



# MANUAIS DE OPERADORES DE POSTO DE ABASTECIMENTO

OPERAÇÕES

---

**COM CARTÕES**

**TPV**  
(TERMINAL PONTO DE VENDA)

**RELATÓRIO ENMC**

**CEPSA**

*O seu mundo, mais eficiente.*



# OPERAÇÕES COM CARTÕES

## PAGAMENTO: CARTÃO “CEPSA STAR/SERVISA/RESSA/EUROTRAFFIC/ AS24”

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- Passar cartão no leitor de cartões do **TPV**;
- **Kms** (introduzir os Kms, caso o cliente pretenda ou não);
- **INTRO**;
- O cliente deverá introduzir o código **PIN** do seu cartão (4 dígitos) na máquina **Pinpad VERIFONE** e depois carregar na tecla **OK**;
- **BREAK**.
- Por fim aparece a mensagem “**VALIDANDO**”, saindo no final da transação, na impressora do TPV, 2 talões referentes ao Cartão CEPSA STAR/SERVISA/RESSA/EUROTRAFFIC, um para o cliente e outro para o estabelecimento, ambos assinados pelo operador (A. Abastecedor) e pelo Cliente (A. Cliente). Caso exista o Cartão “Porque eu Volto”, para além dos 2 talões referidos acima, sai 1 outro, com a mensagem dos pontos acumulados da transação. Anexar Recibo do valor do abastecimento pressionando a tecla **RECIBO**.





No caso de não haver comunicações no posto, avaria da banda magnética do cartão e se for possível trabalhar com o TPV, fazer o seguinte:

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- Digitar o **Código** (utilizar os seguintes códigos, consoante o tipo de cartão):
  - **101** - Ressa Manual
  - **102** - Star Manual
  - **103** - Servisa Manual
  - **142** - Eurotraffic Manual
- **CARTÃO**;
- De seguida abre-se no **TPV** um quadro para introdução do **Número de Autorização**, e que deve ser preenchido com o número completo informado pelo Call-Center (Linha de Apoio Autorização Manual), sendo necessário imprimir 2 recibos com a designação "**Guia de Entrega**" (o original para o cliente e o outro para o posto).





## PAGAMENTO: CARTÃO MULTIBANCO E DINHEIRO

Existe a possibilidade de o cliente efetuar o pagamento de 2 formas, em **Multibanco** e a **Dinheiro**.

**Exemplo:** Abastecimento de 25,00€. Cliente pretende pagar 15,00€ em Cartão Multibanco e 10,00€ a Dinheiro.

- **TOTAL**;
- Digitar o **valor 10**;
- **VALOR PREÇO**;
- **CONTADO** (o sistema desconta os 10,00€ ao total);
- **CARTÃO** (valor restante de 15,00€ a pagar em cartão) - passa o montante pendente para o **TPA INGENICO** (Terminal Pagamento Automático);
- **BREAK**;
- Passar o cartão **Multibanco** do cliente no **TPA** (seguir as instruções do TPA até conclusão da operação).





## MEIOS DE PAGAMENTO

### DINHEIRO

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- **Valor em euros** entregue pelo cliente ao operador;
- **VALOR PREÇO**;
- **CONTADO**;
- **BREAK**.

### MULTIBANCO, VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, etc

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- **CARTÃO** (A operação passa para o terminal TPA);
- **BREAK**;
- Inserir o Cartão no **TPA INGENICO**.

### VALES DE GASOLINA

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- Digitar o **Código 100**;
- **VALE** (original para o cliente e duplicado para o posto).





## CARTÃO DE FIDELIZAÇÃO “PORQUE EU VOLTO” (CARTÃO DE PONTOS)

### OBTENÇÃO DE PONTOS

Meio de Pagamento (Dinheiro)

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- Passar **cartão de pontos** (PEV);
- **CONTADO**;
- **BREAK**;
- De seguida aparece no visor do operador a mensagem “**VALIDANDO**”, que validará a operação e acumulará os pontos correspondentes a essa transação.

### CONSULTA DE SALDO

Necessário passar o **cartão PEV** pelo leitor de cartões do **TPV**, sendo emitido um recibo com os pontos já acumulados até à data.

### REBATE DE PONTOS

**Caso 1** (Somente pontos):

- Digitar a **referência do produto**, constituído por 6 dígitos (informação disponível no Catálogo de Prémios do cartão Porque Eu Volto);
- **PRODUTO**;
- **TOTAL**;
- **PAGAMENTOS DIVERSOS**;
- Passar **Cartão PEV** (até um total de 3 cartões PEV);
- No visor do cliente aparece **ADICIONAL**;
- **BREAK**;

**Obs.:** O terminal emite um recibo para os produtos de entrega imediata e de entrega diferida.





## **REBATE DE PONTOS** (Continuação)

**Caso 2** (O cliente indica quantos pontos vai trocar para pagar o valor do abastecimento):

Depois de carregar na tecla **TOTAL**, fazer o seguinte:

- Digitar o **nº de pontos que deseja rebater** (por exemplo 1000 pontos);

- **PAGAMENTOS DIVERSOS**;

- Passar **Cartão PEV** (até um total de 3 cartões PEV);

- Aparece no visor do cliente a mensagem "**O seu Cartão 1.00 CEP 1000 a 0.001**";

- O visor do operador indica a **quantia a pagar** (1: EUR 4,00);

**Exemplo:** Para um abastecimento de 5,00€, em que o cliente desconta 1000 pontos (equivalente a 1,00€)

- Colocar a opção escolhida de pagamento: Dinheiro (**CONTADO**) ou Multibanco (**CARTÃO**);

- No visor do cliente aparece **ADICIONAL**;

- **BREAK**;

- De seguida aparece no visor do operador a mensagem "**VALIDANDO**", que validará a operação.





## **REBATE DE PONTOS** (Continuação)

**Caso 3** (O Cliente indica quantos euros vai pagar com pontos):

Depois de carregar na tecla **TOTAL**, fazer o seguinte:

- Digitar a **quantia em euros que deseja trocar** (Exemplo: 1,00€);
- **VALOR PREÇO;**
- **PAGAMENTOS DIVERSOS;**
- Passar **Cartão PEV** (até um total de 3 cartões PEV);
- Aparece no visor do cliente a mensagem "**O seu Cartão 1.00 CEP 1000 a 0.001**";
- O visor do operador indica o **valor restante a pagar pelo cliente** (1: EUR 4,00);  
**Exemplo:** Para um abastecimento de 5,00€, em que o cliente desconta 1,00€ (equivalente a 1000 pontos)
- Colocar a opção escolhida de pagamento: Dinheiro (**CONTADO**) ou Multibanco (**CARTÃO**);
- No visor do cliente aparece **ADICIONAL;**
- **BREAK;**
- De seguida aparece no visor do operador a mensagem "**VALIDANDO**", que validará a operação.





