FLUXOS RESOLUTIVOS - POS PAGSEGURO

Não consigo logar ou sincronizar o aplicativo.
Durante o processo de login ou sincronização (atualização de dados) do PDV Android podem ocorrer alguns eventos que acabam impossibilitando a sincronização completa do aplicativo. Nesses casos, o próprio aplicativo retorna uma mensagem junto de um código de erro para que se possa tentar identificar o problema que ocorreu e resolvê-lo para que o login seja realizado corretamente.

É normal o processo de sincronização/login demorar muito?
Depende da conta do cliente. Clientes com muitos registros de produtos, clientes, códigos de barras e outros elementos podem fazer com que a sincronização do PDV Android, principalmente durante o login demorem algum tempo, ou também a precariedade da sua conexão com a internet. A conduta nessa situação é esperar até o final do processo, para que o PDV ou realizar o login/sincronização corretamente, ou retorne alguma mensagem indicando o que ocorreu.

A "bolinha" de carregamento parou, o que fazer?
Em alguns aparelhos com hardwares mais modestos, ou mais antigos, a animação central da tela de sincronização pode travar algumas vezes ou até mesmo parar. Isso não significa que a sincronização parou, apenas que a interface do aplicativo está tendo dificuldade de renderizar a animação, por causa das limitações do hardware.
Nesse caso deve se continuar aguardando o processo normalmente, pois se houver algum problema o aplicativo irá sinalizar o que aconteceu.

Recebi a mensagem parecida como "O ConnectPlug PDV não está respondendo" ou "O aplicativo está demorando para responder"
Isso ocorre devido a limitação do hardware que está sendo utilizado. Basta selecionar a opção "Aguardar" para que o PDV continue o processo de sincronização/login.

Códigos de erros do PDV Android:
O erro mais comum de ocorrer é a falta/falha de rede. Para esse tipo de problema o código apresentado pode variar, porém ele terminara com a sigla WN (Without Network). Para resolver basta verificar se a conexão do aparelho existe e se a mesma não apresenta instabilidade, e tentar novamente o processo de login/sincronização.

Os outros códigos que podem ocorrer são os seguintes:

Códigos de erros 902, 904, 906, 908, 910, 912, 914, 916, 918, 921, 920 e 923:
O retorno da API não foi o esperado pelo aplicativo. Verifique se o tipo do aplicativo que está sendo utilizado para login é PDV ANDROID. Se sim, verifique o log de erro para mais informações e haja de acordo com elas.

Código de erro 401:
API retornou que o aplicativo não está autorizado a realizar a chamada.
Isso pode ocorrer quando:
O aplicativo é excluído no ERP: Nesse caso crie um aplicativo novo do tipo PDV Android e logue no aparelho.
O aparelho foi resetado para configurações de fábrica: Nesse caso exclua o aplicativo atual no ERP e crie um aplicativo novo do tipo PDV Android e logue no aparelho.
Muito raro porém possível: O aparelho por algum motivo perdeu seu Google ID (ID único utilizado para identificar o aparelho no ERP): Nesse caso exclua o aplicativo atual no ERP e crie um aplicativo novo do tipo PDV Android e logue no aparelho.

Código de erro 429:
API retornou que esse cliente está fazendo muitas requisições.
Isso pode ocorrer quando o cliente possui muitos registros de produtos, clientes, códigos de barra e etc.
A conduta nessa situação é esperar 3 minutos, tentar o processo de login/sincronização novamente e verificar se o mesmo ocorre novamente.
Se ocorrer, o desenvolvimento deve ser contatado com o maior número de informações possíveis (Schema, código de login da empresa, aplicativo que está sendo utilizado, etc).

Código de erro 4xx:
Outros códigos de erros que se iniciem com 4 são retornados pela API em situações específicas. Nesse caso deve se recorrer a norma HTTP de códigos e analisar o log do PDV Android, para então agir em cima das informações neles presentes. No último caso de nenhuma solução ser possível, entrar em contato com o desenvolvimento.

Nenhuma das soluções acima me ajudou:
Se o erro que você está presenciando não está listado acima, verifique o log do PDV Android para ter mais informações do que pode está ocorrendo. Se ele não ajudar, informe o supervisor do setor para que ele possa analisar se o problema pode ser resolvido de alguma outra forma, ou entrar em contato com o setor de desenvolvimento. Não é recomendado o contato direto com o setor de desenvolvimento, com exceção dos casos explicitamente listados acima.

PDV ANDROID não está realizando impressões.

Existem várias impressões no PDV Android.
Todas elas devem ser realizadas através de impressoras de REDE.

O que eu devo observar para garantir que as impressoras estão configuradas corretamente:

- Verifique se as impressoras estão configuradas no ERP com o IP e FABRICANTE correto.
- Verifique se o aparelho em que o PDV Android está instalado está na mesma rede da impressora.

(Isso pode ser feito verificando se as três primeiras casas do IP do aparelho em que o PDV Android está instalado são iguais as três primeiras casas do IP da impressora. Se sim, eles provavelmente estão na mesma rede.)

