

Central de Ajuda

Suporte / Validações de Sistema

# Manual de Validações do Sistema

Base de Conhecimento Operacional do sistema para resolução de bloqueios e alertas de validação.

Gerado em 22/10/2026

# Sumário

## Validações de Licenciado

Usuário não pode ficar em branco

Cadastro de Cliente com Telemetria bloqueado

Extensão não habilitada

Limite de crédito excede a organização

Automação de Faturamento não habilitada

## Validações de Cliente e Operação

Fatura do cliente ainda não foi iniciada

Cliente Inválido

Saldo insuficiente nas subcontas para este produto

Produto inválido para o veículo

Transação Simultânea

Intervalo mínimo para abastecimento inválido

Veículo em manutenção não pode ser abastecido

Matrícula ou Senha incorreta

Cartão Inválido

Cartão não encontrado

Quantidade Incorreta

Veículo necessita de checkin para realizar transações

Limite de consumo irregular

## Validações de Credenciado

Hodômetro inválido: valor excede o limite de KM permitido

KM menor que o anterior

Cliente inválido para esta rede de credenciado

Este manual tem como objetivo principal ser um guia de referência rápido e prático para a identificação, compreensão e solução dos erros mais comuns que podem ocorrer durante a utilização do sistema.

## Validações de Licenciado

### Usuário não pode ficar em branco

Esta validação ocorre ao tentar cadastrar um usuário pela Licença deixando os campos de credenciais vazios.

- **Sintoma:** O sistema retorna a mensagem “Usuário não pode ficar em branco” e “Senha não pode ficar em branco”.
- **Como resolver:** Preencher adequadamente o campo de Nome de Usuário, E-mail e definir uma Senha. Certifique-se também de inserir um número de celular válido.

### Cadastro de Cliente com Telemetria bloqueado

Ocorre ao tentar cadastrar um Cliente com o serviço de Telemetria sem as informações compatíveis.

- **Sintoma:** O sistema apresenta a mensagem *“Erro, verifique se todos os campos foram preenchidos corretamente. Se é um cliente do serviço de Telemetria, entre em contato com o suporte para verificar as suas configurações.”*
- **Como resolver:** Verifique se o CNPJ, Razão Social e Estado inseridos no sistema são estritamente os mesmos do Cartão CNPJ do Cliente. A divergência nestas informações bloqueia o cadastro do serviço de Telemetria.

### Extensão não habilitada

Ocorre ao tentar habilitar uma extensão (como Relatórios Sagres ou SIM) para um cliente que não possui o módulo contratado na licença raiz.

- **Sintoma:** O sistema apresenta o alerta *“Não é possível ativar a extensão: o licenciado deve ter esta extensão ativa primeiro.”*
- **Como resolver:** Entre em contato com a equipe de suporte N3/N4 para habilitar as extensões necessárias para este Licenciado.

## Limite de crédito excede a organização

Acontece ao tentar realizar alguma alteração no crédito, seja subtrair ou distribuir mais crédito para um cliente.

- **Sintoma:** O erro *“Limite de crédito deve ser menor ou igual ao limite de crédito da organização”* é exibido.
- **Como resolver:** Verifique na Organização o limite de crédito Global ao qual esse Cliente está inserido. O que geralmente ocasiona essa situação é o acréscimo de casas decimais de forma errada ou algum valor lançado incorretamente.

## Automação de Faturamento não habilitada

Ocorre no cabeçalho de Relatórios ao clicar na opção de espelho de nota fiscal.

- **Sintoma:** *“Funcionalidade de automação de faturamento não habilitada para este licenciado. Entre em contato com um administrador para configurar no sistema.”*
- **Como resolver:** A funcionalidade de automação do faturamento é realizada através de uma integração com a plataforma OMIE. É necessário possuir contrato com a mesma e solicitar à equipe do suporte a liberação das chaves de integração.

## Validações de Cliente e Operação

### Fatura do cliente ainda não foi iniciada

Este bloqueio acontece diretamente na ponta (POS ou App) no momento de uma transação.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“A fatura deste cliente ainda não foi iniciada!”*
- **Como resolver:** Verifique o cadastro do cliente e identifique a data de abertura da fatura. Se a data estiver configurada no futuro (ex: D+1), entre em contato com o

suporte para ajustar o início da vigência.

**Alteração da data e taxa administrativa:** Quando for realizar a alteração de uma nova data com nova taxa no mês corrente, você deve encerrar a fatura anterior com a taxa antiga. Configure a opção “**Ajustar a data da próxima fatura**” para a data inicial do novo contrato, forçando a fatura anterior a fechar um dia antes.

## Cliente Inválido

Esta validação de recusa de transação pode ser gerada por problemas no status contratual.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem “*Cliente inválido*”.
- **Como resolver:** Verifique o perfil do cliente e confirme se o vencimento do contrato está expirado. Em caso positivo, o contrato deve ser atualizado para uma data válida. Valide também se o cliente não está com o status de bloqueado (total ou parcial).

## Saldo insuficiente nas subcontas para este produto

Ocorre quando a transação é negada por falta de limite, mas o cliente alega ter saldo.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem “*Crédito insuficiente na subconta para este produto*”.
- **Como resolver:** O módulo possui mais um nível de controle além do saldo principal. Verifique como está configurada a “Subconta” do cartão. Mesmo que o cartão tenha saldo disponível global, o limite da subconta atrelada àquele produto/combustível específico pode estar zerado ou já consumido.