## REBATE DE PONTOS (Continuação)

**Caso 4** (O cliente indica-nos qual a quantidade em euros que nos paga e o restante montante, troca-o com pontos):

Depois de carregar na tecla **TOTAL**, fazer o seguinte (Exemplo para um abastecimento de 5,00€):

- Digitar a **quantia em euros que o cliente entrega** (exemplo: 4€);
- **VALOR PREÇO;**
- Colocar a opção escolhida de pagamento: Dinheiro (**CONTADO**) ou Multibanco (**CARTÃO**);
- O visor do operador informa do **valor restante a pagar pelo cliente** (1: EUR 1.00);
- **PAGAMENTOS DIVERSOS;**
- Passar **Cartão PEV** (até um total de 3 cartões PEV);
- Aparece no visor do cliente a mensagem "**O seu Cartão 1.00 CEP 1000 a 0.001**";
- No visor do cliente aparece **ADICIONAL;**
- **BREAK;**
- De seguida aparece no visor do operador a mensagem "**VALIDANDO**", que validará a operação.





## CARTÕES DE DESCONTO (STAR DIRECT/CLUB GRUPO/TAXI)

### STAR DIRECT

Este cartão é de **desconto e não de pagamento**.

O cliente terá de pagar no momento da venda no TPV, o valor em causa, quer seja em **dinheiro ou em multibanco**.

**Posteriormente é creditado o desconto na conta do cliente**, no final de cada mês, relativamente às transações que efetuou nos respetivos postos.

O **valor do desconto varia entre 6 a 7 cêntimos por litro** e depende do volume de litros que determinado cliente abastece mensalmente em cada posto.

### **OPERATIVA:**

Depois de carregar na tecla **TOTAL** as operações a fazer são a seguintes:

- Passar o Cartão "**STAR DIRECT**";
- Depois passar o **Cartão "Porque eu Volto"** - Caso exista;
- No visor do cliente, vai aparecer a mensagem "**RECARGA/CRÉDITO**";

**NOTA:** Esta mensagem demora algum tempo a aparecer, pois caso não se espere por esta mensagem a transação não é realizada, ficando a transação outra vez pendente

- **CONTADO + BREAK** - se o cliente pagar a **dinheiro**;
- **CARTÃO + BREAK** - se o cliente pagar com **Cartão Bancário no Terminal INGENICO (TPA)**.





- Por fim aparece a mensagem "**VALIDANDO**", saindo no final da transação, na impressora do TPV, 2 talões referentes ao Cartão STAR DIRECT, um para o cliente e outro para o estabelecimento, ambos assinados pelo operador (A. Abastecedor) e pelo Cliente (A. Cliente). Caso exista o Cartão "Porque eu Volto", para além dos 2 talões referidos acima, sai 1 outro, com a mensagem dos pontos acumulados da transação. Anexar Recibo do valor do abastecimento pressionando a tecla **RECIBO**.

## **TAXI E CLUB GRUPO**

Os Cartões CLUB GRUPO e TAXI, são de **desconto imediato**.

### **OPERATIVA:**

Pagamento em **Dinheiro** (CLUB GRUPO ou TAXI):

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- Passar **cartão Club Grupo ou TAXI**;
- Passar **cartão PEV** (caso o cliente tenha);
- **CONTADO**;





## ● **BREAK**

- No visor do operador aparecerá a mensagem “**VALIDANDO**” e no visor do cliente o **valor do desconto imediato a entregar ao cliente**, com a mensagem “**TROCO**” e acumulará pontos correspondentes a essa transação (no caso de ter passado o cartão PEV).

Pagamento em **Cartão Multibanco** (CLUB GRUPO ou TAXI):

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- Passar **cartão Club Grupo ou Taxi**;
- Passar **cartão PEV** (caso o cliente tenha);
- **CARTÃO**;
- **BREAK**;
- Passar o **cartão Multibanco do cliente no TPA** (seguir as instruções do TPA até conclusão da operação);
- No visor do operador aparecerá a mensagem “**VALIDANDO**” e no visor do cliente o valor do desconto imediato a entregar ao cliente, com a mensagem “**TROCO**” e acumulará pontos correspondentes a essa transação (no caso de ter passado o cartão PEV).





## CARTÃO DE CRÉDITO CEPSA PORQUE EU VOLTO (BARCLAYSCARD)

### BARCLAYS PEV

O cartão de Crédito PEV funciona ao mesmo tempo como **cartão de fidelização** e como **cartão bancário de pagamento** (crédito). Este cartão passa sempre **primeiro pelo TPV** (como um cartão de fidelização) e **depois pelo TPA INGENICO** (como cartão bancário de pagamento).

### OPERATIVA:

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- Passar o **cartão de Crédito PEV-Barclayscard** ;  
No visor do cliente aparece Barclays Cepsa Adicional e no visor do operador o valor a pagar
- **CARTÃO** (para que o montante da cobrança seja enviado para o TPA);
- **BREAK**;
- Passar o **cartão de Crédito do cliente no TPA** (seguir as instruções que aparecem no TPA até ficar concluída a transação).





## CARTÃO DE DESCONTO + PEV (DECO+)

### DECO +

O Cartão DECO+ é da propriedade da DECO (Associação de Defesa do Consumidor) que acumula **duas vantagens Cepsa**, nos Postos aderentes:

- **Desconto imediato de 7 cêntimos por litro** em todos os combustíveis.
- **Acumulação de pontos-desconto** Porque Eu Volto.

### OPERATIVA:

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar o **Valor do Abastecimento** (em euros);
- **VENDA**;
- **TOTAL**;
- Passar o **cartão DECO+** ;

No visor do cliente aparece a mensagem CARTÃO DECO Adicional e no visor do operador o valor a pagar

- **CONTADO** (se for pago em Dinheiro);
- **CARTÃO** (se for pago em Multibanco). Passar o cartão de Crédito do cliente no TPA (seguir as instruções que aparecem no TPA até ficar concluída a transação);





● **BREAK:**

● No visor do operador aparece a mensagem “**VALIDANDO**” e no visor do cliente as mensagens “**DESCUENTOS**”: (valor do desconto) e “**COBRADO**” (montante a cobrar ao cliente). No final da transação aparece no visor do cliente a mensagem “**TROCO**” (valor a entregar ao cliente).





## INFORMAÇÃO IMPORTANTE:

A partir da versão 3.20.3 introduz-se uma modificação na operativa de cobrança com cartões no TPV/Compacto. A nova operativa exige que antes de finalizar uma venda que seja cobrada através de um cartão de pagamento, deve-se indicar ao sistema se o cartão é bancário ou profissional.

Recordamos o que entendemos por:

- Cartão **bancário**: todos os cartões de pagamento admitidos pela estação e emitidos por entidades bancárias como Visa, Mastercard, etc.
- Cartão **profissional**: Cartões de pagamento admitidos pela estação e não emitidos por bancos como Cepsa Star, Ressa, EDC etc.

