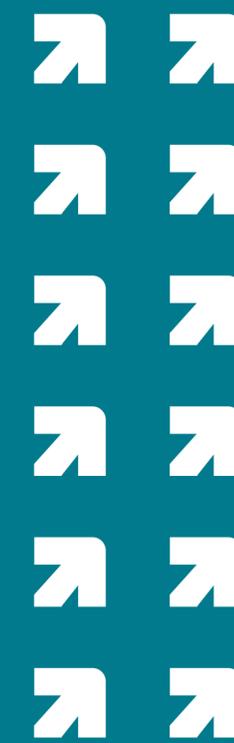
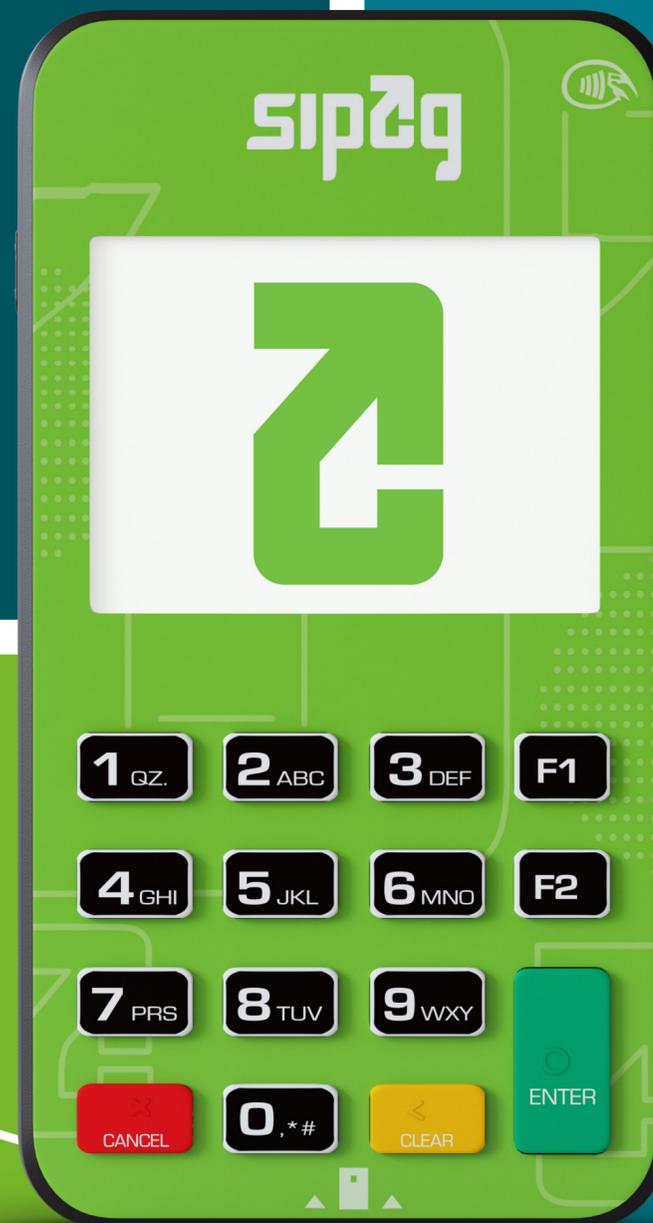
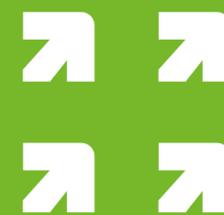


# GUIA SIPAG

## SIPAGUINHA 3G





## O QUE VOCÊ ENCONTRA NESTE GUIA:

1. VISÃO GERAL DA SIPAGUINHA 3G
2. ATIVAÇÃO DO EQUIPAMENTO
3. ÍCONES DO DISPLAY
4. CONECTIVIDADE
5. FUNÇÕES BÁSICAS
6. DÚVIDAS FREQUENTES
7. PRINCIPAIS MENSAGENS DE ERRO
8. GESTÃO DE VENDAS
9. TESTES DE COMUNICAÇÃO
10. ANTECIPAÇÃO DE RECEBÍVEIS
11. FALE CONOSCO

