

# ADQUIRENTE STONE

Modelo: P2

- APLICATIVOS
  - CPLUG PDV ANDROID
  - CPLUG ATENDIMENTO DE MESAS
- CONFIGURAÇÃO IMPRESSÃO EM REDE - STONE
- SOLICITAR LIBERAÇÃO APLICATIVOS
- FLUXOS RESOLUTIVOS - POS STONE
- LIMPEZA DE DADOS
- CHANGELOGS
  - SMART TEF
  - CPLUG PDV ANDROID
  - CPLUG ATENDIMENTO DE MESAS

# APLICATIVOS

# CPLUG PDV ANDROID

## Funcionalidades Disponíveis:

- Funcionalidades do PDV ANDROID.
  - Uso do CplugPay
  - Não permite uso do PIX por hora (informação de 30/01/25)
- 

## Configuração do PDV Android

### 1. Criar o Aplicativo PDV Android no ERP

- Acesse o **ERP > Pontos de Venda > Aplicativos** e clique em **Cadastrar Novo Aplicativo > Novo PDV Android**.
- Insira o nome para o **PDV Android** que será utilizado na **POS Móvel** e clique em **Salvar**.

### 2. Cadastrar Nova Frente de Caixa

- Acesse **Pontos de Venda > Cadastro > Novo PDV**.
- Cadastre uma nova **frente de caixa** a ser utilizada no **PDV Android** da **POS Móvel**.

### 3. Configuração do Contrato de Cartões (Opcional)

Se desejar controlar as taxas de cada bandeira, configure um **Contrato de Cartões**:

- Acesse **Financeiro > Contrato de Cartões e Outros > Novo PDV**.
- **Observação:** O módulo de **Contrato de Cartões** não é obrigatório, a menos que o cliente deseje gerenciar as taxas de transação.

#### 4. **Login no PDV Android na POS Móvel**

- Abra o aplicativo **PDV Android** na **POS Móvel**.
- Insira os dados de **LOGIN** e **PIN** gerados no **ERP > Ponto de Venda > Aplicativos**.

# CPLUG ATENDIMENTO DE MESAS

## Funcionalidades Disponíveis

### 1. Abertura e Gestão de Comandas

- **Abertura de Comandas:** Com apenas alguns toques, é possível criar uma nova comanda e iniciar os lançamentos de pedidos.
  - **Gestão de Pedidos:** Dentro de cada comanda, você pode adicionar novos itens, imprimir o pedido, transferi-lo para outra comanda ou até mesmo cancelar, se necessário.
  - **Transferência de Comandas:** É possível mover o consumo de uma comanda para outra, ideal para quando clientes mudam de mesa ou desejam dividir a conta.
- 

### 2. Recebimento de Pagamentos

- **Descontos e Parciais:** O sistema permite aplicar descontos diretamente na comanda, imprimir parciais do valor consumido e receber pagamentos parciais – ideal para quando alguém do grupo precisa sair antes e quer acertar apenas sua parte.
- **Pagamento Total:** Quando todos os itens forem pagos, basta selecionar a comanda, clicar na seta verde de confirmação e escolher "Receber pagamento total" para finalizar a venda e emitir a nota fiscal.
- **Flexibilidade na Finalização:** Se preferir, é possível apenas fechar a comanda sem realizar o

pagamento imediatamente. Ao selecionar a opção "Fechar somente", a comanda será encerrada e ficará disponível na seção Atendimentos do PDV. A finalização da venda poderá ser feita posteriormente, diretamente no PDV.

- **Taxa de Serviço:** Se a taxa de serviço estiver ativada, é possível desmarcá-la no momento do pagamento, caso o cliente opte por não incluí-la.
  - **Fechamento de Comandas:** Para concluir uma venda e emitir a nota fiscal, é necessário que o valor total da comanda esteja quitado. Isso pode ser feito de duas formas:
    - Através da própria comanda: selecione-a > clique na seta verde > “Receber pagamento e fechar” > “Receber pagamento total”.
    - Ou pelo menu "Lista de Pedidos": vá em ações > “Fechar comanda” > “Receber pagamento e fechar” > “Receber pagamento total”.
- 

## Processo de fechamento e pagamento (parcial e total) de comanda pela POS MÓVEL

---

## Processo de autenticação do aplicativo atendimento de mesas

**LINK** - Solicitar permissão para visualizar o vídeo.

# CONFIGURAÇÃO IMPRESSÃO EM REDE - STONE

No cenário da POS MÓVEL Stone, a impressão em rede via IP não funciona diretamente, pois não aceita comunicação via socket. Para que a impressão funcione corretamente, é necessário utilizar a **combinação de CPServer, HTTP e Spooler**.