De todos os cartões profissionais, podemos distinguir dois tipos:

- Validação **Cepsa**: O Centro Autorizador é Cepsa (CAES)
- Validação **externa**: O Centro Autorizador é outro distinto da Cepsa

É importante ter em conta esta distinção, porque baseando-nos nela, temos operativas diferentes no TPV/Compacto.

### OPERATIVA:

A sequência de venda de produtos e/ou combustíveis permanece igual como até agora, finalizando-se com a tecla **TOTAL**;

A diferença está no processo de cobrança, isto é, se o pagamento se faz através de um cartão segundo uma das seguintes modalidades:

### CARTÕES BANCÁRIOS

Carregar na tecla **CARTÃO** ;





No visor do operador aparece a mensagem: "Cartão SIBS";

- Carregar na tecla **INTRO** ou **BREAK**;
- Passar o **cartão bancário pelo TPA** (Terminal Pagamento Automático);

### **CARTÕES PROFISSIONAIS EXTERNOS**

- Carregar na tecla **CARTÃO**;
- No visor do operador aparece a mensagem: "Cartão SIBS";
- Carregar uma vez numa das setas ↑ ↓;
- Aparecerá a mensagem: "Cartão Profesi";
- Passar o **cartão pelo terminal PINPAD VERIFONE**;

### **CARTÕES PROFISSIONAIS CEPESA E FIDELIZAÇÃO**

- Passam-se pelo leitor de banda magnética do TPV/Compacto como até agora (depois de carregar na tecla **TOTAL**);





## OBSERVAÇÕES

Se, por erro, for passado um cartão pelo terminal que não seja o correto, o sistema mostrará uma mensagem de erro e não se realizará o pagamento. Neste caso a transação fica pendente de cobrança, pelo que se deverá repetir o processo de pagamento, indicando o tipo de cartão correspondente e passando o mesmo pelo terminal correto.

## ESQUEMA - RESUMO

CARTÕES BANCÁRIOS			
	CARTÃO		PASSAR CARTÃO PELO TERMINAL <b>MULTIBANCO</b>

CARTÕES PROFISSIONAIS EXTERNOS			
	CARTÃO		↑ OU ↓ PASSAR CARTÃO PELO TERMINAL <b>VERIFONE</b>

CARTÕES PROFISSIONAIS CEPESA E FIDELIZAÇÃO	
	PASSAR CARTÃO PELO LEITOR DE BANDA MAGNÉTICA DO <b>TPV/COMPACTO</b>





# OPERAÇÕES TPV (TERMINAL PONTO DE VENDA)

## SAÍDA DO UTILIZADOR

- **MENU;**
- Procurar com as setas ↑ ↓ a opção **UTILIZADOR: SAIR;**
- **INTRO;**
- Password \*\*\*\* (utilizador que sai);
- **INTRO.**

**Nota:** aparecerá no visor de baixo do TPV a mensagem **1: ENCERRADO.**

## ENTRADA DO UTILIZADOR

- **MENU;**
- Procurar com as setas ↑ ↓ a opção **UTILIZADOR: ENTRAR;**
- **INTRO;**
- Aparecerá no 2º visor do TPV (parte de baixo - Visor do Operador) a mensagem **1:UTILIZADOR** (nº do utilizador que entra);
- **Nota:** constituído por 6 dígitos no caso da PROPEL e por 4 dígitos no caso de Concessionário
- **INTRO;**
- Password \*\*\*\*;
- **INTRO.**

## MUDANÇA DE TURNO

- **MENU;**
- Procurar com as setas ↑ ↓ a opção **MUDANÇA DE TURNO;**
- **INTRO;**
- Tem a certeza;
- **INTRO;**
- Password \*\*\*\* (colocar a do utilizador que vai iniciar o turno, constituída por 4 dígitos);
- **INTRO;**
- Aparecerá a mensagem "Mudando turno...".



### **MOVIMENTO 44**

(Início do Turno / Receção de dinheiro)

**(Sempre a NEGATIVO)**

- Digitar a quantia que nos entregam aquando da mudança do turno, isto é, o mesmo valor do movimento 77;
- **VALOR PREÇO;**
- **CONTADO;**
- Colocar em (destino) o **código 44** de movimento de caixa
- **MOV CAIXA;**
- **RECIBO** (2x).

### **MOVIMENTO 77**

(Final do Turno / Entrega de dinheiro)

**(Sempre a POSITIVO)**

- Digitar o valor contado na caixa registadora (quantia que vamos entregar);
- **VALOR PREÇO;**
- **CONTADO;**
- Colocar em (destino) o **código 77** de movimento de caixa;
- **MOV CAIXA;**
- **RECIBO** (2x).

**Nota:** Depois de feito não se pode vender nem autorizar bombas, tem que mudar o turno.

### **MOVIMENTO 20 - Saídas de Caixa**

(Arrecadação de Turno)

- Digitar o valor que sai da caixa registadora (por exemplo 200);
- **VALOR PREÇO;**
- **CONTADO;**
- Colocar em (destino) o **código 44** de movimento de caixa
- **MOV CAIXA;**
- **RECIBO** (2x).

**Nota:** 1 recibo colocar dentro do saco e o outro colocar na folha de turno, para posterior conferência por parte do gerente.



## CONTROLO DAS BOMBAS

### PRÉ-PAGAMENTO

- Selecionar **Número da Bomba**;
- Selecionar **Produto de Combustível** (situado na parte inferior esquerda do ecrã táctil do TPV);

#### ● PRÉ PAGO;

- Digitar o Valor em euros [*Só é permitido marcar o valor em unidades e não em décimas, por Ex: 20,50€, não é possível pré-programar*];

- IMPORTE (se for em euros);

- LITROS (se for em litros) (NB: só possível em algumas bombas) [*Se não for um valor certo utilizar o ponto (.)*];

#### ● VENDA;

#### ● TOTAL;

- CONTADO (Transação em Dinheiro);

● **Nota:** no caso de o cliente não querer Fatura com Número de Contribuinte (Fatura Simplificada: Consumidor Final) ou mesmo para desbloquear a bomba, para permitir novo abastecimento depois da opção **IMPORTE/LITROS**, carregar na tecla:

- VENDA IMEDIATA (Transação em Dinheiro).



## **PEDIR RECIBO**

(Último abastecimento)

- Selecionar Número da Bomba;
- Tecla Geral  [Símbolo da Bomba]  
(Situada no canto inferior esquerdo do TPV);
- **IMPRIMIR RECIBO** (imprime o recibo do último abastecimento da bomba atual).

## **EFETUAR PAGAMENTOS**

(Troco Simples)

- Selecionar Número da Bomba;
- Selecionar o valor do abastecimento (em euros) [Situado no canto inferior esquerdo do TPV], onde mostra o valor do abastecimento e o produto de combustível;
- **VENDA;**
- **TOTAL;**
- **CONTADO** (Transação em Dinheiro);
- **RECIBO** (caso o cliente pretenda);  
Ou depois da opção 2), fazer:
- **VENDA IMEDIATA** (Transação em Dinheiro);
- **RECIBO** (caso o cliente pretenda).