## 1. VISÃO GERAL DA SIPAGUINHA 3G

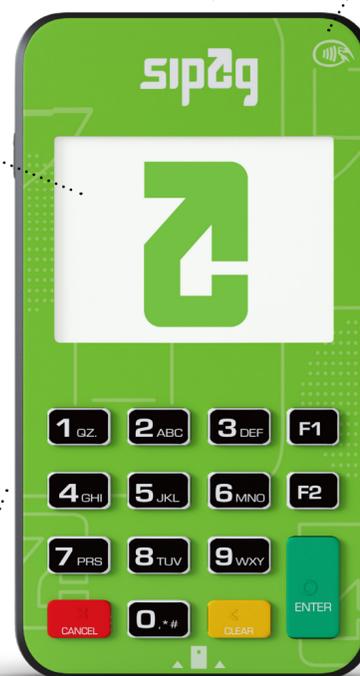
### LEITOR DE TARJA MAGNÉTICA DE CARTÃO

(local para passar o cartão)

### LEITOR DE CARTÃO POR APROXIMAÇÃO

### TELA

### CONECTOR DO CARREGADOR



### BANDEJA DO CARTÃO SIM (chip da operadora)

### LEITOR DE CARTÃO COM CHIP (local para inserir o cartão)

## 2. ATIVAÇÃO DO EQUIPAMENTO

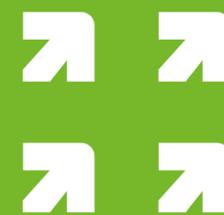
Vamos começar? Antes de ligar a maquininha, carregue a bateria por completo.

Ao ligar sua maquininha, digitar o: CNPJ/CPF + "Enter" (botão verde).

**Pronto!** Sua Sipaguinha está ativada e pronta para passar as suas vendas.

## 3. ÍCONES DO DISPLAY

-  **Bateria** Mostra o nível de bateria ou estado da carga.
-  **Wi-Fi** A Sipaguinha está conectada à internet por meio de uma rede Wi-Fi. Quanto mais barras, melhor a conexão.
-  **Wi-Fi** O Wi-Fi não está conectado ao roteador ou está desligado.
-  **Wi-Fi** O Wi-Fi está conectado ao roteador, mas sem conexão com a internet.
-  **GSM** O equipamento está registrado na rede GSM.
-  **GSM** O equipamento está recuperando o registro na rede GSM.
-  **GSM** O equipamento está com falha no registro na rede GSM.



-  **2G/3G** O equipamento está sem conexão com a rede celular.
-  **2G/3G** O equipamento está no raio de alcance da rede celular. Quanto mais barras, mais forte o sinal.
-  **Chip SIMCard** Mostra se o chip está conectado e qual a operadora.

## 4. CONECTIVIDADE

### A) FUNCIONALIDADE 3G

Ao ativar o equipamento, a barra de sinal do chip seguido da operadora utilizada por ele aparecerão no canto superior esquerdo da tela inicial de sua maquininha.

#### A sua Sipaguinha utiliza rede 3G.

Essa tecnologia permite conexão de alta velocidade com a internet móvel da operadora do seu chip.

### B) WI-FI

Além do chip (GPRS), você também poderá conectar a sua maquininha na função Wi-Fi.

#### Para configurar o seu Wi-Fi a uma nova rede:

- Digite 0 (menu) > 6 (funções técnicas) > 2 (configurar Wi-Fi);
- Selecione a rede desejada > "Enter" (botão verde);
- Digite a senha do Wi-Fi > "Enter" (botão verde).

#### Para caso sua senha contenha letra:

As letras estão indicadas em cada botão numérico.

**Ex:** Para inserir a letra "A", selecione o número 2 e aperte o botão "F2" até localizar a letra desejada. Primeiro serão apresentadas as letras maiúsculas e, em seguida, as minúsculas.

