

8.1 Configuração de Contingência para Pix

Configuração:

Pré-requisitos

Antes de iniciar a configuração, confirme que a loja possui:

- um **provedor principal de Pix** já configurado e ativo
- um **provedor secundário de Pix** configurado para contingência
- credenciais válidas nos dois provedores
- provedores aptos a processar Pix normalmente
- validação operacional prévia do cenário esperado

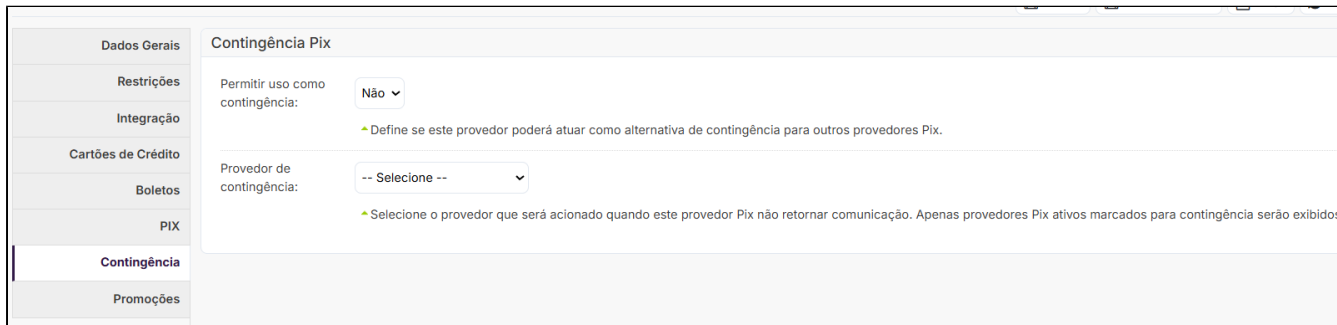
Esses pontos são importantes para garantir que a contingência realmente possa assumir a operação quando necessário.

Onde configurar

A configuração é realizada no **Admin**, dentro da **tela de edição de meio de pagamento**, na aba **Contingência**, em: **Configs Meios de Pagamento Selecionar o meio de pagamento Contingência**.

Nessa área, os principais campos relacionados à funcionalidade são:

- **Permitir uso como contingência**
- **Provedor de contingência**



The screenshot shows the 'Contingência Pix' configuration screen. On the left is a sidebar with a menu containing: 'Dados Gerais', 'Restrições', 'Integração', 'Cartões de Crédito', 'Boletos', 'PIX', 'Contingência' (highlighted), and 'Promoções'. The main content area has a title 'Contingência Pix' and two configuration sections. The first section, 'Permitir uso como contingência:', features a dropdown menu currently set to 'Não' and a yellow tip: 'Define se este provedor poderá atuar como alternativa de contingência para outros provedores Pix.' The second section, 'Provedor de contingência:', features a dropdown menu currently set to '-- Selecione --' and a yellow tip: 'Selecione o provedor que será acionado quando este provedor Pix não retornar comunicação. Apenas provedores Pix ativos marcados para contingência serão exibidos.'

Como configurar

1. Defina qual provedor poderá ser usado como contingência

Acesse o cadastro do meio de pagamento que será utilizado como alternativa e localize o campo **Permitir uso como contingência**.

Esse campo define se o meio de pagamento poderá ser selecionado como provedor por outros meios de pagamento Pix como opção de fallback.

Na prática:

- quando estiver permitido, ele poderá aparecer como alternativa de contingência
- quando não estiver permitido, ele não poderá ser utilizado nesse papel

Contingência Pix

Permitir uso como contingência:

Sim ▾

←

Define se este provedor poderá atuar como alternativa de contingência para outros provedores Pix.

Provedor de contingência:

-- Selecione -- ▾

Selecione o provedor que será acionado quando este provedor Pix não retornar comunicação. Apenas provedores Pix ativos marcados para contingência serão exibidos.

2. Habilite o uso como contingência

No campo **Permitir uso como contingência**, selecione a opção correspondente para liberar esse provedor como alternativa.