## **EFETUAR PAGAMENTOS**

(Digitar Troco)

- Selecionar Número da Bomba;
- Selecionar o valor do abastecimento (em euros) [Situado no canto inferior esquerdo do TPV], onde mostra o valor do abastecimento e o produto de combustível;
- **VENDA;**
- **TOTAL;**
- Digitar o valor entregue pelo cliente [Se não for um valor exato, por Ex. 20,50€, utilizar a tecla ponto (.)];
- **VALOR PREÇO;**
- **CONTADO.**



## GESTÃO /MONITORIZAÇÃO DAS BOMBAS

No canto inferior esquerdo do TPV, acedendo à Tecla Geral  [Símbolo da Bomba], aparecem as seguintes opções:

- **AUTORIZAR TODOS;**
- **PARAR TODOS;**
- **GESTION DE MODOS;**
- **IMPRIMIR RECIBO;**
- **DESVINCULAR SURTIDOR**  
(só aplicável em Espanha);

Na opção **GESTÃO DE MODOS**, pode optar por colocar cada uma das bombas que se encontram ligadas ao sistema Cepsa, com os seguintes modos de gestão:

- **Manual [m]** – N/A (as Bombas funcionam de forma autónoma no servidor. O TPV não tem informação dos abastecimentos);
- **Manual Asistido [M]** – no caso de o Concentrador DOMS estar com problemas e o posto pretender vender com o posto a manual [garante apenas a visualização de todos os abastecimentos e impossibilita a emissão de FT (Faturas), FS (Faturas Simplificadas) e NC (Notas de Crédito)];
- **Autoservicio** – N/A;
- **Preaut. [a]** – as bombas trabalham pré-autorizadas;
- **PreAut. Prepago [A]** – igual ao Pré-autorizado mas com a opção de Pré-pagamento (Pré-Pago);
- **Prebloq. [b]** – necessário autorizar as bombas no TPV, antes que ocorra o abastecimento;
- **PreBloq. Prepago [B]** – igual ao Pré-Bloqueado mas com a opção de Pré-pagamento (Pré-Pago);
- **Prepago [p]** – N/A (cobra-se ao cliente, antes que ocorra o abastecimento).



## CLIENTES A CRÉDITO

- Selecionar Número da Bomba;
- Selecionar o valor do abastecimento (em euros) [Situado no canto inferior esquerdo do TPV], onde mostra o valor do abastecimento e o produto de combustível;
- **VENDA;**
- **TOTAL;**
- Digitar o código do cliente [sempre com os dígitos previamente criados na aplicação SIGES (Back-Office)];
- **CLIENTE;**
- Aparece a descrição do cliente no visor do cliente e no visor do operador, pede o código do veículo, aparecendo a mensagem **1: Veículo**  
O operador terá de digitar o código do veículo [código que corresponde a uma determinada matrícula, com os dígitos previamente criados na aplicação SIGES (Back-Office)];
- **CLIENTE;**
- Nos visores (cliente e do operador-TPV), podem visualizar-se os dados relativos ao nome do cliente e à matrícula do veículo, para confirmar que os dados estão corretos);
- **CRÉDITO;**
- **RECIBO** (2x) Um recibo é assinado pelo cliente e entregue ao operador, o outro recibo é assinado pelo operador e entregue ao cliente.

**Nota:** estes 2 recibos que saem da impressora do TPV, tem a designação de “GUIA DE ENTREGA NR:”. Posteriormente o gerente do posto, terá de converter esta Guia de Entrega, numa FATURA (FT) (processada por um programa de faturação paralelo à aplicação SIGES).



## **IMPRESSÃO RELATÓRIO DE BOMBAS (TPV)**

[Divisão por BOMBA / MANGUEIRA] + [Divisão por PRODUTO]

- **MENU;**
- Carregar nas setas ↑ ↓ e escolher a opção **RELATÓRIO DE BOMBAS;**
- **INTRO;**
- Colocar o nº do turno a imprimir:  
[aparecerá no visor do operador a mensagem **1: Turno**]
  - **Turno 0** - relatório do turno atual com o turno aberto;
  - **Turno n** – nº de turnos atrás com o turno fechado, em relação ao atual;
- **INTRO.**

## **IMPRESSÃO RELATÓRIO DE VENDAS (TPV)**

[Nº e Nome do Operador do Turno + Meios de Pagamento (Ex. Dinheiro, Cartões CEPSA STAR, STAR DIRECT, Multibanco (MB/Crédito), Barclays) + Movimentos de Caixa + Fidelização + Descontos (Ex. Cartões DECO+) + Modos de Venda (MINIMARKET-Loja, GENERAL – Valor das Vendas de Combustíveis, em euros) + Detalhes de IVA + Detalhe por Família + Recibos Anulados + Recibos Negativos + Total Vendido]

- **MENU;**
- Carregar nas setas ↑ ↓ e escolher a opção **RELATÓRIO DE VENDAS;**
- **INTRO;**
- Colocar o nº do turno a imprimir:  
[aparecerá no visor do operador a mensagem **1: Turno**]
  - **Turno 0** - relatório do turno atual com o turno aberto;
  - **Turno n** – nº de turnos atrás com o turno fechado, em relação ao atual;
- **INTRO.**



## IMPRESSÃO RELATÓRIO DE CARTÕES (TPV)

[Relatório de Operações - Nº de transações de Cartões (CEPSA STAR, STAR DIRECT, Barclays, etc), Pontos Utilizados e Pontos Rebatidos no Cartão de Pontos "Porque Eu Volto"; Relatório de Combustíveis (Em termos de litros)]

- **MENU;**
- Carregar nas setas ↑ ↓ e escolher a opção **RELATÓRIO DE CARTÕES;**
- **INTRO;**
- Colocar o nº do turno a imprimir:  
[aparecerá no visor do operador a mensagem **1: Turno**]
  - **Turno 0** - relatório do turno atual com o turno aberto;
  - **Turno n** – nº de turnos atrás com o turno fechado, em relação ao atual;
- **INTRO.**

## IMPRESSÃO RELATÓRIO SONDAS TANQUE (TPV)

Nos Postos com Consola de Sondas Eletrónicas (VEEDER ROOT) ligadas ao Sistema Cepsa [Leitura de Níveis de Tanques] + [Extrações por Produto] + [Alarmes] + Merma Real: Existências - Vendas]

- **MENU;**
- Carregar nas setas ↑ ↓ e escolher a opção **INFORME SONDAS TANQUE;**
- **INTRO;**
- Colocar o nº do turno a imprimir:  
[aparecerá no visor do operador a mensagem **1: Turno**]
  - **Turno 0** - relatório do turno atual com o turno aberto;
  - **Turno n** – nº de turnos atrás com o turno fechado, em relação ao atual;
- **INTRO.**



## VENDA DE PRODUTOS DE LOJA

3 formas para registar um produto:

### Leitor de Código de Barras (BIDI) [Scanner]:

- Aproximar o código de barras do produto ao Laser do Scanner
- **TOTAL;**
- **CONTADO** (Dinheiro);
- **CARTÃO** (Multibanco).

