5. Depois de digitado o valor em R\$ e pressionado **ENTER** será necessário digitar o **CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO** que consta no comprovante de pagamento da transação ocorrida. Depois de digitado o código pressionar **ENTER**:



```

PAGAMENTO
**** * [1234]

VIA ESTABELECIMENTO
POS:[123-456-789]

[NOME DO POSTO]
CNPJ: [12.345.678/0001-90]
ESTAB: [12345] TERMINAL: [12]
END: [ENDEREÇO], [NUMERO]
[CIDADE] - [UF]

[DD]/[MM]/[AAAA] [HH]:[MM] hs
COD. AUTORIZACAO: [XXXXXX]
NSU: [XXXXXXXX] ARQ: [XXXXXXXX]

PLACA DO VEÍCULO : [ABC-1234]
KM: [123456,78]
[NOME DO PRODUTO]

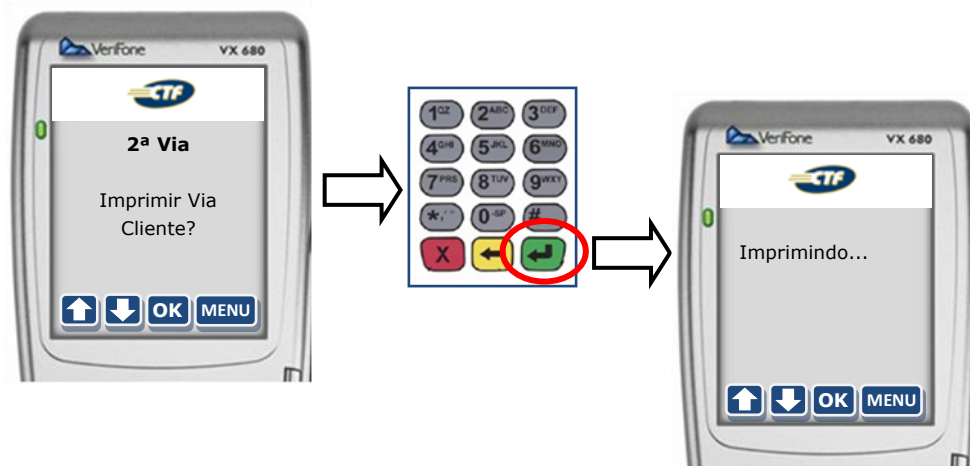
[NOME DO MOTORISTA]
CPF: [123.456.789-00]

VOLUME: [12345,67]
TOTAL R$: [123456789,01]
  
```

6. Na sequência, aparecerá a mensagem na tela bem como a impressão do relatório do CANCELAMENTO:



7. Na próxima tela, caso queira a segunda via da operação basta pressionar ENTER (=Sim) ou CANCELA (=Não):



6.3.1. Aplicação: 1. CANCELAMENTO com Acordo Preço/Data

Quando se tratar de Cancelamento de pagamentos cujo cliente possui Acordo será necessário colocar o valor Total com Acordo e não no valor total digitado no início do pagamento:



Portanto, como no exemplo acima, deve-se digitar \$11,20 e não \$14,00. Caso contrário o sistema não reconhecerá.

6.4. Aplicação: 2. REIMPRESSÃO

Nessa funcionalidade o operador reimprime o ultimo comprovante gerado pelo terminal. É adicionado pelo POS o texto *** REIMPRESSAO *** na via solicitada que pode ser para o Estabelecimento, Cliente ou para ambos:

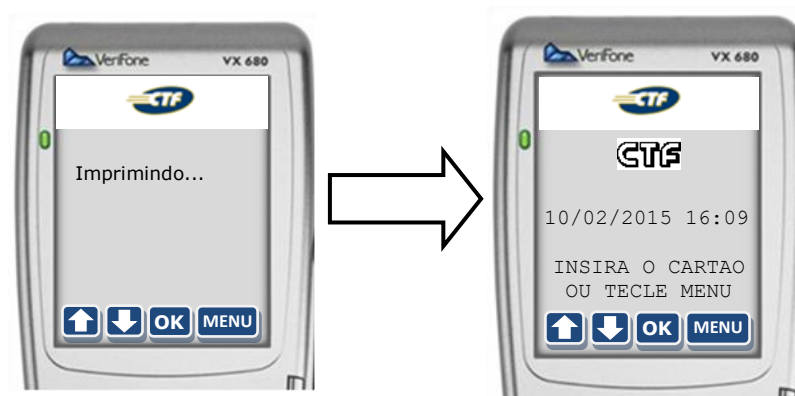
1. Com o POS ligado e partindo da tela inicial pressionar **na tela o botão MENU** ou no teclado o **botão verde ENTER** :



