

Resolvendo problemas de acesso ao Portal

Duração aproximada: 3 minutos

- **Veja como agir quando um usuário não consegue acessar o Portal, por esquecimento da senha ou por estar bloqueado**



LEMBRETE!

Antes de iniciar este estudo, consulte o material recomendado:

Recomendamos a leitura prévia de:

- **Conhecendo o Portal da Drogaria**
- **Gerenciando Usuários**

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

O Portal da Drogaria é um serviço restrito, ou seja, apenas pessoas previamente autorizadas podem acessar. Cada usuário é identificado por:

- **Código da empresa (CNPJ)** onde trabalha
 - **CPF** ou **Usuário**
 - **Senha** secreta



Conheça as 5 situações que impedem a entrada no Portal da Drogaria:

1- Bloqueio de senha (por múltiplos erros).
Quando um usuário tenta acessar múltiplas vezes o Portal usando a senha errada.

2- Bloqueio de usuário pelo gestor de sua empresa.
Quando um dos gerentes da unidade ou da matriz decide desativar o usuário.



3- Esquecer senha

Usuários que lembram do código da empresa (**CNPJ**) e CPF/usuário, mas esqueceram a senha.

4- Esquecer empresa ou usuário

Usuários que não lembram dos dados mínimos de identificação (que são código da empresa (**CNPJ**) e CPF/usuário).

5- Não estar cadastrado

Usuários novos ou que nunca foram incluídos pelo gerente da unidade ou matriz.



Veremos agora, como cadastrar uma Pergunta e Resposta Secreta, utilizadas para auxiliar na troca de Senha.

Importante: Os usuários com perfil de ***Balconista e Farmacêutico não cadastram.***



Cadastro de Resposta Secreta

Solicitamos o preenchimento dos campos abaixo, para dar mais segurança caso seja necessária realizar a troca de sua Senha de acesso ao Portal da Drogaria.

Pergunta da Resposta Secreta

Resposta Secreta



Enviar

[ou voltar para a home](#)

Para usuários que acessarem o Portal da Drogaria e ainda não cadastraram uma Pergunta e Resposta Secreta será apresentada a tela acima.

Informe uma **Pergunta** para sua Resposta Secreta, a própria **Resposta Secreta** e clique em **Enviar**. O usuário é livre para cadastrar qualquer pergunta e resposta.

Bem-vindo ao

Veja os programas atenc

- Abbott / A
 - Alcon / Ve
 - Aspen Pharm
 - AstraZene
 - Bausch + Lorit
 - Bayer / Be
 - EMS / E
 - Germ
 - Glenmark / Gl
- Serviço de utilidade

Resposta secreta não cadastrada! Para recuperação da senha é necessário o cadastro de pergunta e resposta secreta. Verifique com um dos responsáveis abaixo.

GERENTE MATRIZ/GERAL - (XX) XXXXXXXX - XXXXXXXX@XXX.XX
PROPRIETÁRIO - (XX) XXXXXXXX - XXXXXXXX@XXX.XX

[Ninguém trabalha mais na Empresa](#) [Ninguém consegue acessar o Portal](#)

[Esqueci ou não tenho Senha](#)

Se

Dúvidas

Caso não tenha o cadastrado uma **Resposta Secreta**, o usuário deve pedir ajuda dos responsáveis informados na mensagem de alerta.

Esquecer senha, é a única situação que é resolvida pelo próprio usuário.

As demais **4 situações** relacionadas **anteriormente** devem ser tratadas pelo **Gerente da Unidade** ou **Gerente Matriz** da Empresa.

No caso de o próprio **Gerente Matriz** se encontrar numa destas situações, deve procurar **outro Gerente Matriz** ou o responsável pela manutenção do cadastro, para que este cumpra o procedimento definido.



Bem-vindo ao Portal da Drogaria

Veja os programas atendidos pelo Portal da Drogaria!

