TRANSAÇÕES SIMULTÂNEAS EM MAIS DE UM COMPUTADOR: ERRO “SEM COMUNICAÇÃO COM O SITEF” OU TRANSAÇÃO DE UM CAIXA INTERFERINDO NA DO OUTRO

O que aconteceu?

A mensagem "sem comunicação com o SiTef" é exibida em um dos caixas. A transação de um caixa "roubou" a do outro (o segundo pagamento iniciado sobrescreve a tela que estava em andamento no primeiro).

É possível transacionar em mais de um computador ao mesmo tempo?

Sim. O sistema CPlug permite transações Pix e TEF simultâneas em quantos computadores o estabelecimento tiver. Esse erro não é uma limitação do sistema.

Causa

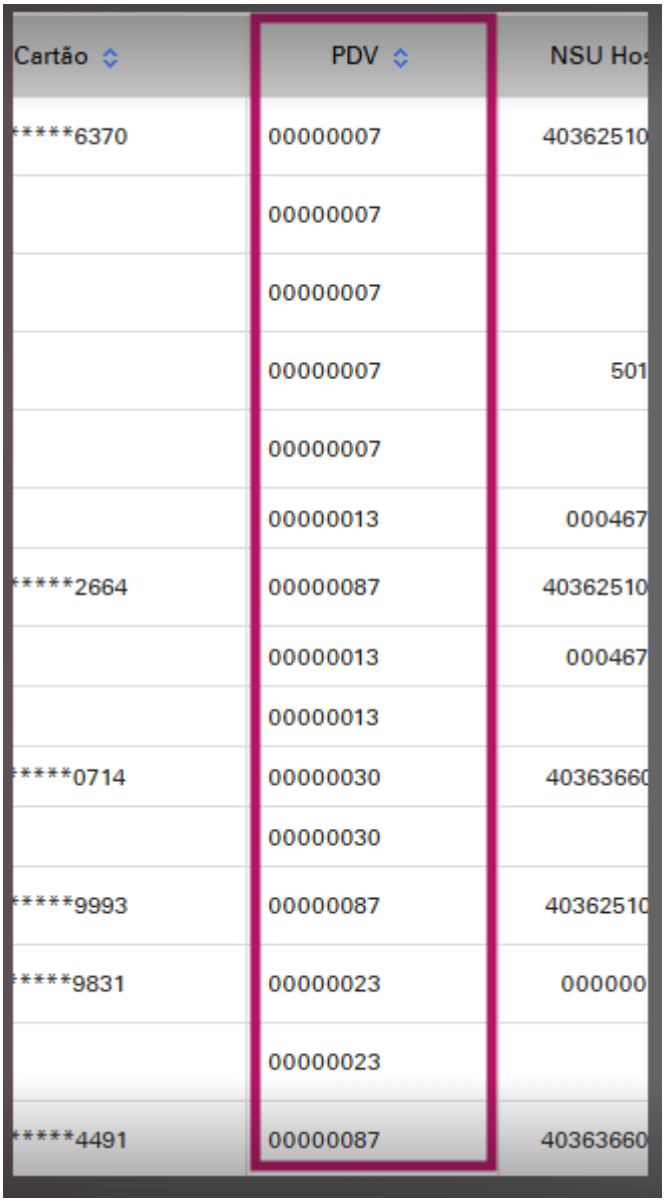
O problema acontece quando dois ou mais computadores estão instalados com o mesmo Ponto de Captura. O Ponto de Captura é o código que identifica cada computador perante o SiTef. Quando dois computadores usam o mesmo código, o SiTef entende que as duas transações vêm do mesmo terminal e, ao receber a segunda, interrompe a primeira.

Como identificar

Para confirmar se esse é o problema, é necessário comparar a quantidade de computadores da loja com os terminais que estão transacionando.

1. **Acesse o relatório de transações do SiTef:** Verifique as últimas operações realizadas.
2. **Avalie o número de terminais:** Compare o número de computadores físicos que o cliente possui com o número de terminais distintos que aparecem transacionando no relatório. *(Exemplo: Se o cliente tem 3 computadores, mas no relatório apenas aparecem 2 "Pontos de Captura" realizando vendas, sabemos que um computador está "roubando" o terminal do outro e usando um código duplicado).*