Em caso de existir uma avaria no Scanner ou o produto não for lido corretamente:

### PLU (Código Interno do produto, até um máximo de 6 dígitos) definido em SIGES:

- Digitar no teclado virtual o PLU do produto;
- **PRODUTO;**
- **TOTAL;**
- **CONTADO** (Dinheiro);
- **CARTÃO** (Multibanco).



## VENDA DE PRODUTOS DE LOJA (Continuação)

### Código de Barras:

- Digitar no teclado virtual o código de barras do produto;
- **PRODUTO**;
- **TOTAL**;
- **CONTADO** (Dinheiro);
- **CARTÃO** (Multibanco).

(Ex: se tivermos 5 produtos iguais), fazer:

5 + **UNIDADES** + Passar o produto pelo leitor de código de barras + **TOTAL** + **CONTADO** ou **CARTÃO**.



## FUNÇÕES ESPECIAIS (TPV)

### 1. Tecla ALIAS (Criação de um código de barras):

Caso o produto tenha um ou vários códigos de barras associado, ou nenhum código associado, aquando a criação do novo produto na aplicação SIGES

**ALIAS** + No visor do operador aparece **1: PLU atual?** (Digitar o código interno do produto) + **PRODUTO** [Nota: Se o código indicado corresponde a um produto inexistente, aparece ERROR: produto] + passar o produto no Scanner, aparecendo a mensagem no visor do cliente PLU inserido

### 2. Tecla DISPENSADORA:

Por defeito vêm definidas 3 dispensadoras no TPV, aparecendo no visor do operador a mensagem:

- 1.PRONTO
- 2.PRONTO
- 3.PRONTO

Esta tecla permite que o TPV consiga manusear de cada vez, transações de venda, como se tivesse várias caixas registadoras em simultâneo, isto é, permite abrir uma transação sem a necessidade de encerrar totalmente a venda que se encontra em curso.

ALIAS	DISPEN SADORA	MENU	ZOOM	↑	↓	INTRO	BREAK
ANDAR	7	8	9	CUENTE	←	RECIBO	IMPRESION
MOV CAJA	4	5	6	VALOR PRECIO	CAJA	VALE	PAGAMENTOS DIVERSOS
SYS	1	2	3	UNIDADES	SUBTOTAL	CANTAR	CREDITO
CODIGO DE BARRAS	-	0	.	PRODUTO	TOTAL	CONTADO	DINERO

ALIAS	DISPEN SADORA	MENU	ZOOM	↑	↓	INTRO	BREAK
ANDAR	7	8	9	CUENTE	←	RECIBO	IMPRESION
MOV CAJA	4	5	6	VALOR PRECIO	CAJA	VALE	PAGAMENTOS DIVERSOS
SYS	1	2	3	UNIDADES	SUBTOTAL	CANTAR	CREDITO
CODIGO DE BARRAS	-	0	.	PRODUTO	TOTAL	CONTADO	DINERO



### **3. Tecla ZOOM:**

Consulta de PVP, Código Interno ou Designação do produto de loja:

- **ZOOM** + Digitar o PLU ou código de barras do produto + **PRODUTO**
- **ZOOM** + Passar o código de barras do produto pelo Scanner

### **4. Tecla ANULAR:** (A anulação só é permitida dentro do mesmo turno onde ocorreu a transação.)

Como se anula uma operação?

- Introduzir o número de recibo (incluindo os pontos) ou número da referência que aparece no recibo da operação que queremos anular;
- **ANULAR:**
- No visor do cliente aparece o valor da transação a anular e a pergunta **Tem a Certeza?**;
- **INTRO:**
- No visor do cliente aparecerá **1: Hora: HHMMSS** e deve-se introduzir a hora completa da venda que aparece no recibo, no formato **horas/minutos/segundos** (sem espaços e sem pontos);
- **INTRO.**

Se na transação houve cartões de pagamento ou de fidelização utilizados na venda que se deseja anular, devem ser passados pelo leitor de cartões do TPV, por qualquer ordem. O visor do cliente mostrará a mensagem: **“ANULAÇÃO REALIZADA”**

RECIBO	DEPEN SADORA	MENU	ZOOM	↑	↓	INTRO	BREAK
ANULAR	7	8	9	CUENTE	←	RECIBO	IMPRESION
MOV. CAJA	4	5	6	VALOR PRECIO	CAJA	VALE	PAGAMENTOS DIVERSOS
SYS	1	2	3	UNIDADES	SUBTOTAL	CANTAR	CREDITO
CODIGO DE BARRAS	-	0	.	PRODUCTO	TOTAL	CONTADO	DINERO

RECIBO	DEPEN SADORA	MENU	ZOOM	↑	↓	INTRO	BREAK
<b>ANULAR</b>	7	8	9	CUENTE	←	RECIBO	IMPRESION
MOV. CAJA	4	5	6	VALOR PRECIO	CAJA	VALE	PAGAMENTOS DIVERSOS
SYS	1	2	3	UNIDADES	SUBTOTAL	CANTAR	CREDITO
CODIGO DE BARRAS	-	0	.	PRODUCTO	TOTAL	CONTADO	DINERO



No caso de se pretender **anular recibos de combustível**, fazer o procedimento citado acima, onde na parte inferior esquerda do ecrã do TPV aparece um ícone disposto na diagonal a dizer ANULADO.

**Nota:** O terminal emitirá automaticamente um recibo com a designação "RECIBO ANULADO", que confirmará que a anulação foi realizada.

## 5. Tecla **CLIENTE**:

**Nota:** Fatura Simplificada (FS) obtém-se sempre com a combinação das teclas VENDA + TOTAL + CONTADO ou CARTAO + RECIBO (se pretender) ou apenas carregando na tecla VENDA IMEDIATA. O programa por defeito codifica o NIF como Consumidor Final.

Fatura com Contribuinte (FT) deve-se pressionar a tecla **CLIENTE**. Abre-se uma janela com as seguintes opções:

- **ALTA DE CLIENTE** - Permite efetuar o registo de um novo cliente. Campos obrigatórios **Nome, Morada, Matrícula e N<sup>o</sup> de Contribuinte**;
- **BUSCA DA CLIENTE** - Digitar o N<sup>o</sup> de Contribuinte do cliente no campo **NIF/CIF**: e pressionar a tecla **BUSCA DA CLIENTE**;
- **ADICIONAR A VENDA** - Caso o cliente já esteja registado previamente, deve-se colocar o N<sup>o</sup> Contribuinte seguido da tecla **BUSCA DA CLIENTE** e por último **Adicionar a Venda**;
- **CANCELAR** – Para sair do Menu GESTÃO DE CLIENTE.