- Para validar com certeza, basta acessar o IP da IMPRESSORA no navegador (chrome ou equivalente) do aparelho em que o PDV Android está instalado. Se você chegar a uma página de configuração da impressora, os dois aparelhos estão se comunicando.

- Na tela de configurações administrativas do PDV Android existe uma opção chamada "Testar impressoras". Ao utilizar ela será impresso um comprovante de teste na impressora, que se realmente for impresso confirmará que as configurações estão corretas e os aparelhos estão em um ambiente compartilhado.

Verifiquei os passos acima e ainda assim não ocorre a impressão:
Nesse caso é preciso analisar a impressão em questão.

PDV Android não imprime o RELATÓRIO GERENCIAL:
Realize as seguintes verificações:
No ERP, verifique se o PDV (PONTO DE VENDA > CADASTRO > Selecione o PDV aberto) está com o ponto de impressão correto configurado.
Se o que você deseja é a impressão automática ao finalizar uma venda, no ERP verifique nas configurações do PDV a opção em (ENGRENAGEM > CONFIGURAÇÕES DO PDV > CONFIGURAÇÕES DO PDV > Impressão de Relatório Gerencial)

Onde eu encontro os logs do PDV Android?
Os logs do PDV Android estão localizados nos arquivos do aparelho onde o app está instalado.
Para encontrar esses logs, basta entrar no app gerenciador de arquivos do aparelho (Geralmente chamado de gerenciador de arquivos, meus arquivos ou alguma variação parecida), e a partir da raiz dos diretórios (diretório inicial), ir até a pasta "PDVMobile".
Nela você encontrará a pasta "LOGS", e dentro dela, os logs do aplicativo.
Os arquivos de logs são nomeados a partir do dia em que eles são gerados e utilizados, sendo assim irá existir um log para cada um dos dias que o app foi utilizado, limitando-se sempre ao registro de logs de até 15 dias atrás.

O que eu vejo nos logs do PDV Android?
Os arquivos de logs do PDV Android são salvos no formato HTML, com uma formatação com o intuito de ajudar o analista que está lendo ele a identificar possíveis informações importantes.
Geralmente, em casos de erros, basta ir até o final do log e buscar por:
Mensagens na cor vermelha, que indicam eventos de prioridade alta.
Mensagens na cor laranja, indicam eventos de prioridade média.
Mensagens na cor azul, indicam eventos de prioridade baixa.

Mensagens na cor cinza: apenas logs de eventos rotineiros.

Os logs também contém, em cada linha de evento, a data e hora exata do evento para auxiliar na busca e compreensão dos acontecimentos ao decorrer do tempo

Como eu visualizo os logs do PDV Android?

Os logs podem ser visualizados diretamente no aparelho do cliente, utilizando o aplicativo "Leitor de HTML" do aparelho.
Você também pode capturar os arquivos e trazer até sua máquina e abrí-los em qualquer navegador de internet como Chrome ou Mozilla.

Como eu exporto e envio para análise o banco de dados do PDV Android?

Quando eu devo exportar o banco de dados do PDV Android?
Só exporte o banco de dados se for solicitado pelo desenvolvimento para análise. Essa ação pode afetar o bom funcionamento do PDV Android e não deve ser realizada sem a expressa requisição do desenvolvimento.

Como eu exporto o banco de dados do PDV Android?

Para exportar o banco de dados do PDV Android, siga os seguintes passos:
1. No PDV Android, entre na tela de configurações administrativas.
2. Na tela de configurações administrativas, selecione a opção "Exportar base de dados". Ao fazer isso, o aplicativo irá exportar um arquivo com toda a base de dados do aplicativo para os arquivos do aparelho.
3. Agora, você deverá pegar o arquivo exportado da base de dados. Para encontrar esse arquivo, basta entrar no app gerenciador de arquivos do aparelho (Geralmente chamado de gerenciador de arquivos, meus arquivos ou alguma variação parecida).
4. Na raiz dos arquivos do aparelho (diretório padrão) você encontrará um arquivo chamado "cp_pdv.realm".
5. Extraia esse arquivo do aparelho do cliente (Via e-mail ou transferência de arquivos do TeamViewer).
6. Envie para o desenvolvedor que solicitou a exportação por e-mail seguindo o padrão: Assunto: BASE DE DADOS EXPORTADA - PDV ANDROID - SCHEMA DO CLIENTE Conteúdo:
Descrição: Descrição detalhada do problema, com o MÁXIMO DE DETALHES POSSÍVEIS. Link: LINK DO TICKET OU CHAMADO NO SISTEMA DO SUPORTE
Schema: SCHEMA DO CLIENTE
Cod. Login: CÓDIGO DE LOGIN DO CLIENTE.
7. Pronto!

Revisão #7
Criado 2025-01-07 20:58:05 UTC por Agatha Ferreira
Atualizado: 2026-07-17 13:16:32 UTC por Agatha Ferreira