#### Para caso sua senha contenha caractere especial:

Os caracteres especiais estão disponíveis nos botões 0 e 1:

**0** - (espaço), (vírgula), \*, #, +, -, =, \_, [, ], (, ), {, }, <, >, /, \, |

**1** - Q, Z, q, z, ., !, ?, :, ;, @, &, \$, ~, ", ' ,

**Ex:** Para inserir o caractere "@", selecione o número 1 e aperte o botão "F2" até localizá-lo.

### C) SIGNIFICADO DAS ANTENAS

#### Antena de CHIP (GPRS - 3G)

 **Sem registro** na rede 3G

 Intensidade de sinal **ruim** na rede 3G

 Intensidade de sinal **baixa** na rede 3G

 Intensidade de sinal **boa** na rede 3G

 Intensidade de sinal **excelente** na rede 3G

#### Antena de Wi-Fi

 Wi-Fi **conectado** com o roteador, **mas sem conexão com a internet** (problemas no modem, rede interna, etc.)

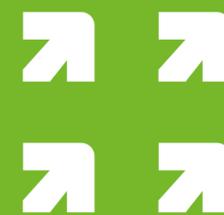
 Wi-Fi **não está conectado** no roteador (desligado via menu, sem sinal, etc.)

 Intensidade de sinal **baixa** (pode demorar para trocar dados)

 Intensidade de sinal **boa** (suficiente para trocar dados rápidos)

 Intensidade de sinal **muito boa**

 Intensidade de sinal **excelente**



## 5. FUNÇÕES BÁSICAS

### A) LIGAR

Para ligar a **Sipaguinha**, segure o botão POWER, na parte superior da maquininha, por 3 segundos. Tempo aproximado para ligar: 30 segundos.

### B) TIPOS DE TRANSAÇÕES

Para acessar o menu com os tipos de transações aceitas pela **Sipaguinha**, tecle ENTER.

### C) VENDA

Seja no débito, crédito ou voucher, a **Sipaguinha** permite a venda de 3 formas diferentes:

- Passando o cartão no leitor de tarja magnética;
- Aproximando o cartão no ícone de NFC da **Sipaguinha**; **Importante:** Para transações até R\$ 200,00 não pedirá senha. Superior a esse valor, será necessário digitar a senha do cartão.
- Inserindo o cartão com chip no leitor.



### D) VENDA NO DÉBITO

#### NO VISOR DO EQUIPAMENTO

#### PROCEDIMENTO/AÇÃO

Insira ou passe o cartão

Cartão com chip - Inserir no leitor  
Cartão com tarja - Passar na leitora  
Cartão por aproximação - Aproximar do ícone NFC

Valor em R\$: 0,00

Digitar o valor da compra

1. Débito  
2. Crédito

Pressionar a opção "débito"

Débito R\$ 0,02  
Senha:

Digitar a senha do cartão

Aguarde....  
Processando...

No visor aparecerá a resposta da transação:  
- Aprovada (o comprovante será impresso)  
- Negada (aparecerá o código motivo)

Enviar comprovante por SMS?

1. Sim  
2. Não

Escolher a opção desejada:  
1. Sim - Irá aparecer um campo para digitar o número do telefone  
2. Não - O equipamento mostrará a tela principal

Número do celular para enviar o comprovante:  
(xx) xxxxx-xxxx

Digitar o DDD e o número do celular do cliente para enviar o comprovante da transação por SMS

### E) VENDA NO CRÉDITO

#### NO VISOR DO EQUIPAMENTO

#### PROCEDIMENTO/AÇÃO

Insira ou passe o cartão

Cartão com chip - Inserir no leitor  
Cartão com tarja - Passar na leitora  
Cartão por aproximação - Aproximar do ícone NFC

Valor em R\$: 0,00

Digitar o valor da compra

1. À vista  
2. Parcelado loja  
3. Parcelado admin

Pressionar a opção desejada

Crédito R\$ 0,02  
Senha:

Digitar a senha do cartão

Comunicando

Aguardar

Resposta:

No visor aparecerá a resposta da transação:  
- Aprovada (o comprovante será impresso)  
- Negada (aparecerá o código motivo)

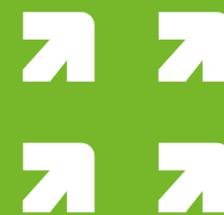
Enviar comprovante por SMS?