RECIBO	DEPEN SADORA	MENU	ZOOM	↑	↓	INTRO	BREAK
ANULAR	7	8	9	<b>CLIENTE</b>	←	RECIBO	IMPRESSO
MOV. CAIXA	4	5	6	VALOR PREÇO	CELA	VALE	PAGAMENTOS DIVERSOS
SYS	1	2	3	UNIDADES	SUBTOTAL	CARTAO	CREDITO
CODIGO DE BARRAS	-	0	.	PRODUTO	TOTAL	CONTADO	DINHEIRO



## 6. Tecla **SYS**: (2 opções: **PARAR APLICAÇÃO** e **CHAMADA A CENTRAL** – sem qualquer função)

Quando o TPV bloquear, fazer o seguinte procedimento:

- **SYS**;
- Procurar com as setas ↑ ↓ a opção **PARAR APLICAÇÃO**;
- **INTRO**.

Irão aparecer 2 opções "**REINICIAR TPV**" e "**PARAR APLICAÇÃO**". Por defeito, a opção "**PARAR APLICAÇÃO**", irá fazer-se de forma automática sem que o operador escolha essa opção. Aguardar aproximadamente 1 minuto, até que o sistema fique novamente operacional.

**NOTA IMPORTANTE:** caso não resulte, carregar na parte superior direita do ecrã do TPV (logotipo Cepsa Depaso) e seleccionar a opção **REINICIAR** ou **APAGAR**. Em último caso, deverá contactar o Suporte Cepsa (210 326 613).

## 7. Tecla **INTRO**:

Permite validar operações no TPV.

## 8. Tecla **BREAK**:

Permite anular operações ou transações recentemente introduzidas (tecla ZOOM desativada), mas também permite ativar transações com cartões.

(Ex: Pagamento com Cartão, depois de pressionar a tecla **CARTÃO**, terá de pressionar a tecla **BREAK** para validar a operação).

BIENV	DEPEN	MENU	ZOOM	↑	↓	INTRO	BREAK
ANULAR	7	8	9	CUENTE	←	RECIBO	IMPRESION
MOV. CAJA	4	5	6	VALOR	CAJA	VALE	PAGAMENTOS
SYS	1	2	3	UNIDADES	SUBTOTAL	CARTAO	CREDITO
CODIGO	-	0	.	PRODUCTO	TOTAL	CONTADO	DINERO

BIENV	DEPEN	MENU	ZOOM	↑	↓	INTRO	BREAK
ANULAR	7	8	9	CUENTE	←	RECIBO	IMPRESION
MOV. CAJA	4	5	6	VALOR	CAJA	VALE	PAGAMENTOS
SYS	1	2	3	UNIDADES	SUBTOTAL	CARTAO	CREDITO
CODIGO	-	0	.	PRODUCTO	TOTAL	CONTADO	DINERO



## **9. Tecla SUB TOTAL:**

Permite associar por exemplo, mais do que uma transação de combustível, num só recibo.

## **10. Tecla MENU:**

Permite aceder a várias opções no TPV através das teclas ↑ ↓

- **MUDANÇA DO TURNO;**
- **ABRIR PERIODO SIBS** (apenas visível quando o TPV tem a Compra Remota ativa e se encontra ligado ao Terminal Pagamento Automático);
- **FECHAR PERIODO SIBS** (apenas visível quando o TPV tem a Compra Remota ativa e se encontra ligado ao Terminal Pagamento Automático);
- **INTRODUCCION PRECIOS;**
- **IMPRIMIR DIÁRIO;**
- **MUDAR A CHAVE PINPAD;**
- **CONFIGURAÇÃO (\*);**
- **UTILIZADOR: SAIR;**
- **UTILIZ.: AUSENTAR-SE;**
- **RELATÓRIO DE BOMBAS;**

BIENV	DEPEN SABORA	<b>MENU</b>	ZOOM	↑	↓	INTRO	BREAK
ANDAR	7	8	9	CUENTE	←	RECIBO	IMPRESION
MOV. CAJA	4	5	6	VALOR PRECIO	CAJA	VALE	PAGAMENTOS DIVERSOS
SYS	1	2	3	UNIDADES	<b>SUB TOTAL</b>	CARTAS	CREDITO
<b>CODIGO DE BOMBAS</b>	-	0	.	PRODUCTO	TOTAL	CONTADO	DINERO

BIENV	DEPEN SABORA	<b>MENU</b>	ZOOM	↑	↓	INTRO	BREAK
ANDAR	7	8	9	CUENTE	←	RECIBO	IMPRESION
MOV. CAJA	4	5	6	VALOR PRECIO	CAJA	VALE	PAGAMENTOS DIVERSOS
SYS	1	2	3	UNIDADES	SUB TOTAL	CARTAS	CREDITO
<b>CODIGO DE BOMBAS</b>	-	0	.	PRODUCTO	TOTAL	CONTADO	DINERO



- **INFORME SONDAS TANQUE** (se existir a CONSOLA DE SONDAS ELETRÓNICAS VEEDER ROOT);
- **RELATÓRIO DE CARTÕES**;
- **RELATÓRIO DE VENDAS**.

CONFIGURAÇÃO (\*) Opções:

- **RECIBO A PEDIDO** ou **RECIBO SEMPRE** (escolher a que mais se adequa ao posto de abastecimento);
- **MOVIMENTO DA CAIXA**;
  - SOLAMENTE ABERTURA;
  - CAIXA SINCRONIZADA;
  - IGNORAR CAIXA;
- **NUM. CÓPIAS BOLETINS**;  
Visor do operador: **1. Cópias** (N/A);
- **FECHO DE TRANSAÇÕES**;  
Visor do operador: **Não confirmar Fecho** (N/A);
- **PREGUNTAR DESCUENTO**;  
Visor do operador: **No preguntar descuento** (N/A);





## ● **IMPRESSÃO DE RELATÓRIO;**

Visor do operador: **IMPRIME EM DOCUMENTO** ou **IMPRIME EM RECIBO;**  
(impressão dos Relatórios de Bombas, Vendas, Cartões, Sondas, em recibo ou em documento - Formato A4).

● **MUDAR A CHAVE PINPAD** (opção apenas utilizada quando existe um problema de comunicação entre o TPV e a máquina Pinpad VERIFONE). Caso não resulte, deverá contatar-se com o Suporte Cepsa e se necessário deslocar-se um técnico ao local para substituição do equipamento;

## ● **IMPRIMIR DIÁRIO;**

Visor do operador: **1: DD(dia) MM (mês) AAAA(ano);**

**Nota:** permite imprimir TODAS as transações que passaram no TPV num determinado dia (produtos de loja e combustível) e também guarda as mensagens recebidas no TPV e que foram impressas no recibo, por exemplo, possíveis erros ao passar determinado cartão da Cepsa.

