

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	Meio Pgto.	Gateway	Últ. E-mail
<input type="checkbox"/>	Ver QR Code Gerar novo PIX Atualizar	pay_nrwobby17qjeric ID: 3429 Parcela	1/2	R\$ 600,00	24/07/2025	Aguardando Pagamento	Criado em: 24/07/2025 14:08 Atualizado em: 24/07/2025 14:08	Pix	ASAAS Taxa Transação: R\$ 3,99	-
<input type="checkbox"/>	Gerar novo PIX	ID: 3430 Parcela	2/2	R\$ 600,00	24/08/2025	Aguardando Pagamento	Criado 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	Meio Pgto.	Gateway	Últ. E-mail
<input checked="" type="checkbox"/>	Ver QR Code Gerar novo PIX Atualizar	pay_nrwobby17qjeric ID: 3429 Parcela	1/2	R\$ 600,00	24/07/2025	Aguardando Pagamento	Criado em: 24/07/2025 14:08 Atualizado em: 24/07/2025 14:08	Pix	ASAAS Taxa Transação: R\$ 3,99	-
<input checked="" type="checkbox"/>	Gerar novo PIX	ID: 3430 Parcela	2/2	R\$ 600,00	24/08/2025	Aguardando Pagamento	Criado em: 24/07/2025 14:08 Atualizado em: 24/07/2025 14:08	Pix	ASAAS	-

[Ver faturas](#) | 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	Dados	Meio Pgto.	Gateway	Últ. E-mail
							Renegociar 2 transações selecionadas (2) Cancelar 2 transações			
✓	Ver QR Code Gerar novo PIX Atualizar	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\$ 3,95 ⓘ	-
✓	Gerar novo PIX	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

Revisão #1

Criado 24 julho 2025 14:10:50 por Suporte EduStore

Atualizado 24 julho 2025 17:31:10 por Suporte EduStore