

Destinatário(s):  
Postos de Abastecimento Cepsa

Lisboa, 30 de novembro de 2016

**Assunto: Serviço Automático de Autorizações - Transações Cepsa Star**

Caro amigo,

É com muita satisfação, que lhe comunicamos a introdução de melhorias no serviço automático de autorizações manuais de pagamentos, com os cartões Cepsa Star.

---

**217 217 853**

**Serviço Automático de Autorizações para Transações STAR**

24h/dia - 365 dias/ano

---

Este número é atendido por um sistema de Voz de Resposta Interativo – IVR e permite um atendimento simultâneo, sem qualquer intervenção direta de um colaborador do SAC, o que torna o procedimento mais rápido e acessível.

Relembramos que com este sistema, há sempre a **garantia que é sempre atendido**, reduzindo-se assim, eventuais tempos de espera (serviço automático).

No verso reenviamos a operativa para realizar as autorizações manuais com o novo sistema.

Certos que este novo sistema contribuirá para a agilização dos nossos processos, ficamos ao seu dispor para qualquer esclarecimento ou dúvida, ou poderá sempre contar com o **707 295 295**.

Melhores cumprimentos,



Responsável Cartões Frota e Fidelização  
Cepsa Portuguesa Petróleos, S.A.



# 217 217 853

## Serviço Automático de Autorizações para Transações STAR

24h/dia - 365 dias/ano

### OPERATIVA

Com o objetivo de aumentar a segurança das transações, **todas as chamadas serão gravadas.**

À exceção do tipo de combustível abastecido, toda a operação será efetuada digitando os dados solicitados nas teclas do telefone.

Nota: as autorizações automáticas são **exclusivamente válidas para combustíveis**. As transações com outros produtos ou serviços terão de obter autorização através do SAC 707 295 295

### O VALE MANUAL TEM DE SER SEMPRE PREENCHIDO E ENVIADO PARA A CEPSA

#### Passos para a obtenção de uma autorização manual:

(o que vai ser solicitado pelo sistema)

1. **Ligar o 217 217 853** (Serviço de IVR, que informará que a chamada será gravada).
2. **Digitar a opção 2** (autorização manual de transações de combustível)
3. Digitar **Código de Concessão** (5 dígitos).
4. Confirmar o n.º da Concessão digitando "1" para validar ou "2" para não validar
5. Digitar **Número completo do cartão**.
6. Digitar **Data de validade do cartão** (tal como no cartão: ex. 02/15, digite "0215").
7. Confirmar matrícula – o sistema informa a matrícula do cartão indicado.
8. Confirmar matrícula, digitando "1" para validar ou "2" para não validar.
9. Digitar todos os **12 Números de Operação do vale manual (série + número)**.
10. **Digitar kms**, Digitar, "1" para inserir ou "2" para não inserir.
11. Digitar **Valor Total do abastecimento em euros, separando os euros dos cêntimos com cardinal (#)**. Confirmar digitando "1".
12. Dizer o tipo de combustível abastecido – utilizar os seguintes nomes verbalmente:  
GASÓLEO - DIESEL OPTIMA - SEM CHUMBO 95 - OPTIMA 95 - OPTIMA 98
13. Digitar os **litros abastecidos, separando os litros dos decilitros com cardinal (#)**. Confirmar, digitando "1".
14. Depois de validada a informação prestada, é comunicado o **NÚMERO DE AUTORIZAÇÃO**, para ser inscrito no Vale Manual.
15. A operação deverá ser finalizada no terminal do ponto de venda, escolhendo a opção 102 (autorizações manuais cartões Cepsa Star) e introduzindo o número de autorização dado (exemplo em anexo).
16. Caso algum dos dados acima referidos seja incoerente (ou não seja reconhecido pelo sistema), a chamada passará ao operador.

**Importante:** O tempo de autorização através deste serviço é semelhante ao da autorização através do número do SAC. Caso nunca tenha utilizado o serviço, se efetuar uma chamada de teste poderá verificar que o sistema é muito fácil de utilizar. Vai solicitando os dados ao operador sempre pela mesma ordem e com um diálogo de apoio para as primeiras vezes que utiliza este serviço. Quando o operador já estiver familiarizado com o sistema, não será necessário esperar pelo fim da frase, pelo quando o operador souber qual o dado que está a ser solicitado poderá responder.