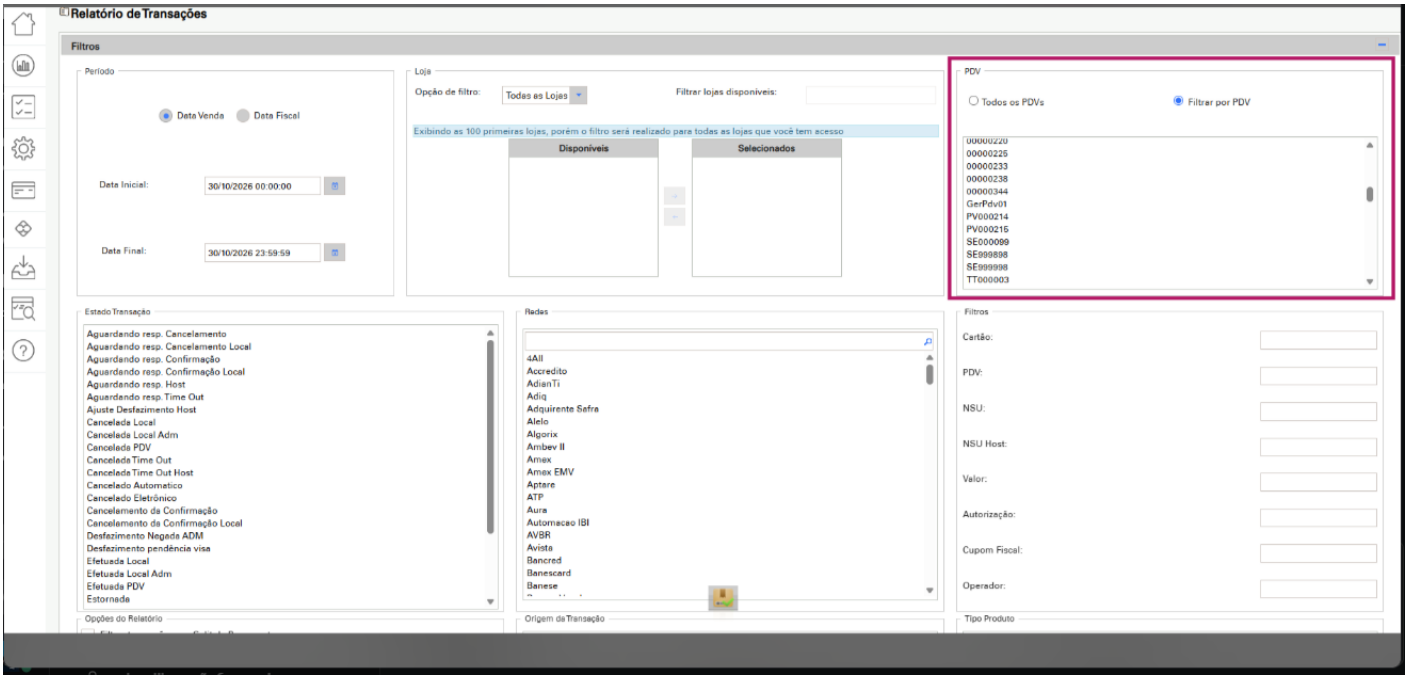
No *print* abaixo, vemos onde é possível identificar no relatório de transações da SiTef quais são os terminais que estão transacionando:



Cartão	PDV	NSU Hos
*****6370	00000007	40362510
	00000007	
	00000007	
	00000007	501
	00000007	
	00000013	000467
*****2664	00000087	40362510
	00000013	000467
	00000013	
*****0714	00000030	40363660
	00000030	
*****9993	00000087	40362510
*****9831	00000023	000000
	00000023	
*****4491	00000087	40363660

Para identificar qual o "Ponto de Captura" (Terminal) exato de cada venda, você pode clicar nos detalhes da transação. O *print* a seguir mostra um exemplo de como identificar o código do Ponto

de Captura (PDV) utilizado em uma transação específica:



Como resolver

Depois de ter identificado quantos computadores o cliente tem e validado que o problema é de fato a duplicação do Ponto de Captura (através da análise do relatório do SiTef), você deve reconfigurar cada computador.

No computador que está com o Ponto de Captura duplicado:

1. Acesse **Operações TEF > Instalação**, comparando o campo **Ponto de Captura** com os dos demais computadores do estabelecimento.
2. Clique em **Desinstalar**.
3. Refaça a instalação do TEF colocando no Ponto de Captura um código diferente dos demais computadores do estabelecimento. *(Exemplo: Caixa 1 com 00000010; Caixa 2 com 00000011; Caixa 3 com 00000012).*

Após efetuar a reconfiguração, faça uma transação de teste em cada computador e confirme no relatório do SiTef que cada caixa tem o seu Ponto de Captura individualizado.

> **Importante:** Em toda instalação de TEF, cada computador deve ter o seu próprio Ponto de Captura. Ao adicionar um novo computador à loja, anote e instale em um número novo antes de colocar a loja para operar.

Revisão #6
Criado 2026-10-30 13:08:25 UTC por Giovani Belline
Atualizado: 2026-10-30 17:05:04 UTC por Giovani Belline