Abbott / Abrace a Vida
Alcon / Vale Mais Saúde
Bayer / Bayer Para Você
EMS / EMS Saúde
Gerned / SIGA
Glenmark / Glenmark Com Você
Leo Pharma / Aqui Tem Mais Por Menos
Novartis / Vale Mais Saúde
Pfizer / Mais Pfizer / Melhor Idade

Serviço de utilidade Atualizado em: 10/04/2014



Programa 1



Programa 2



Programa 3



Programa 4

ATENÇÃO! O NOVO PROGRAMA DO PORTAL DA DROGARIA

Clique em ***Esqueci ou não tenho Senha***, caso saiba os dados solicitados, mas **não lembra a senha**.

Se não lembra CNPJ e/ou usuário ou CPF procure o **Gerente da Unidade** ou **da Matriz**.

Já sou cadastrado

CNPJ

Usuário ou CPF

Senha

 **Entrar**

[Esqueci ou não tenho Senha](#)

Inscriva-se

Dúvidas

Trocar senha

Dados para checagem

CNPJ

Usuário

CPF

Pergunta da Resposta Secreta

Resposta Secreta

Nova senha

Nova senha

Repita a nova senha

 **Trocar senha** ou [voltar para a home](#)

Caso sua senha esteja bloqueada, solicite ao responsável pela gestão de usuários de sua empresa para fazer o desbloqueio.

Informe todos os dados ao lado. O sistema fará conferência destes dados e se os campos estiverem de acordo será possível a criação de uma nova senha. Para acessar o Portal da Drogaria, informar na tela inicial o seu CNPJ, usuário e a nova senha.

Em caso de dúvidas ou problemas, contate-nos através do e-mail suporte@sevenpdv.com.br

O Portal encaminhará para a tela de **checagem dos dados cadastrados**. Informe os dados solicitados, exatamente iguais aos que constam no seu cadastro. Em caso de dúvida, fale com o **Gerente da Unidade** ou da **Matriz**.

Trocar senha

Dados para checagem

CNPJ

77777799000151

Usuário

user1

CPF

12344400011

Pergunta da Resposta Secreta

Nome do meu avô paterno

Resposta Secreta

Nova senha

Nova senha

Repita a nova senha



Trocar senha ou [voltar para a home](#)

Caso sua senha esteja bloqueada, solicite ao responsável pela gestão de usuários de sua empresa para fazer o desbloqueio.

Informe todos os dados ao lado. O sistema fará conferência destes dados e se os campos estiverem de acordo será possível a criação de uma nova senha. Para acessar o Portal da Drogaria, informar na tela inicial o seu CNPJ, usuário e a nova senha.

Em caso de dúvidas ou problemas, contate-nos através do e-mail suporte@sevenpdv.com.br

Como seus dados estavam corretos, informe em seguida a nova senha e repita-a.

Para concluir, clique em **Trocar senha**.

Escolha com cuidado a nova senha, evitando datas e dados de conhecimento dos outros.

✓ Senha alterada com sucesso



Balconista Modelo
77.777.799/0001-51 - FARMACIA (...)
1ª AVENIDA AV DJALMA BATISTA, (...)

Cadastro

Ajuda

Sair



MP001

Início

Apoio ao Consumidor

Apoio ao Negócio

Produtos & Serviços

Saiba se o produto é atendido pelo Portal da Drogaria

Informe aqui o EAN

Buscar

Lista Produtos Atendidos

Saiba mais dos Programas que você está credenciado. Clique nestes logos!



Programa 1



Programa 2



Programa 3



Programa 4

Operadoras de Saúde e Empresas

Conheça as novidades do Portal da Drogaria

Mantenha seu cadastro atualizado para os consumidores encontrarem sua rede

Em caso de Dúvidas, acesse o menu AJUDA.

Veja as Perguntas mais Frequentes e conheça nossos Treinamentos.

Utilize o menu AJUDA para esclarecer suas dúvidas

O Portal confirma a alteração, e te encaminha para a tela **Início**. Para evitar novamente o problema memorize ou anote a senha em um lugar seguro. Sua senha é usada para registrar todas as suas ações no Portal.



Obrigada por participar comigo
deste estudo.
Te convido para um novo encontro.
Escolha outros assuntos em
Ajuda no Menu Principal.

