

# Renegociações

- [Gerenciando Débitos: Renegociação e Cancelamento de Transações](#)

# Gerenciando Débitos: Renegociação e Cancelamento de Transações

A funcionalidade de **renegociação de transações** permite reestruturar débitos pendentes dos alunos, ajustando parcelas, prazos e valores de forma personalizada. Ideal para situações em que o aluno precisa de novas condições de pagamento.

Ao acessar o perfil do usuário e ir até a aba “**Pedidos**”, localize o pedido desejado. Ao lado dos botões de Ações, você verá um checkbox que permite selecionar as transações para renegociação ou cancelamento.

#	Ações	Identificador	Parcela	Valores	Vencimento	Situação	Dados	Melo Pgto.	Gateway	Últ. E-mail
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Ver QR Code</a> <a href="#">Gerar novo PIX</a> <a href="#">Atualizar</a>	pay_nrwobbyl7tqjeric ID: 3429 Parcela	1/2	R\$ 600,00	24/07/2025	Aguardando Pagamento	Criada em: 24/07/2025 14:08 Atualizado em: 24/07/2025 14:08	Pix	ASAAS Taxa Transação: R\$ 3,95 ⓘ	-
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Gerar novo PIX</a>	ID: 3430 Parcela	2/2	R\$ 600,00	24/08/2025	Aguardando Pagamento	Criada em: 24/07/2025 14:08 Atualizado em: 24/07/2025 14:08	Pix	ASAAS	-

Após selecionar as parcelas desejadas, clique em “**Renegociar X transações selecionadas**”. Você será redirecionado para uma nova página onde iniciará o processo de renegociação.

#	Ações	Identificador	Parcela	Valores	Vencimento	Situação	Dados	Melo Pgto.	Gateway	Últ. E-mail
<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Ver QR Code</a> <a href="#">Gerar novo PIX</a> <a href="#">Atualizar</a>	pay_nrwobbyl7tqjeric ID: 3429 Parcela	1/2	R\$ 600,00	24/07/2025	Aguardando Pagamento	Criada em: 24/07/2025 14:08 Atualizado em: 24/07/2025 14:08	Pix	ASAAS Taxa Transação: R\$ 3,95 ⓘ	-
<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Gerar novo PIX</a>	ID: 3430 Parcela	2/2	R\$ 600,00	24/08/2025	Aguardando Pagamento	Criada em: 24/07/2025 14:08 Atualizado em: 24/07/2025 14:08	Pix	ASAAS	-

[Renegociar 2 transações selecionadas \(2\)](#) [Cancelar 2 transações](#)

2102 Curso Assinatura - Não alterar o valor R\$ 49,90 ASAAS Cartão de Crédito Criado em: 21/07/2025 05:13:28

Nesta tela, é possível reestruturar as transações selecionadas, definindo novos valores, formas de pagamento, prazos e condições específicas para o aluno.

Total valor bruto

Valor original somado de todas as transações selecionadas.

## Total valor desconto

Valor de desconto concedido na renegociação. Pode ser ajustado livremente.

## Total juros

Valor de juros aplicado.

Obs.: Se a transação nunca foi paga, não é permitido aplicar juros (mensagem explicativa será exibida).

## Total multa

Valor de multa por atraso.

Obs.: Também bloqueado para transações que nunca foram pagas.

## Total de dias vencidos

Soma dos dias de atraso das transações selecionadas.

## Valor total final

Valor final após descontos, juros e multa. Este é o valor que será renegociado com o aluno.

# Configurações da Nova Transação

## Método de pagamento

Selecione a nova forma de pagamento que será utilizada na renegociação (ex: Pix, boleto, cartão).

## Novo parcelamento

Informe em quantas vezes o valor final será parcelado.

## Vencimento

Defina a nova data de vencimento da(s) parcela(s) renegociadas.

# Histórico de Transações

Total valor bruto:  
R\$ 1.200,00

Total valor desconto:  
0,00

Total juros:  
0,00  
A parcela 1 deste pedido nunca foi paga, portanto, por lei, não é possível aplicar juros e multa.

Total multa:  
0,00  
A parcela 1 deste pedido nunca foi paga, portanto, por lei, não é possível aplicar juros e multa.

Total de dias vencidos:  
6

Valor total final:  
R\$ 1.200,00 (inclui juros e multa)

Método de pagamento:  
-- Selecionar meio de pagamento --

Novo parcelamento:  
1x

Vencimento:  
24/07/2025

Transações Selecionadas: (2)

Parcela 1 de 2  
Vencimento: 24/07/2025

Transação: 1  
Transação ID: 3429  
Vencimento: 24/07/2025  
Parcelamento: 1/2  
Dias vencidos: 3  
Juros: R\$ 0,00  
Multa: R\$ 0,00  
Valor: R\$ 600,00

Parcela 2 de 2  
Vencimento: 24/08/2025

Transação: 2  
Transação ID: 3430  
Vencimento: 24/08/2025  
Parcelamento: 2/2  
Dias vencidos: 3  
Juros: R\$ 0,00  
Multa: R\$ 0,00  
Valor: R\$ 600,00

Além da tela de renegociação, é possível visualizar todas as renegociações já realizadas para o pedido clicando no botão **“Ver Renegociações”**.

