

# Tratando Transações Eletrônicas

Duração aproximada: 4 minutos

**Veja como Consultar ou Cancelar uma Autorização e  
como tratar Transações Eletrônicas Pendentes**

**LEMBRETE!**

*Antes de iniciar  
este estudo,  
consulte o  
material  
recomendado:*

**Recomendamos a leitura prévia de:**

- **Conhecendo o Portal da Drogaria**
- **Conhecendo o Apoio ao Negócio**

Este material faz parte do “**Estudo Modular Assistido**” destinado exclusivamente à capacitação dos usuários do **Portal da Drogaria**. Conheça os outros módulos no menu de apoio **Ajuda**.

### **Consultando uma Transação**

As autorizações concedidas pela Central são feitas por meio de Transações Eletrônicas equivalentes às de cartões de pagamento (TEF).

A grande maioria das transações são encerradas no momento do atendimento.

Qualquer transação pode ser consultada pelo prazo de 60 dias de sua realização.

Vamos consultar uma transação!



## Produtos Atendidos

Informe aqui o EAN

Buscar

Lista Produtos Atendidos



**Descontos de até 50%  
no Laboratório Exemplo 2**

**Em caso de dúvidas  
acesse o menu AJUDA.**

Espaço disponível para divulgações ou comunicados dos laboratórios

## Programas Credenciados



Operadoras de Saúde e Empresas

Para consultar uma transação, clique no menu **Apoio ao Negócio**.

### Avisos

(Avisos em vermelho requerem sua ação imediata.)

**16/01/2012** [Há 3 transação\(ões\) pendente\(s\). Clique aqui para resolver!](#)

Avisos

### Formação de pedidos

Administradora	Período	Pedidos	Unidades	Tipo	Status	Ação
MODELO-SV	16/12 01:30 a 16/12 01:30	1	1	OTC	A aceitar	<a href="#">Aceitar pedido</a>

Reposição pela Indústria

### Andamento de pedidos

Administradora	7 últimos dias			De 8 a 14 dias			Demais e		
	Pedidos	Unidades pedidas	Unidades a faturar	Pedidos	Unidades pedidas	Unidades a faturar	Pedidos	Unidades pedidas	Unidades a faturar
MODELO-RB	1	2	2	2	4	0	0	0	0

Reposição pelo Distribuidor

### Pesquisar / Cancelar Transações

Administradora\*

Número da Transação (NSU)\*

### Pesquisar Notas Fiscais de Reposição

Consulte informações e produtos da Nota Fiscal

CNPJ do fornecedor\*

Número da nota fiscal\*

Data\* (dd/mm/aaaa)

[Buscar](#)

### Pesquisar Pedidos Aceitos

Consulte os produtos do seu pedido aceito e enviado para faturamento

Administradora\*

Seu Número de Pedido\*

[Buscar](#)

Pesquisas Diversas

É apresentada a tela Vendas e Reposições (que tem formato variável por empresa). Localize **Pesquisar/Cancelar Transações** em **Pesquisas Diversas** na parte inferior da tela.


## Pesquisar / Cancelar Transações

Administradora\*

MODELO-RP

Número da Transação (NSU)\*

9901041701

 **Buscar**

**Cancelando  
Transação**


## Pesquisar Notas Fiscais de Reposição

Consulte informações e produtos da Nota Fiscal

CNPJ do fornecedor\*

Número da nota fiscal\*

Data\* (dd/mm/aaaa)

 **Buscar**

Selecione a Administradora e informe o número da transação que deseja pesquisar. Para isto, utilize o número da transação (NSU) que está impresso no comprovante do benefício e clique em **Buscar**.




Selecione a transação para *Confirmar*, *Cancelar* ou *Ver reposição*

A consulta de reposição só é válida para transações confirmadas

Clique em *Dúvidas* para saber mais sobre transações

Cancelando  
Transação

## Transações

	Data e hora da central	NSU da central	Produto Administradora	Status	Ação
	08/01/2012 11:12	9901041701	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs MODELO-RP	Confirmada	 Dúvidas

Número do cupom fiscal: 0  
Data da automação comercial: 08/01/2012 11:10  
NSU da automação comercial: 132679  
PDV: EP2009!  
EAN: 7777777774008  
Qtd.: 1

Em seguida receba os dados da Transação correspondente à autorização solicitada. Obtenha **mais detalhes** da transação clicando no botão **+** da linha (oculte clicando em **-**). Confronte a Autorização com os dados do Check Out e do comprovante impresso.