Esse ajuste é importante porque controla quais provedores estarão aptos a assumir a operação em caso de falha no provedor principal.



Ponto de atenção:

Se esse campo não estiver corretamente habilitado, o provedor pode não aparecer como opção no momento de definir a contingência.

3. Defina o meio de pagamento que terá contingência

Depois de habilitar o provedor, acesse o cadastro do **meio de pagamento a ter contingência** e, na mesma aba **Contingência**, localize o campo **Provedor de contingência**.

Nesse campo, selecione o provedor que assumirá a operação quando o esse meio de pagamento não conseguir concluir a cobrança.

Editar - Meio de Pagamento

Salvar Salvar e fechar Logs Atualizar

Dados Gerais

Restrições

Integração

Cartões de Crédito

Boletos

PIX

Contingência

Promoções

Contingência Pix

Permitir uso como contingência:

Não ▾

Define se este provedor poderá atuar como alternativa de contingência para outros provedores Pix.

Provedor de contingência:

-- Selecione -- ▾

←

Selecione o provedor que será acionado quando este provedor Pix não retornar comunicação. Apenas provedores Pix ativos marcados para contingência serão exibidos.

Editar - Meio de Pagamento

SalvarSalvar e fecharLogsAtualizar

Dados Gerais

Restrições

Integração

Cartões de Crédito

Boletos

PIX

Contingência

Promoções

Contingência Pix

Permitir uso como contingência:

Não

Define se este provedor poderá atuar como alternativa de contingência para outros provedores Pix.

Provedor de contingência:

Meio de Pagamento Contingência - PIX

Selecione o provedor que será acionado quando este provedor Pix não retornar comunicação. Apenas provedores Pix ativos marcados para contingência serão exibidos.

* Número de tentativas antes de acionar a contingência:

3

Define quantas tentativas de comunicação o provedor principal de Pix deverá realizar antes de acionar o provedor de contingência. Recomendação: valores entre 1 e 3 mantém o checkout rápido e evitam atrasos desnecessários.

4. Salve a configuração

Após preencher os campos necessários, salve a alteração no cadastro do provedor.

A partir disso, a loja passa a contar com a relação de contingência configurada entre o provedor principal e o provedor secundário



O que cada campo significa

Permitir uso como contingência

- Define se aquele provedor poderá ser utilizado como alternativa para outros provedores Pix.
- Use esse campo para indicar que o provedor está apto a assumir cobranças em cenário de fallback.

Provedor de contingência

- Define qual provedor será acionado quando o provedor principal (meio de pagamento) não conseguir concluir a cobrança.
- Use esse campo no cadastro do provedor principal para apontar qual será a alternativa de contingência.



Como validar a configuração

Antes de considerar a parametrização concluída, revise os seguintes pontos:

- o **Pix principal** está ativo
- o **Pix de contingência** está ativo
- as credenciais dos dois provedores estão válidas
- o provedor de contingência está homologado e apto para operação
- a configuração atende ao comportamento esperado da loja
- testes operacionais foram realizados antes da publicação

Essa validação ajuda a reduzir riscos de falha no momento em que a contingência precisar entrar em ação.

UX:

Como a funcionalidade se comporta na loja

Depois de configurado, o **Fallback para Pix** atua de forma automática nos bastidores da operação.

O comportamento esperado é:

