



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 69

ERRO 99 – TEF TOTAL

Quando um cliente entrar em contato e o mesmo informar que aparece a mensagem: “Erro 99” no visor do pinpad, você deve fazer as configurações iniciais de alteração de porta/velocidade e realizar um teste.

Se o teste de vendas retornar o mesmo erro, você deve analisar a situação e prosseguir com uma das seguintes opções:

- Questionar se há alguma mensagem no visor do PINPAD. Se houver mensagens do tipo **“EQUIPAMENTO BLOQUEADO”**, **“AUTO TESTE”** ou o símbolo: **“:-{“**, deve ser aberta uma Ordem de Serviço para troca pelo N1.
- Se o PINPAD estiver com o visor apagado, é necessário trocar o equipamento de Porta USB, reiniciar o computador e realizar um novo teste. Se ainda assim, o visor permanecer apagado, deve ser aberta um Ordem de Serviço para troca pelo N1.
- Se o PINPAD estiver com o visor aceso, sem nenhuma mensagem que apresente problema de Hardware e apresentar o erro, a ligação deve ser encaminhada ao N2, que realizará a abertura da Ordem de Serviço.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada no quesito **“Falta de Conhecimento em TEF”**.