Abaixo, segue um vídeo explicativo com o passo a passo da configuração.

VÍDEO TUTORIAL -> [Acesse e solicite permissão de visualização](#).

# SOLICITAR LIBERAÇÃO APLICATIVOS

## Identificação do Stone Code no Terminal

1. Acesse a **POS MÓVEL** do cliente.
  2. No **MENU**, selecione **AJUDA > DETALHES DA MÁQUINA**.
  3. O **Stone Code** do cliente será exibido na primeira linha.
- 

## Liberação dos Aplicativos para o Terminal

Para solicitar a liberação dos aplicativos, siga os passos abaixo:

- Crie um Ticket no MOVIDESK, utilizando a **Macro: (NLOGICOS) - Solicitação Liberação POS STONE** com o **STONE CODE e CNPJ/CPF do respectivo cliente**
- As solicitações enviadas seguirão o **SLA de 08 horas úteis**.
- **Observação importante: Parceiros do Time de Canais, devem realizar a solicitação via Chat para o Time de Suporte.**

O setor de **PPI** será responsável por conduzir o processo junto à **STONE**. Após a ativação ser confirmada pela **STONE**, uma resposta será enviada Ticket pelo MOVIDESK.

### Consulta de solicitações

Para facilitar o acompanhamento, criamos um Painel de Consulta no MOVIDESK, com título:  
**NLÓGICOS (TEF E PIX)**



---

### Importante:

- Caso o cliente utilize **SAT**, é obrigatório apontar o PDV ANDROID para o servidor.
- Após a liberação dos aplicativos, solicite ao cliente que reinicie o terminal para que os aplicativos sejam baixados.

---

### Observações Importantes sobre a Liberação dos Aplicativos:

- Pode haver um **delay de até 3 horas** após a confirmação da liberação dos aplicativos.
- O terminal deve estar **ligado e com bateria superior a 30%** para que a instalação aconteça.
- O terminal deve estar conectado a uma rede **Wi-Fi ou 3G** com acesso à internet. Em alguns casos, é possível alternar entre essas redes para forçar a instalação.
- Verifique se há atualizações disponíveis no sistema do terminal: **Menu > Ajustes > Verificar atualizações**.

---

Informações atualizadas em 11/04/2025

# FLUXOS RESOLUTIVOS - POS

## STONE

### ☐ Pos Móvel não encontra o servidor no apontamento.

(Fluxo resolutivo validado em 22/05/25)

#### 1. Verifique a rede:

- Confirme que o POS e o servidor estão conectados à **mesma rede**.

#### 2. Firewall e Antivírus:

- **Desabilite temporariamente** o firewall do computador que hospeda o servidor.
- **Desative** o antivírus (temporariamente) para verificar se está bloqueando a comunicação.

#### 3. Configuração do servidor:

- Verifique se o **protocolo HTTP está habilitado** no servidor.
- Assegure-se de que o servidor está **ativo**.

#### 4. Versão do CPSEVER:

- Utilize a última versão do servidor disponível (atual).

### ☐ Falha de instalação dos aplicativos homologados para POS STONE.

(Fluxo resolutivo validado em 22/05/25)

Verifique se o equipamento utilizado é o modelo homologado vigente (P2).

Outros modelos de POS podem até estar disponíveis, mas não são compatíveis, o que pode causar falhas na instalação ou problemas de funcionamento dos aplicativos.

### ☐ 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.

### **☐ 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!





# LIMPEZA DE DADOS

A Stone informou recentemente que não oferece a possibilidade de limpeza de dados diretamente na aplicação. Caso alguma máquina apresente travamentos ou problemas, será necessário acionar a Stone para solicitar a substituição do equipamento.

## **Segue um exemplo recente que motivou a atualização desta informação:**

Olá, Agatha!  
Bom dia!