● **INTRODUCCION PRECIOS;** (opção utilizada para confirmar/modificar os preços dos combustíveis recomendados pela CEPSA antes do dia/hora da entrada em vigor. O posto deverá assegurar-se que introduz o PVP que pretende praticar antes da hora de início de validade dos preços recomendados. Caso não se realize nenhuma operação, a partir dessa hora, existirá um conflito de indefinição de preços, que impedirá a cobrança de abastecimentos a partir do TPV. O conflito resolve-se com a aceitação do valor constante do terminal ou com a introdução de novos preços.)

## ● **FECHAR PERIODO SIBS;**

## ● **ABRIR PERIODO SIBS;**

**Nota:** na maioria dos postos de abastecimento, o TPA está ligado ao TPV. Isto permite que a venda passe do TPV para o TPA, sem necessidade de digitar o valor a cobrar.





### **ABRIR PERIODO SIBS;**

#### **MENU;**

Selecione com as setas ↓ ↑ a opção "**ABRIR PERIODO SIBS**";

#### **INTRO;**

No TPA passar Cartão Supervisor + Código PIN Cartão Supervisor;

### **FECHAR PERIODO SIBS;**

#### **MENU;**

Selecione com as setas ↓ ↑ a opção "**FECHAR PERIODO SIBS**";

#### **INTRO;**

No TPA passar Cartão Supervisor + Código PIN Cartão Supervisor;

**NOTA IMPORTANTE:** no caso de avaria no TPV e não existirem problemas de comunicação no posto de abastecimento, no TPA fazer:

Selecione o menu **CLIENTE;**

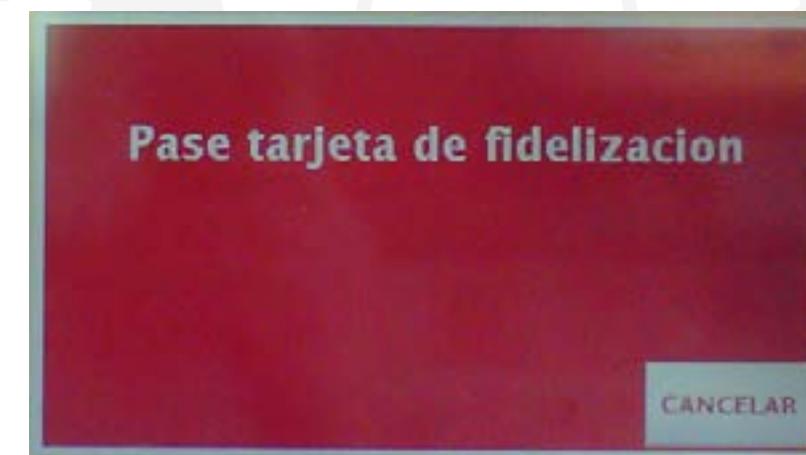
#### **COMPRA;**

Passar Cartão Cliente pelo leitor de banda magnética ou pela leitura do chip;

O operador digita o valor a cobrar de uma determinada transação.

Na maior parte dos postos Cepsa, existe o **Recordatório de pedido do Cartão de Fidelização (Cartão de Pontos)**.

Esta janela aparece quando o operador carrega na tecla **TOTAL** e antes de definir o modo de pagamento (**CONTADO** ou **CARTÃO**).



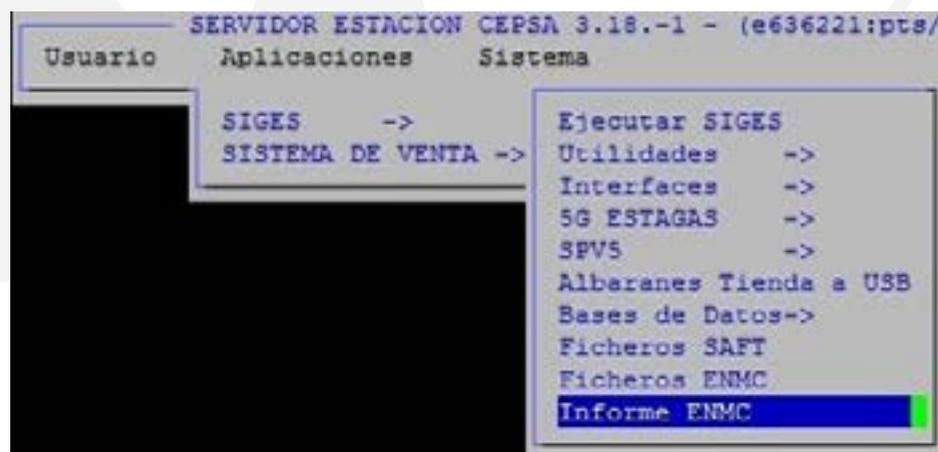


# RELATÓRIO ENMC

Este documento descreve as alterações em SIGES relacionadas com o **RELATÓRIO ENMC**.

Consiste numa opção no desktop do SIGES (apenas para estações de Portugal)

**Aplicaciones → SIGES → Informe ENMC**



A portaria de Portugal requer informar diretamente no portal web da ENMC os dados sobre a compra e venda dos combustíveis por estação.

Mediante a opção Informe ENMC pode-se obter um informe simplificado que proporciona a informação necessária para introduzir na web.



Esta nova opção no desktop caracteriza-se pelos seguintes aspetos:

- Obtém-se através do **Punto de Explotación** e **datas inicio-fim**.
- **Gera** um **ficheiro** que se pode copiar a uma **PENDRIVE** (tal como existe na opção *SAFT*) e também imprimir.
- As **compras** (litros) e **vendas** (valor em euros sem descontos e litros) de combustíveis **deduzem-se das vendas extraídas das transações** (para vendas não anuladas), em nenhum caso de contadores.
- A **exportação** é por **dias naturais** (00:00, tal como acontece com o *SAFT*)

## **RELATÓRIO ENMC**

Abaixo descreve-se o formato do **RELATÓRIO ENMC** que poderá gerar-se, assim como a operativa para obtenção do relatório.

### **FORMATO DO RELATÓRIO ENMC**

Nos **Ficheiros ENMC** podem-se diferenciar claramente duas partes:

- **Cabeçalho:** linha onde se indica o Punto de Explotación e o período a que se refere o relatório ENMC
- **Linhas:** são os dados referentes às compras e vendas de combustíveis.