1. Sim  
2. Não

Escolher a opção desejada:  
1. Sim - Irá aparecer um campo para digitar o número do telefone  
2. Não - O equipamento mostrará a tela principal

Número do celular para enviar o comprovante:  
(xx) xxxxx-xxxx

Digitar o DDD e o número do celular do cliente para enviar o comprovante da transação por SMS



## F) VENDA NO VOUCHER

NO VISOR DO EQUIPAMENTO	PROCEDIMENTO/AÇÃO
Insira ou passe o cartão	Cartão com chip - Inserir no leitor Cartão com tarja - Passar na leitora
Valor em R\$: 0,00	Digitar o valor da compra
R\$ 0,02 Senha:	Digitar a senha do cartão
Comunicando	Aguardar
Resposta:	No visor aparecerá a resposta da transação: - Aprovada (o comprovante será impresso) - Negada (aparecerá o código motivo)
Enviar comprovante por SMS? 1. Sim 2. Não	Escolher a opção desejada: 1. Sim - Irá aparecer um campo para digitar o número do telefone 2. Não - O equipamento mostrará a tela principal
Número do celular para enviar o comprovante: (xx) xxxxx-xxxx	Digitar o DDD e o número do celular do cliente para enviar o comprovante da transação por SMS

## G) CANCELAMENTO DA ÚLTIMA VENDA

NO VISOR DO EQUIPAMENTO	PROCEDIMENTO/AÇÃO
Tela principal	Selecione o botão vermelho (cancelamento)
Senha do estabelecimento:	Caso não tenha gerado uma senha pessoal, utilizar a senha padrão (0000)
Valor em R\$: 0,00	Digitar o valor da transação que será cancelada e tecla ENTER
Número de referência de transação original (RRN):	Digitar o RRN (esse número consta no comprovante de venda enviado a cada transação para o e-mail cadastrado do comércio)
Aguarde... Processando...	No visor aparecerá a resposta da transação: - Aprovada (o comprovante será impresso) - Negada (aparecerá o código motivo)
Enviar comprovante por SMS? 1. Sim 2. Não	Escolher a opção desejada: 1. Sim - Irá aparecer um campo para digitar o número do telefone 2. Não - O equipamento mostrará a tela principal
Número do celular para enviar o comprovante: (xx) xxxxx-xxxx	Digitar o DDD e o número do celular do cliente para enviar o comprovante da transação por SMS

## H) SENHA DO ESTABELECIMENTO

A senha inicial do estabelecimento é "0000", ela é usada para cancelamentos e transações administrativas. Para alterá-la:

- Tecla 0 -> 5. *Trocar senha estab.* -> Tecla ENTRAR
- Digite a senha atual do estabelecimento -> Tecla ENTRAR
- Digite uma senha nova -> Tecla ENTRAR
- Repita a nova senha -> Tecla ENTRAR

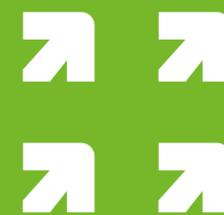
## I) ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE

Para atualizar sua **Sipaguinha**, siga os passos abaixo:

- Tecla 0 -> 6. Funções técnicas -> Tecla ENTRAR
- Telecarga -> Tecla ENTRAR

## J) DESLIGAR

Para desligar a **Sipaguinha**, segure o botão POWER, na parte superior da maquininha, por 3 segundos.



## 6. DÚVIDAS FREQUENTES

### A) CONECTEI O CARREGADOR NA SIPAGUINHA, MAS ELA NÃO LIGA. E AGORA?

Quando a **Sipaguinha** descarrega 100% da bateria, é preciso deixá-la carregando por 15 minutos antes de ligar novamente.