Infelizmente, não é possível desinstalar os aplicativos de uma máquina específica, uma vez que a aplicação é instalada por cadastro. Ou seja, quando um SC é inserido dentro do grupo de distribuição de alguma aplicação, em teoria todas as máquinas que são inseridas neste SC terão a disponibilização dos aplicativos.

**Neste caso, como está ocorrendo travamento específica no serial S/N PB09218577398, o indicado é a substituição deste serial.**

Para que eu possa seguir com a solicitação da troca da máquina, pode informar os dados abaixo?

- **Endereço completo com CEP:**
- **Dias e horários de funcionamento do local:**
- **Nome e telefone do responsável no local:**

Fico no aguardo.

**Caso isso ocorra, iremos inicialmente orientar o cliente a entrar em contato com a Stone para solicitar a substituição do terminal.**

# CHANGELOGS

CHANGELOGS

# SMART TEF

**Versão atual 1.10.65**

CHANGELOGS

# CPLUG PDV ANDROID

**Versão atual 1.4.16**

# CPLUG ATENDIMENTO DE MESAS

☐ Changelog Versão 1.1.60 – CPlug Atendimento

☐ Data: 26/03/2025

☐ Novas Funcionalidades

☐ Geração de Venda pela POS

Agora é possível realizar vendas diretamente na POS.

☐ Impressões Nativas da POS. Suporte para impressão parcial, nota fiscal e DAV diretamente no dispositivo.

☐ Transferência de Comandas, Pedidos e Produtos. Nova funcionalidade permite transferir comandas, pedidos e produtos entre mesas.

☐ Aplicação de Descontos

Agora é possível aplicar descontos diretamente nas comandas e produtos.

✳️ Compatibilidade com Flags de Configuração do ERP. Solicitação de usuário/senha de gerente para cancelamento (flg\_check\_passwd\_cancel). ✓ Senha obrigatória para alteração da taxa de serviço (flg\_password\_service\_tax, cancel\_key). ✓ Solicitação de usuário/senha de gerente para descontos (flg\_discount\_pass). ✓ Configuração do valor máximo permitido de desconto (flg\_max\_discount, max\_discount\_percentage, max\_discount\_percentage\_on\_product). ✓ Código obrigatório do garçom (flg\_attendance\_seller\_pass). ✓ Modo de seleção do garçom via teclado (flg\_attendance\_seller\_keyboard).

☐ Emissão de Nota Fiscal em SC. Nova funcionalidade disponível para geração de nota fiscal no estado de Santa Catarina.

☐ Exportação de Logs

Agora é possível exportar logs diretamente pelo aplicativo.

☐ Melhorias

☐ Conexão Aprimorada com o CPSEver

Fluxo de conexão mais estável e eficiente.

☐ Filtros Otimizados

☐ Melhorias no filtro por categoria de produtos  
☐ Otimização do filtro de mesas para maior praticidade.

☐ Gerenciamento de Conexões  
☐ Melhoria no fluxo para lidar com perda de conexão com o CPSTServer, garantindo maior estabilidade.

☐ Correções de Bugs

☐ Formulário de Comanda  
☐ Corrigido o problema em que a seleção da mesa anterior não era limpa ao criar uma nova comanda.

☐ Exibição de Categorias de Produtos

Correção na exibição da lista de categorias de produtos.

☐ Notas Adicionais

☐ Suporte Atualizado para Adquirentes  
As atualizações são compatíveis com Cielo e Stone.

## Versão atual 1.1.24

### **\*Correções Realizadas\***

- Pagamento parcial agora subtrai corretamente o valor da comanda.
  - Resolvida a falta de responsividade do aplicativo.
  - Ajustado o tamanho do layout para melhorar a usabilidade.
  - Botão de cancelamento de pedido agora funciona corretamente.
  - Corrigido erro visual ao cancelar uma comanda.
  - Botões de ação (transferência, configurações, etc.) que não executavam ações foram *\*removidos\**.
  - Botões "informações" e "modo escuro" que não executavam ações foram *\*removidos\**.
  - Registro de pagamento parcial agora envia corretamente o método de pagamento para o PDV.
  - Resolvido o crash ao cancelar um recebimento.
  - *\*Exclusivo Stone\**: Ajuste no processamento de pagamentos via PIX.
-