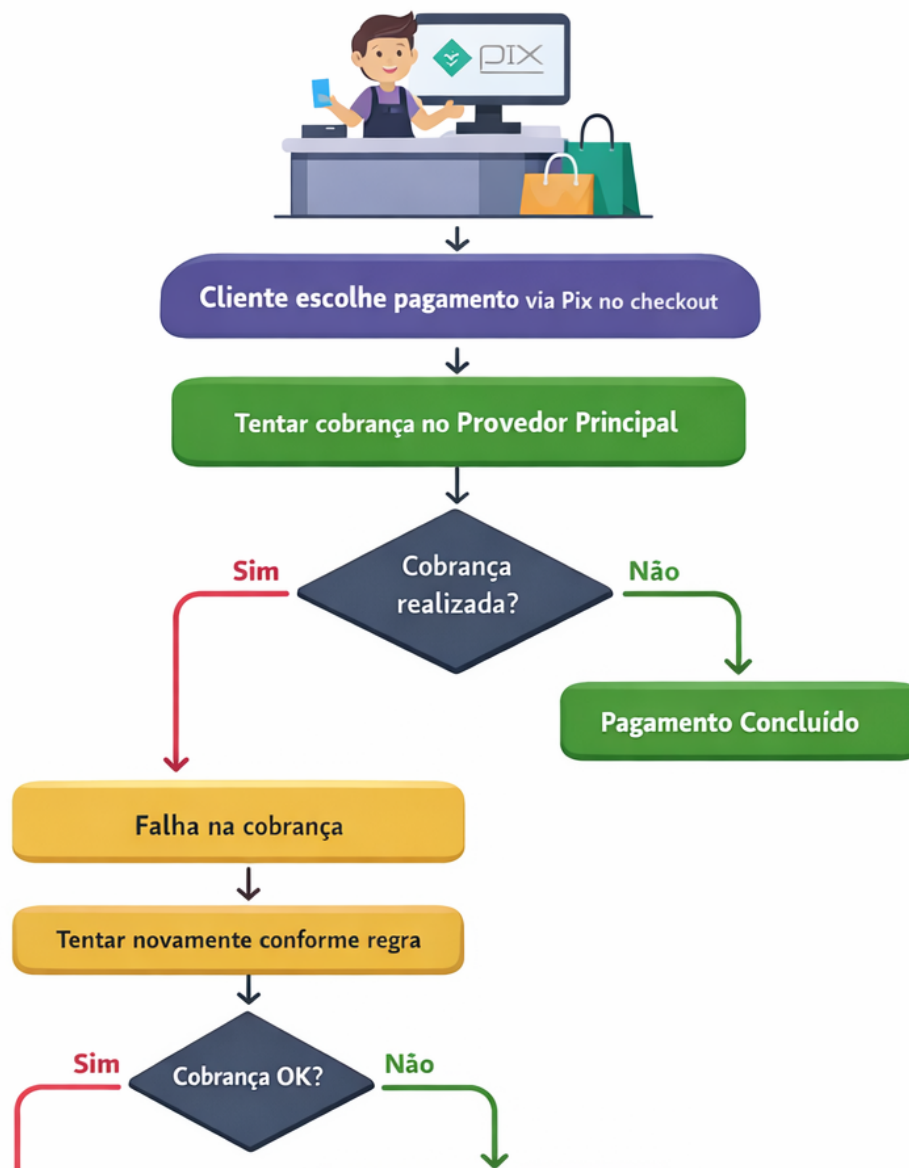
1. o comprador seleciona Pix normalmente no checkout
2. a plataforma tenta gerar a cobrança com o provedor principal
3. em caso de falha, podem ocorrer novas tentativas conforme a regra aplicada
4. se necessário, o provedor de contingência é acionado automaticamente

O cliente não precisa escolher entre provedor principal e contingência durante a compra.

Além disso, para evitar duplicidade na vitrine de pagamento, a opção usada apenas como contingência pode não aparecer separadamente no checkout quando já houver outra opção Pix disponível.

Fluxograma:

Fluxo do Fallback para Pix





Como acompanhar no Admin

Quando uma venda for recuperada por fallback, a equipe pode acompanhar esse comportamento diretamente no **detalhe do pedido**.