### B) MINHA SIPAGUINHA DESCARREGA MUITO RÁPIDO. COMO RESOLVO?

Existem 3 formas de aumentar a autonomia da **Sipaguinha**. Confira abaixo:

MODO	O QUE SIGNIFICA
Máxima Economia	Desliga a tela depois de 2 minutos sem uso e desliga a Sipaguinha depois de 1 hora sem uso (modo sleep)
Modo Equilibrado	Desliga a tela depois de 5 minutos sem uso e desliga a Sipaguinha depois de 4 horas sem uso (modo sleep)
Alto Desempenho	Desliga a tela depois de 30 minutos sem uso e desliga a Sipaguinha depois de 10 horas sem uso (modo sleep)

Para configurar os modos de consumo acima, siga os passos:

- Teclle 0 -> 6. *Funções técnicas* -> Teclle ENTRA
- 9. *Consumo de bateria* -> Teclle ENTRA
- Escolha o modo que se adequa melhor ao seu uso -> Teclle ENTRA

### C) MINHA SIPAGUINHA NÃO CONECTA NO WI-FI. PODE ME AJUDAR?

O Wi-Fi da sua **Sipaguinha** pode estar desligado ou não configurado com sua rede.

Veja como resolver:

- Teclle 0 -> 2. *Ligar Wi-Fi* -> Teclle ENTRA
- Escolha sua rede de Wi-Fi -> Teclle ENTRA
- Digite a senha da rede Wi-Fi (use a SETA PARA CIMA, caso precise usar letras na senha) -> Teclle ENTRA

### D) O CHIP DA OPERADORA NÃO FUNCIONA, TEM COMO RESOLVER?

Tem sim! Verifique se:

- O chip está bem encaixado na bandeja;
- O nível de sinal da operadora em sua região está bom;
- O chip está bloqueado;
- O chip tem crédito ou plano de dados.

## 7. PRINCIPAIS MENSAGENS DE ERRO

#### Sem comunicação Erro 2124

**Causa:** O POS7 não recebeu uma resposta para a transação enviada para o autorizador.

**Solução I:** Tente novamente. Se o problema persistir, teste com outro terminal, para verificar se não há problema com o autorizador.

**Solução II:** Troque o meio de comunicação.

#### Sem comunicação Erro 2125

**Causa:** A conexão foi encerrada inesperadamente pelo servidor.

**Solução I:** Tente novamente. Se o problema persistir, teste com outro terminal, para verificar se não há problema com o autorizador.

**Solução II:** Troque o meio de comunicação.

**Solução III:** Contate o time de suporte da central de atendimento.

#### Sem comunicação Erro 2136

**Causa:** O terminal está sem conexão com a rede de telefonia celular.

**Solução I:** Verifique se há sinal de celular no local.

**Solução II:** Verifique se o SIM card está ativo.

**Solução III:** Entre em contato com a equipe de suporte.

#### Sem comunicação Erro 2171

**Causa:** Falha ao tentar estabelecer conexão SSL.

**Solução I:** Tente novamente com outro meio de comunicação.

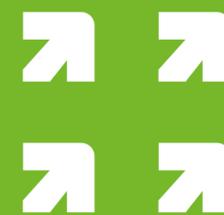
**Solução II:** Entre em contato com a equipe de suporte.

#### Sem comunicação Erro 2186

**Causa:** Foi realizado o download de uma atualização, mas ao instalar, não foram encontrados arquivos instaláveis.

**Solução I:** Tente realizar a telecarga novamente.

**Solução II:** Se o problema persistir, entre em contato com a equipe de suporte.



Para atender às exigências de certificações internacionais e proteção de seus dados, a Sipaguinha foi feita com um mecanismo contra violação chamado TAMPER (obrigatório para todos os equipamentos de pagamentos).