Esse histórico exibe:

- Parcelas originais e novas geradas
- Datas de renegociação
- Condições aplicadas (descontos, juros, multas)
- Forma de pagamento utilizada
- Responsável pela renegociação

Essa funcionalidade garante total rastreabilidade e transparência do processo.



## Observações

O campo de **observações** é essencial para registrar o contexto da renegociação. Ele deve ser utilizado sempre que for realizado um acordo com o aluno, pois:

- Garante que todas as partes envolvidas saibam os termos negociados (ex: número de parcelas, desconto aplicado, mudança de método de pagamento).
- Serve como **comprovante interno** caso haja questionamentos futuros.

- Facilita o atendimento por outros colaboradores que assumirem o caso.
- Cria um histórico claro para auditorias ou revisões financeiras.

### Exemplo de preenchimento:

“ Aluno renegociou 2 parcelas em aberto para 4 parcelas mensais, com desconto de R\$ 50,00 e manteve o pagamento via boleto.

**Sempre registre os detalhes. Isso evita dúvidas, protege a operação e mantém a comunicação transparente.**

Observações

Ex: aluno renegociou o contrato de 4 parcelas de x para 6 parcelas de y, atribui um desconto de R\$ xxxx e ele escolheu permanecer no mesmo meio de pagamento (boleto)

Efetuar Renegociação

Após preencher todos os campos necessários — incluindo valores, método de pagamento, parcelamento, vencimento e observações — basta clicar no botão **“Efetuar Renegociação”** para confirmar a operação.

Esse botão registra a nova transação no sistema, atualiza o status do pedido e gera as novas parcelas com as condições definidas.

“ **⚠ Importante:** Após clicar, a renegociação não poderá ser editada. Certifique-se de revisar todas as informações antes de confirmar.

## Cancelamento de Transações

Aqui vemos a interface onde o botão **“Cancelar X transações”** aparece logo acima da listagem de parcelas do pedido.

Esse botão só será habilitado após marcar os checkboxes das parcelas desejadas. Ele permite realizar cancelamentos em lote.

#	Ações	Identificador	Parcela	Valores	Vencimento	Situação	Datas	Meio Pgto.	Gateway	Últ. E-mail
						<b>Renegociar 2 transações selecionadas (2)</b>				
✓	<a href="#">Ver QR Code</a> <a href="#">Gerar novo PIX</a> <a href="#">Atualizar</a>	pay_nrwobby17qleric ID: 3429 Parcela	1/2	R\$ 600,00	24/07/2025	Aguardando Pagamento	Criada em: 24/07/2025 14:08 Atualizada em: 24/07/2025 14:08	Pix	ASAAS Taxa Transação: R\$ 3,99 ⓘ	-
✓	<a href="#">Gerar novo PIX</a>	ID: 3430 Parcela	2/2	R\$ 600,00	24/08/2025	Aguardando Pagamento	Criada em: 24/07/2025 14:08 Atualizada em: 24/07/2025 14:08	Pix	ASAAS	-

Essa imagem mostra a tela exibida após clicar em **“Cancelar X transações”**.

Nele, é possível ler o aviso em destaque azul informando que **cancelar a transação não cancela a matrícula automaticamente**, orientando o operador a fazê-lo manualmente, se necessário.

Cancelamento das parcelas do pedido #2103 ✕

Motivos para Cancelamento:

i O cancelamento das transações não implica automaticamente no cancelamento da matrícula. Caso seja necessário cancelar a matrícula, acesse o menu Matrículas e realize o cancelamento manualmente.

✓ -- Seleccione --

- Falta de pagamento
- Cancelada pelo operador
- Cancelada por fazer parte de uma ação de produto
- Estorno
- Chargeback
- Migração de curso
- Monitor do curso
- Renegociação Inadimplência

Nesta imagem temos todos os motivos disponíveis para cancelamento.

Entre eles:

- **Falta de pagamento**
- **Cancelada pelo operador**
- **Estorno**
- **Chargeback**
- **Migração de curso**
- **Renegociação inadimplência**

Essa seleção é obrigatória para manter o histórico financeiro claro e auditável. Ao finalizar, basta clicar em **“Efetuar Cancelamento”**.

### Motivos para Cancelamento:



O cancelamento das transações não implica automaticamente no cancelamento da matrícula. Caso seja necessário cancelar a matrícula, acesse o menu Matrículas e realize o cancelamento manualmente.



 Efetuar Cancelamento