No pedido, estará disponível a aba **Fallback Pagamento**, com informações como:

- **Operações Realizadas:** histórico das tentativas no provedor principal e da transação de fallback
- **Motivo Principal:** motivo da falha no provedor original
- **Último Erro:** detalhe da mensagem retornada
- **Tentativas Realizadas:** quantidade de tentativas antes da troca
- **Detalhes:** visualização das informações de comunicação entre plataforma e provedores

Pedido - 70256

LogsImprimir pedidoAtualizar

Geral

Pagamento

Entrega

Nota fiscal

Histórico de status

Observações

Fallback Pagamento

Status do pedido : Aguardando Pagamento

Pagamento: Aguardando

Fluxo

AçõesPlugins70256

Fallback Pagamento - 1

Operações realizadas

Operação	Valor	Data	Usuário	Detalhes
Create[0]	R\$ 81,99	01/04/2026 08:36:19	mauricio.srosa@linux.com.br	
Fallback.TriggeredEvent		01/04/2026 08:36:19	mauricio.srosa@linux.com.br	

Fallback: direcionado para Mundipag TESTE

Motivo principal: Compra não finalizada
Ocorreu um erro na criação do código PIX durante a comunicação com o provedor de pagamentos.
<code>Informação Técnica: Ocorreu um erro ao realizar a transação</code>

Tipo da falha: PAYMENT_FAILED

Último erro: Compra não finalizada
Ocorreu um erro na criação do código PIX durante a comunicação com o provedor de pagamentos.
<code>Informação Técnica: Ocorreu um erro ao realizar a transação</code>

Tentativas: 1 / 1

Razão operacional: IMMEDIATE_FALLBACK

Resumo das tentativas: Tentativa 1 - MERCADOPAGOV2 - ERROR - Compra não finalizada
Ocorreu um erro na criação do código PIX durante a comunicação com o provedor de pagamentos.
<code>Informação Técnica: Ocorreu um erro ao realizar a transação</code>

Pedido - 70256

LogsImprimir pedidoAtualizar

Geral

Pagamento

Entrega

Nota fiscal

Histórico de status

Observações

Fallback Pagamento

Status do pedido : Aguardando Pagamento

Pagamento: Aguardando

Fluxo

AçõesPlugins70256

Fallback Pagamento - 1

Operações realizadas

Operação	Valor	Data	Usuário	Detalhes
Create[0]	R\$ 81,99	01/04/2026 08:36:19	mauricio.srosa@linux.com.br	
Fallback.TriggeredEvent		01/04/2026 08:36:19	mauricio.srosa@linux.com.br	

Fallback: direcionado para Mundipag TESTE

Motivo principal: Compra não finalizada
Ocorreu um erro na criação do código PIX durante a comunicação com o provedor de pagamentos.
<code>Informação Técnica: Ocorreu um erro ao realizar a transação</code>

Tipo da falha: PAYMENT_FAILED

Último erro: Compra não finalizada
Ocorreu um erro na criação do código PIX durante a comunicação com o provedor de pagamentos.
<code>Informação Técnica: Ocorreu um erro ao realizar a transação</code>

Tentativas: 1 / 1

Razão operacional: IMMEDIATE_FALLBACK

Resumo das tentativas: Tentativa 1 - MERCADOPAGOV2 - ERROR - Compra não finalizada
Ocorreu um erro na criação do código PIX durante a comunicação com o provedor de pagamentos.
<code>Informação Técnica: Ocorreu um erro ao realizar a transação</code>

Identificação de pedidos com fallback (integração)

Pedidos concluídos com sucesso por meio da contingência recebem automaticamente a tag de sistema:

payment-fallback

Essa identificação ajuda a:

- localizar pedidos que utilizaram fallback
- criar filtros operacionais
- monitorar estabilidade dos provedores
- apoiar análises e conciliação financeira

Pontos de atenção

Ao configurar o **Fallback para Pix**, considere os seguintes cuidados:

- os dois meios de pagamento (provedor e recebedor de contingência) precisam estar válidos e ativos
- a configuração deve ser revisada periodicamente
- a equipe operacional deve conhecer o comportamento da funcionalidade
- o cenário deve ser testado antes da publicação em produção

Esses cuidados ajudam a garantir que a contingência esteja realmente pronta para uso quando necessária.



Checklist de configuração

Antes de publicar, revise este checklist:

- provedor principal de Pix configurado e ativo
- provedor de contingência configurado e ativo
- campo **Permitir uso como contingência** revisado
- campo **Provedor de contingência** preenchido
- credenciais dos dois provedores validadas
- comportamento esperado revisado
- testes operacionais realizados