Selecione a transação para *Confirmar*, *Cancelar* ou *Ver reposição*

A consulta de reposição só é válida para transações confirmadas

Clique em *Dúvidas* para saber mais sobre transações

## Transações

		Data e hora da central	NSU da central	Produto Administradora	Status	Ação
		08/01/2012 11:12	9901041701	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs MODELO-RP	Confirmada	
		<b>Confirmar</b>	 <b>Cancelar</b>	 <b>Ver reposição</b>		<a href="#">voltar para tela anterior</a>

Ao assinalar a transação perceba que os botões **Cancelar** e **Ver reposição** são ativados. O botão **Confirmar** não foi ativado, pois é uma transação com status **Confirmada**.

### **Cancelando uma Autorização**

O cancelamento deve ser feito nas situações em que o consumidor desistir de uma compra ou resolver devolver o produto até 7 dias depois da compra. As Pré-Autorizações (não concluídas no Check Out) funcionam como consulta e portanto não precisam ser canceladas.

Agora vamos cancelar uma Autorização!





Selecione a transação para *Confirmar*, *Cancelar* ou *Ver reposição*

A consulta de reposição só é válida para transações confirmadas

Clique em *Dúvidas* para saber mais sobre transações

Cancelando  
Transação

## Transações

		Data e hora da central	NSU da central	Produto Administradora	Status	Ação
	<input checked="" type="radio"/>	08/01/2012 11:12	9901041701	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs MODELO-RP	Confirmada	
				Ver reposição	<a href="#">voltar para tela anterior</a>	

Basta marcar a linha correspondente para ativar os botões e clicar no botão **Cancelar**.  
**Nota: Só é possível cancelar transações com status Confirmada ou Pendente.**

### **Tratando uma Transação Pendente**

A Central somente considera transação confirmada quando o processo foi completamente cumprido no Check Out . Em alguns casos pode ocorrer algum problema, por exemplo, na impressão do comprovante ou transmissão dos dados, e deixar a Transação Pendente. As Transações Pendentes precisam ser Confirmadas ou Canceladas.

Vamos tratar uma Transação Pendente!

#### **Dicas sobre Transação Pendente:**

- 1 - Não é repostada até sua confirmação.
- 2 - É automaticamente CANCELADA se não tratada em 30 dias.





Selecione a transação para *Confirmar*, *Cancelar* ou *Ver reposição*




A consulta de reposição só é válida para transações confirmadas

Clique em *Dúvidas* para saber mais sobre transações

Tratando Transação  
Pendente

## Transações

		Data e hora da central	NSU da central	Produto Administradora	Status	Ação
	<input checked="" type="radio"/>	08/01/2012 11:12	9901041701	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs MODELO-RP	Pendente	 <b>Dúvidas</b>

 **Confirmar**    **Cancelar**    Ver reposição

[voltar para tela anterior](#)

Siga o processo de consulta apresentado e marque a linha correspondente. Perceba que foram ativados os botões **Confirmar** e **Cancelar**, pois trata-se de transação com status Pendente. Clique no botão **Confirmar** se a Transação for válida.

Existe outra forma de tratar **Transações Pendentes**.  
A verificação pode ser feita pelo Quadro de Avisos da  
tela inicial no menu ***Apoio ao Negócio***.  
Ele permite o tratamento sem saber o número da  
transação.



## Avisos

(Avisos em vermelho requerem sua ação imediata.)

16/01/2012 [Há 3 transação\(ões\) pendente\(s\). Clique aqui para resolver!](#)

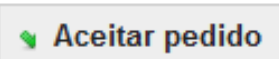
14/01/2012 [Você tem 1 dúvida\(s\) encaminhada\(s\). Clique aqui para saber o andamento.](#)

10/01/2012 [Existe uma mensagem importante para você. Clique aqui para visualizá-la.](#)

10/01/2012 [Clique aqui e veja as mensagens dos últimos 30 dias.](#)

Tratando Transação  
Pendente

## Formação de pedidos

Administradora	Período	Pedidos	Unidades	Tipo	Status	Ação
MODELO-SV	16/12 01:30 a 16/12 01:30	1	1	OTC	A aceitar	








No submenu **Vendas e Reposições** clique no aviso de **transação pendente** (vendas incompletas) para tratamento. O **não tratamento** no prazo de **30 dias** ocasiona **anulação automática**.