2. Em seguida pressionar **2. REIMPRESSÃO** e logo depois optar qual via será necessária:



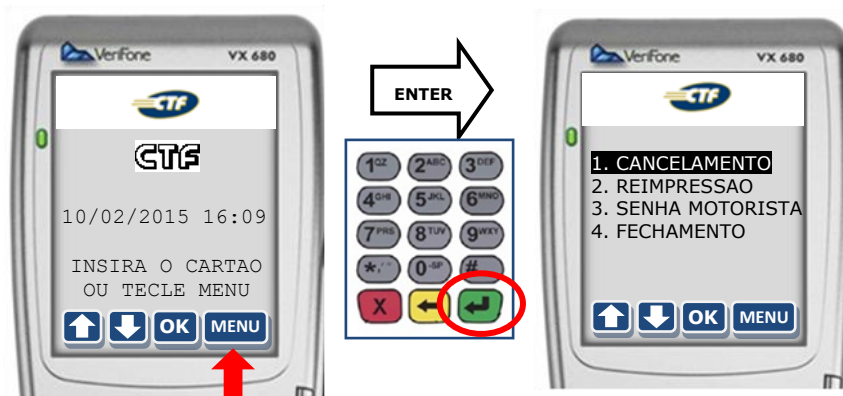
3. Depois de escolhido 1, 2, ou 3 será reimpressa via desejada:



6.5. Aplicação: 4. FECHAMENTO

Esta aplicação é para imprimir o relatório de todas as transações efetuadas no POS. Desde a data do último fechamento efetuado:

1. Com o POS ligado e partindo da tela inicial pressionar **na tela o botão MENU** ou no **teclado o botão verde ENTER** :



2. Em seguida pressionar **4. FECHAMENTO** e aguardar as sequências de telas:



3. No final será impresso o relatório do período:



O sistema considera como referência a partir da data do último fechamento realizado, portanto, guardar o relatório com cuidado, pois não é possível realizar o fechamento por datas!

6.6. Aplicação: 3. SENHA MOTORISTA

Caso o motorista queira trocar sua senha, basta usar desta função:

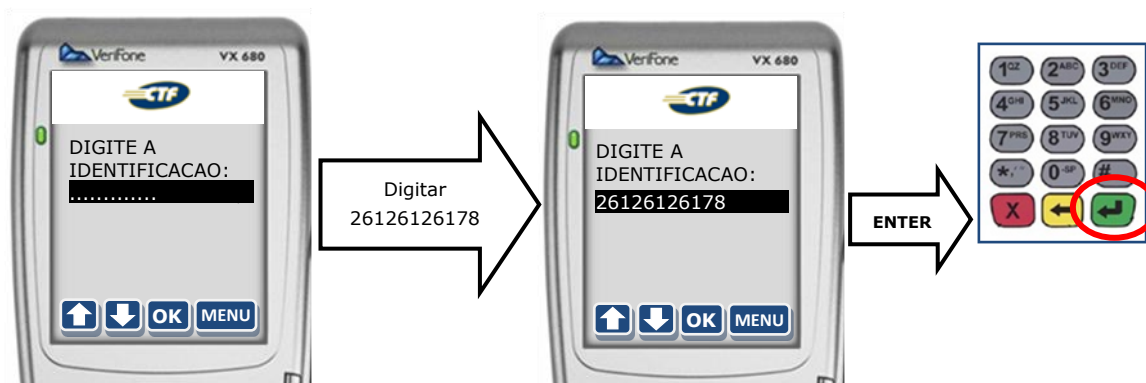
1. Com o POS ligado e partindo da tela inicial pressionar **na tela o botão MENU** ou no **teclado o botão verde ENTER** :