## Modo TAMPER

O TAMPER é acionado quando sua Sipaguinha sofre uma queda ou quando tentam abrir/desmontar o equipamento. Por isso, cuide muito bem da sua Sipaguinha, evite ao máximo quedas.

Entretanto, caso o modo TAMPER seja acionado, você deverá enviar sua Sipaguinha para a Assistência Técnica.

## 8. GESTÃO DAS VENDAS

### A) PARA GERENCIAR SUAS VENDAS PELO APP SIPAG



- 1 - Abra a câmera do seu celular e aponte para o QR Code ao lado.
- 2 - Clique no banner que aparecerá no topo da tela e baixe o APP.

Se preferir, acesse a loja de aplicativos do seu celular. O App está disponível para iOS, na App Store e para Android, na Play Store.

### B) QUEM PODE USAR?

O(s) sócio(s) do estabelecimento que opera(m) com a Sipag e que tenha(m) o seu celular cadastrado na base de dados.

### C) PRINCIPAIS ATIVIDADES

#### • Visualizar e controlar as vendas

realizadas, recebidas e a receber;

- Simular e **solicitar a antecipação**;
- Solicitar suporte e **bobinas**;

- **Analisar as vendas por bandeira** e por produto e muito mais!

### 9. TESTE DE COMUNICAÇÃO

Essa funcionalidade pode ser utilizada para reestabelecer a conexão do seu equipamento com o sinal da operadora do seu chip.

- Opção 0 (menu) > Opção 6 (funções técnicas) > Opção 7 (teste de comunicação).



### 10. ANTECIPAÇÃO DE RECEBÍVEIS

Com a Sipaguinha, você tem a opção de receber todas as **suas vendas em um dia útil**.

Para mais informações, entre em contato com a sua cooperativa e consulte os benefícios ao contratar a antecipação de recebíveis.

### 11. FALE CONOSCO

#### CENTRAL DE RELACIONAMENTO SIPAGUINHA

Todos os dias, das 8h às 20h

Capitais e telefones móveis - 3004 9474

Demais localidades de telefones fixos - 0800 729 7474

#### ATENDIMENTO AO DEFICIENTE AUDITIVO

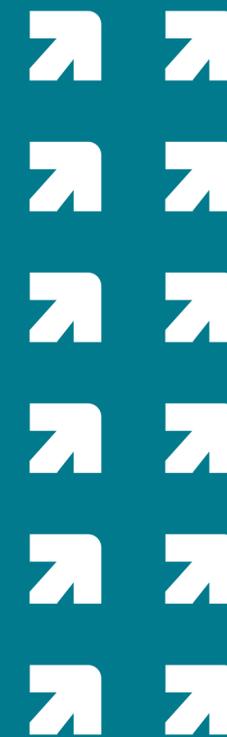
De segunda a sexta, das 9h às 18h - 0800 940 0458

#### OUVIDORIA

De segunda a sexta, das 9h às 18h - 0800 646 4001

PRODUZIDO NO  
POLO INDUSTRIAL  
DE MANAUS  
  
CONHEÇA A AMAZÔNIA

TRANSIRE Fabricação de Componentes Eletrônicos Ltda.  
Av. Ministro Mario Andreazza, nº 4120  
Distrito Industrial I CEP 69075-830  
Manaus - AM - Brasil  
CNPJ: 21.785.364/0001-02



 [sipag.com.br](http://sipag.com.br)

 [sipagbrasil](https://www.facebook.com/sipagbrasil)

 [@sipagbrasil](https://www.instagram.com/sipagbrasil)

 [sipagbrasil](https://www.linkedin.com/company/sipagbrasil)

 [@sipagbrasil](https://twitter.com/sipagbrasil)

Central de Atendimento Sipaguinha

3004 9474 (capital e telefones móveis)

0800 729 7474 (demais localidades de telefones fixos)

Atendimento: todos os dias das 8h às 20h

Ouvidoria: 0800 646 4001

Deficientes auditivos ou de fala: 0800 940 0458