## EXEMPLO DO RELATÓRIO ENMC GERADO

Punto de explotación: exxxxxx Fecha de inicio: 01/01/2016

- Fecha fin: 02/02/2016

Producto	Litros compra	Litros venta	Importe venta	Litros profesional	Importe profesional
GASOLSIM95	1004,000	79886,953	104346,00	191,470	251,82
GASOLADI95	21995,000	23632,408	31572,81	49,210	65,20
GASOLADI98	0,000	0,000	0,00	0,000	0,00
DIESELSIMP	25043,000	134150,219	137879,28	10212,550	10472,95
DIESELADIT	52014,000	54252,777	57363,51	4230,050	4463,49
GPLXXXXXX	0,000	0,000	0,00	0,000	0,00

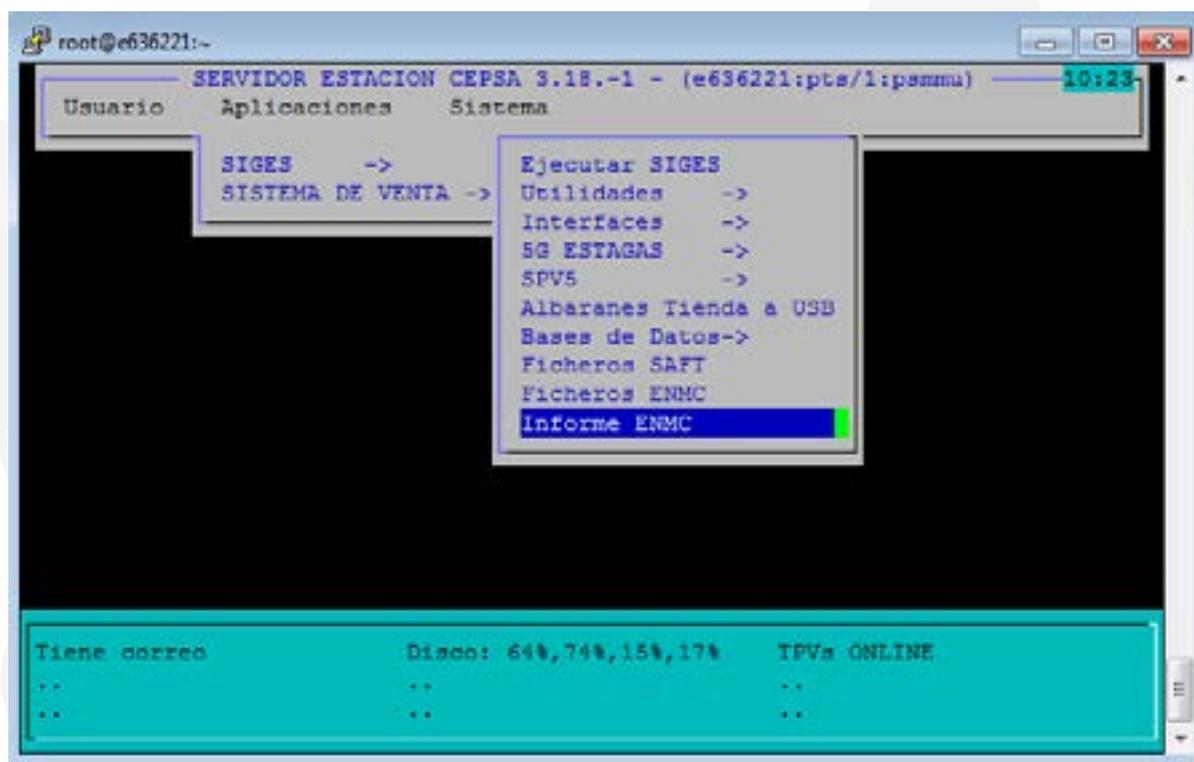


## EXTRAÇÃO DO RELATÓRIO ENMC

### Instruções para a extração do Relatório

Foi incluída uma nova opção no desktop do SIGES, através da qual o utilizador poderá aceder à extração do **Relatório ENMC**.

A nova opção é a que se pode visualizar no quadro abaixo:



Ao executar a opção do novo menu, é pedido ao utilizador uma série de dados para constar no RELATÓRIO ENMC.



Os passos a seguir são:

- 1. Introdução do Punto de Explotación:** o utilizador indicará o punto de explotación cujos dados das vendas se desejam exportar. Caso não introduza nenhum, o programa escolherá por defeito o punto de explotación onde se está a executar o relatório.
- 2. Introdução do intervalo de datas:** indicam-se as datas de inicio e de fim [no formato dd (dia)/mm (mês)/yyyy (ano)] para definir o intervalo de tempo cujos dados se tem de exportar.
- 3. Introdução do prefixo do ficheiro a gerar:** o utilizador indicará o nome do ficheiro. Por omissão considera-se o nome "INFENMC", caso não se coloque nada neste campo. O nome do ficheiro pode ter um máximo de 9 caracteres.
- 4. Ficheiro compatível com EXCEL:** esta opção permite a compatibilidade do relatório gerado com EXCEL (formato \*.csv). Caso não se modifique este campo, ficará por omissão a opção "n".
- 5. Indicar se pretende gerar os ficheiros de dados num dispositivo USB:** Se for colocada a opção "s", é necessário introduzir no Servidor uma pendrive e os ficheiros irão ser extraídos para esse dispositivo à medida que são gerados.
- 6. Indicar se pretende imprimir o relatório gerado:** Por omissão a opção é "n", caso seja escolhida a opção "s", o relatório sairá pela impressora de rede (Back-Office).



## Exemplos ilustrativos do processo de extração do relatório ENMC

Nos quadros abaixo, mostram-se alguns exemplos do ecrã de introdução dos dados para a extração do Relatório ENMC:

Exemplo 1:

```
root@e636221:~#
***** Generacion de informe ENMC *****
Introduzca el punto de explotacion (def. 636221):
Introduzca la fecha de inicio del rango a exportar (dd/mm/aaaa): 01/03/2016
Introduzca la fecha de fin del rango exportar (dd/mm/aaaa): 31/03/2016
Introduzca el prefijo que desee para los ficheros generados (def. INFENMC, máximo 9 caracteres):
Informe a generar: INFENMC_636221.lis
Desea fichero compatible con EXCEL (s/n) (def. n):
Generar los ficheros de datos en un lapiz USB? (s/n): n
Se ha generado el fichero INFENMC_636221.lis ¿desea imprimirlo (s/n)? (def. n):
Para seguir pulse Return: █
```

Exemplo 2:

```
root@e636221:~#
***** Generacion de informe ENMC *****
Introduzca el punto de explotacion (def. 636221):
Introduzca la fecha de inicio del rango a exportar (dd/mm/aaaa): 01/02/2016
Introduzca la fecha de fin del rango exportar (dd/mm/aaaa): 15/03/2016
Introduzca el prefijo que desee para los ficheros generados (def. INFENMC, máximo 9 caracteres): PRUEBA
Informe a generar: PRUEBA_636221.lis
Desea fichero compatible con EXCEL (s/n) (def. n): a
Generar los ficheros de datos en un lapiz USB? (s/n): n
Se ha generado el fichero PRUEBA_636221.lis ¿desea imprimirlo (s/n)? (def. n):
Para seguir pulse Return: █
```