Transações pendentes não têm reposição e comprometem o limite de compras do consumidor.

Clique em **Dúvidas** para entender melhor sobre transações pendentes e como evitar futuras ocorrências

**Tratando Transação Pendente**

## Transações pendentes

		Data e hora da central	NSU da central	Administradora	Produto	Ação
	<input type="radio"/>	06/01/2012 11:12	9901041701	MODELO-RP	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs	 Dúvidas
	<input type="radio"/>	06/01/2012 11:38	9901042701	MODELO-RP	SEVEN IG 2.5 ml 1 frasco	 Dúvidas
	<input type="radio"/>	06/01/2012 13:45	9901046701	MODELO-RP	SEVEN IG 2.5 ml 1 frasco	 Dúvidas

 Confirmar

 Cancelar

[voltar para tela anterior](#)

Esta tela mostra as transações pendentes, podendo ser uma ou mais.

Nela é possível **Confirmar** vendas que realmente foram efetuadas ou **Cancelar** as não finalizadas, liberando os controles para não prejudicar o consumidor.










Transações pendentes não têm reposição e comprometem o limite de compras do consumidor.

Clique em **Dúvidas** para entender melhor sobre transações pendentes e como evitar futuras ocorrências.

Tratando Transação  
Pendente

## Transações pendentes

		Data e hora da central	NSU da central	Administradora	Produto	Ação
	<input type="radio"/>	06/01/2012 11:12	9901041701	MODELO-RP	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs	
	<input type="radio"/>	06/01/2012 11:38	9901042701	MODELO-RP	SEVEN IG 2.5 ml 1 frasco	
	<input type="radio"/>	06/01/2012 13:45	9901046701	MODELO-RP	SEVEN IG 2.5 ml 1 frasco	

 Confirmar

 Cancelar

[voltar para tela anterior](#)







A **Confirmação** ou **Cancelamento** é geral para cada transação (mesmo NSU). Para facilitar análise, são apresentados todos os produtos que compõe a transação.


Transações pendentes não têm reposição e comprometem o limite de compras do consumidor.


Clique em **Dúvidas** para entender melhor sobre transações pendentes e como evitar futuras ocorrências.

**Tratando Transação Pendente**

## Transações pendentes

		Data e hora da central	NSU da central	Administradora	Produto	Ação
	<input type="radio"/>	06/01/2012 11:12	9901041701	MODELO-RP	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs	 Dúvidas
	<input type="radio"/>	06/01/2012 11:38	9901042701	MODELO-RP	SEVEN IG 2.5 ml 1 frasco	 Dúvidas
	<input checked="" type="radio"/>	06/01/2012 13:45	9901046701	MODELO-RP	SEVEN IG 2.5 ml 1 frasco	 Dúvidas

 **Confirmar**

 **Cancelar**





[voltar para tela anterior](#)

Como exemplo, foi selecionada a transação pendente para ser confirmada. Basta clicar em **Confirmar**. Se fosse uma anulação seria **Cancelar**.

Transações pendentes não têm reposição e comprometem o limite de compras do consumidor.  
Clique em **Dúvidas** para entender melhor sobre transações pendentes e como evitar futuras ocorrências.

**Tratando Transação Pendente**

### Transações pendentes

		Data e hora da central	NSU da central	Administradora	Produto	Ação
	<input type="radio"/>	06/01/2012 11:12	9901041701	MODELO-RP	SEVENCOL 20mg x 30 Cprs	 Dúvidas
	<input type="radio"/>	06/01/2012 11:38	9901042701	MODELO-RP	SEVEN IG 2.5 ml 1 frasco	 Dúvidas

[voltar para tela anterior](#)

Veja que o Portal **atualizou** a lista imediatamente eliminando a transação tratada. Os produtos da transação **Confirmada** serão repostos pelos fornecedores. No caso de **Cancelar** atualizaria os controles de compra do consumidor.



Obrigada por participar comigo  
deste estudo.

Lhe convido para um novo  
encontro. Escolha outros  
treinamentos na opção  
**Ajuda do Menu Principal.**