2. Em seguida pressionar **3. SENHA MOTORISTA** e inserir o cartão do motorista:



3. Será apresentada a tela para digitar a identificação (CPF) do motorista.
Ex: 261.261.261.78



4. Nesta tela o MOTORISTA deve digitar sua senha de quatro dígitos. Ex: 1610



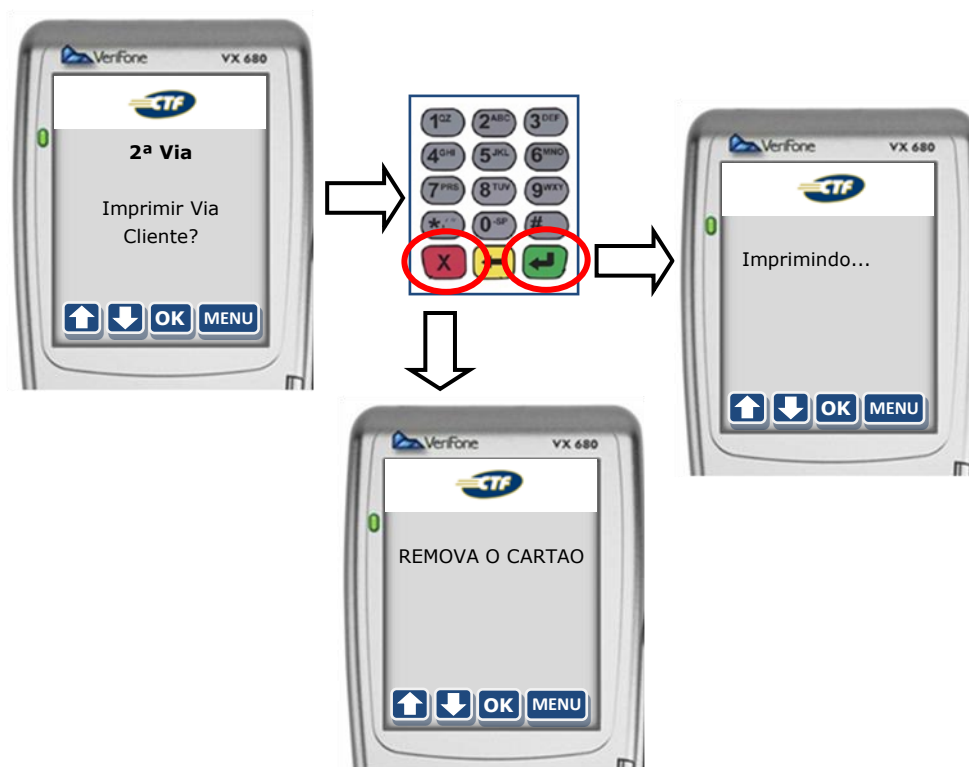
5. Em seguida será necessária a nova senha e depois redigitá-la para confirmação:



6. Na sequência haverá a conexão e envio dos dados confirmando o sucesso da operação através da mensagem na tela bem como a impressão do relatório:



7. Na próxima tela, caso queira a segunda via da operação basta pressionar ENTER (=Sim) ou caso não queira pressionar CANCELA (=Não):



7. Atendimento ao Usuário do Cartão

Assuntos relacionados somente ao cartão tais como dúvidas, bloqueio devido ao extravio ou roubo do cartão:

Favor ligar:

- ✓ Capitais e Regiões Metropolitanas: **4003 0136**
- ✓ Demais Localidades: **0800 888 0136**

ATENÇÃO: Utilização de senhas e responsabilidades de fraudes no sistema CTF

ASSINATURA ELETRÔNICA: O Posto deverá habilitar o login/usuário e senha para acesso ao PORTAL que deverá ser pessoal e intransferível.

O POSTO CREDENCIADO é o único responsável pela guarda e uso de sua ASSINATURA ELETRÔNICA, bem como por qualquer ato cometido por seus funcionários, prepostos e colaboradores junto ao SISTEMA CTF CARTÃO. A CREDENCIADORA não se responsabiliza, em qualquer hipótese, pelo uso indevido da ASSINATURA ELETRÔNICA.

Se compromete e garante que seus funcionários e colaboradores utilizarão o SISTEMA CTF CARTÃO de acordo com as condições previstas no Contrato, nos regulamentos divulgados no PORTAL ou disponibilizados pela CTF por qualquer outro meio, nas normas da legislação brasileira, e se responsabiliza pelo cumprimento das normas e procedimentos de uso do SISTEMA CTF CARTÃO, respondendo por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento de suas obrigações.

É o único responsável pelo uso indevido do SISTEMA CTF CARTÃO, incluindo no caso de fraudes realizadas pelos seus funcionários ou colaboradores.

Está ciente de que os dados de seu usuários e senha terão caráter pessoal, intransferível e confidencial, não podendo ser revelados, nem expostos em local a que terceiros não autorizados por ele, tenham acesso, pois o conjunto senha e usuário equivalerá, para todos os efeitos de direito, à sua assinatura por meio eletrônico, que representará a manifestação de inequívoca de vontade do CLIENTE, respondendo assim por qualquer ato realizado com tal usuário e senha, inclusive por qualquer ato de fraude que possa a vir a acontecer.

Deve garantir que o USUÁRIO por todos as contratações e atos realizados no SISTEMA CTF, bem como realizados utilizando a ASSINATURA ELETRÔNICA, se responsabilizado por eles, inclusive se ocasionar qualquer tipo de fraude ao CLIENTE, à CTF, ao RESPONSÁVEL FINANCEIRO ou qualquer outro participante da operação objeto do contrato.

NOTA: A **CTF Technologies do Brasil Ltda** se reserva o direito de acrescentar, retirar ou alterar informações contidas neste guia sem prévio aviso. Tão logo essas alterações se tornem necessárias, estas serão incluídas em uma nova edição, resultando no avanço da revisão.