## Produto inválido para o veículo

Ocorre na tentativa de passar o cartão para um produto não autorizado.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem “*Produto inválido para o veículo*”.
- **Como resolver:** Observe como está configurado o Credenciado e o Produto que está sendo selecionado na bomba. No painel do cliente, verifique na tela de

“Veículo Cadastro” se os parâmetros de abastecimento possuem aquele combustível/produto liberado para a placa.

## Transação Simultânea

Sistema de proteção contra fraudes ou cliques duplos.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“Transação simultânea detectada”*.
- **Como resolver:** Quando duas transações ocorrem em um intervalo inferior a 1 minuto, o sistema reconhece como uma transação simultânea e bloqueia para não gerar registros duplicados. Aguarde aproximadamente 2 minutos e 30 segundos e tente realizar o abastecimento novamente.

## Intervalo mínimo para abastecimento inválido

Validação ativada para impedir múltiplos abastecimentos seguidos no mesmo dia.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“Intervalo mínimo para abastecimento inválido”*.
- **Como resolver:** Observe no cadastro do Cliente se essa validação está ativada e qual o tempo (em minutos) está parametrizado. No cadastro do próprio veículo, essa informação também pode ter sido sobreposta. Ajuste o tempo ou aguarde o intervalo expirar.

## Veículo em manutenção não pode ser abastecido

Bloqueio preventivo que cruza o módulo de Abastecimento com o de Manutenção.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“Veículo em manutenção não pode ser abastecido”*.
- **Como resolver:** Verifique nas preferências do cliente se a opção “Validar abastecimento durante manutenção do veículo” está ativa. Caso o credenciado já tenha dado “início” (Em Manutenção) à Ordem de Serviço, o veículo ficará bloqueado para abastecer até que o status da O.S seja alterado para “Entregue”.

## Matrícula ou Senha incorreta

Ocorre no momento da autorização final da transação pelo condutor.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“Matrícula/Senha Incorreta”*.
- **Como resolver:** Observe com o motorista se ele está preenchendo de forma correta sua Matrícula e Senha. Em caso de esquecimento, o Gestor de Frota do cliente pode acessar o cadastro do Responsável para visualizar a matrícula ou redefinir a senha.

## Cartão Inválido

Esta validação pode ocorrer por inatividade do veículo ou vinculação errada do plástico.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“Cartão Inválido”*.
- **Como resolver:** Observe o cadastro do veículo no cliente. Se a placa for desabilitada, automaticamente o cartão atrelado a ela também é bloqueado. Verifique se o veículo não foi transferido. Reabilite o status ou forneça o novo número do cartão correto ao motorista.

## Cartão não encontrado

Erro estrutural de licenciamento ao passar o plástico na maquininha ou POS web.

- **Sintoma:** Alerta de tela *“Cartão não encontrado”*.
- **Como resolver:** Observe se o cartão desse cliente está sendo passado no POS da Licença correta. Caso exista um *“Compartilhamento de Rede Credenciada”*, confirme se este credenciado específico foi de fato compartilhado e aceitou os termos.

## Quantidade Incorreta

Bloqueio sistêmico baseado na capacidade do veículo.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“Quantidade Incorreta”*.
- **Como resolver:** Observe a litragem total que está sendo solicitada na transação. Dentro do cadastro do próprio veículo há o campo *“Capacidade do Tanque”*. O sistema recusa abastecimentos que ultrapassem o volume físico declarado do veículo.

## Veículo necessita de checkin para realizar transações

Erro de conformidade de jornada de telemetria.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“Veículo necessita de checkin para realizar transações”*.
- **Como resolver:** Verifique com o motorista se o mesmo realizou a ativação do checkin (identificação do condutor) no sistema/equipamento antes da viagem. Caso contrário, ele deve realizar o procedimento para liberar o uso do cartão.

## Limite de consumo irregular

Validação de rendimento do veículo ativada na bomba.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“Limite de consumo irregular”*.
- **Como resolver:** Verifique no cadastro do veículo a parametrização de “Km mínimo” e “Km máximo”. Esta regra calcula a média de consumo baseada no último abastecimento. Se a litragem atual gerar um rendimento (Km/L) fora dessa margem permitida, a transação é bloqueada.

## Validações de Credenciado

### Hodômetro inválido: valor excede o limite de KM permitido

Ocorre no momento do input do frentista ou mecânico.

- **Sintoma:** O sistema alerta *“Hodômetro inválido: valor excede o limite de KM permitido para este veículo”*.
- **Como resolver:** Verifique dentro do cadastro do veículo no painel do cliente a validação de “Atualização de Km”. Esta trava existe para evitar digitação incorreta (ex: adicionar um zero a mais por engano no POS), estipulando um limite máximo que o hodômetro pode avançar entre uma transação e outra.

### KM menor que o anterior

Outro bloqueio de input do credenciado na bomba.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem *“KM menor que o anterior”*.

- **Como resolver:** O hodômetro informado pelo motorista/frentista no momento do abastecimento é menor do que o hodômetro que já consta gravado no sistema. Como o veículo não anda para trás, o valor inserido deve ser obrigatoriamente superior ao registro anterior.

## Cliente inválido para esta rede de credenciado

Restrição de rota ou perfil tarifário.

- **Sintoma:** Transação negada com a mensagem “*Cliente inválido para esta rede de credenciado*”.
- **Como resolver:** Verifique se este posto/oficina específico está habilitado na “Rede Credenciada” do perfil do cliente. A gestão pode ter restringido o abastecimento a rotas ou bandeiras específicas. O gestor da frota deve adicionar o credenciado na rede do cliente para liberar a transação.