

Política de Devolução de Cliente

NAZARIA

DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA
UMA EMPRESA DO GRUPO JORGE BATISTA

Sumário

1. Informações Gerais.....	3
2. Definições.....	3
3. Registro de Ocorrências.....	5
4. Prazos.....	6
5. Autorização de Devolução.....	7
6. Coleta da Mercadoria.....	7
7. Acompanhamento da Devolução.....	8
8. Liberação do Crédito de Devolução.....	9
9. Responsabilidades do Cliente.....	9
10. Responsabilidades do SAC.....	9
11. Sistema de Devolução Site – Área do Cliente.....	9
12. Como utilizar o site (Primeiro Acesso/Resgate de Senha).....	9
13. Abrindo e/ou Interagindo em uma Ocorrência.....	11
14. Após autorização da ocorrência.....	18
15. Atualização Cadastral.....	18
16. Consulta de Pedidos.....	20
17. Títulos em Aberto.....	21
18. Ouvidoria.....	23

MAZÁRIA
DISTRIBUIDORA FARMACÊUTICA
UMA EMPRESA DO GRUPO JORGE BATISTA

1. Informações Gerais

Nosso compromisso é a satisfação nas compras realizadas em nossa empresa. Visando uma parceria de respeito e confiança, criamos a Política de Devolução, com base nas melhores práticas do mercado. Para evitar qualquer problema com a sua compra, fique atento:

- Com a descrição e marca do produto;
- Com a quantidade solicitada do produto.

Atenção: Caso haja dúvidas sobre o produto a ser solicitado, sugerimos que não realize o pedido, até ter certeza de todos os itens acima citados.

2. Definições

- **Atraso na Entrega – Transportadora:** Toda e qualquer nota fiscal faturada das distribuidoras Nazaria que não foram entregues dentro do prazo estabelecido;
- **Falta de volume:** A inconformidade identificada entre a quantidade informada na pré nota e os volumes físicos apresentados no ato do recebimento ou a entrega das NFs sem os volumes;
- **Volume avariado:** Qualquer inconformidade identificada no volume no ato do recebimento que comprometa a integridade física da mercadoria entregue. Para abertura desta ocorrência é necessário ressaltar a Nota Fiscal de Origem com assinatura do motorista e enviar fotos da caixa de embarque para o sac@nazaria.com.br;
- **Produto avariado:** Qualquer inconformidade identificada no produto no momento na conferência do recebimento, onde a caixa externa do volume não demonstrou nenhum sinal de avaria. Como: produto rasgado, colado, rasurado e/ou quebrado. Para abertura desta ocorrência é necessário o envio das fotos da caixa de embarque e do produto para sac@nazaria.com.br;
- **Falta de produto:** Qualquer unidade de produto constando na nota fiscal e não é identificado no físico dentro do volume;
- **Sobra de produto:** Qualquer unidade que esteja sobrando no físico

dentro do volume e não está sendo citado na nota fiscal ou a quantidade do produto é superior ao informado na nota fiscal. Não há prazo para abertura desta ocorrência.

- **Divergência de Lote/ Validade:** Quando o medicamento (psicotrópicos e antibióticos) estiver com divergência de lote e/ou validade entre o físico e a nota fiscal. Para abertura desta ocorrência é necessária enviar foto do produto indicando lote e validade físico para sac@nazaria.com.br. Não há prazo para abertura.
- **Desvio de qualidade da Indústria:** É o afastamento dos parâmetros estabelecidos para um produto a nível de produção industrial como: alterações na mudança de coloração, odor, sabor, turbidez, precipitação, dificuldade de dissolução, de homogeneização, presença de sujidades e corpos estranhos, contaminação microbiológica, problemas no material de acondicionamento como vazamento e rachaduras na embalagem primária, quebras e divisões no produto, alterações no teor de princípio ativo, conteúdo abaixo do especificado com a embalagem lacrada, problemas de identificação ou informações sobre o produto, entre outros. Para abertura desta ocorrência é necessário o envio de fotos e/ou vídeos para sac@nazaria.com.br comprovando a queixa em questão. A procedência desta ocorrência estará atrelada a Política de Devolução de cada Fabricante.
- **Recall:** Toda solicitação de recolhimento de um lote ou de uma linha inteira de produtos, feita pelo ANVISA, Fabricante ou Distribuidor do mesmo. A solicitação de recolhimento deve-se ao afastamento dos parâmetros de qualidade ou comercial. A Abertura de ocorrência deve acontecer em até 10 dias úteis após o comunicado da Distribuidora (via site ou e-mail);
- **Duplicidade:** É quando o pedido é faturado duas vezes para cliente. E para abertura desta ocorrência é necessário que seja informado o nº da NF que o cliente irá permanecer.

3. Registro de Ocorrências

Ocorrências que envolvam devolução devem ser comunicadas ao nosso Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, dentro do prazo de até cinco dias úteis a contar do recebimento da mercadoria, pelos seguintes canais:

- **0800 280 5070 - Horário de funcionamento: 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h;**
- E-mail: sac@nazaria.com.br ;
- Site: www.nazaria.com.br, na **Área do Cliente**.

Após a abertura de ocorrência, será disponibilizado um número de protocolo para seu acompanhamento e só deverá gerar a NFD (Nota Fiscal de Devolução) após o comunicado da autorização do protocolo.

Atenção: Produtos devolvidos sem essa comunicação ou fora do prazo não serão recebidos em nossa Distribuidora.

Atenção: Não serão aceitas devoluções nos seguintes casos:

- Desistência do pedido após a chegada do mesmo;
- Medicamentos termolábeis, exceto produto em desacordo com o pedido;

Atenção: A devolução somente será aceita pela Distribuidora:

- Na embalagem original;
- Sem indícios de uso (com etiquetas do cliente);
- Sem violação do lacre original do fabricante;
- Com a Nota Fiscal de devolução (eletrônica) referenciada com a nota fiscal de origem.

Reservamo-nos o direito de não receber qualquer produto diferente do encaminhado pela Distribuidora ou que apresente claros indícios de violação e/ou avaria.

Por determinação de algumas indústrias a notificação de desvio de

qualidade será de responsabilidade do cliente tratar diretamente com o SAC do Fabricante, seguindo as informações contidas no rótulo do produto. Esta informação será repassada após análise do setor técnico.

3.1 Recusa de Mercadoria

Recomendamos a recusa imediata no recebimento em qualquer das situações abaixo:

- Produto avariado;
- Produto em desacordo com o pedido, porém sendo ele termolábil, recomendamos a não realizar a recusa e notificar via SAC. Até a realização da coleta do produto solicitamos o armazenamento em ambiente refrigerado;
- Divergência no Pedido (sobra ou falta de volume).

Se, ainda assim, houver o recebimento, entre em contato em até **05 dias úteis** para nossa avaliação e retorno.

4. Prazos

DISTRIBUIDORA FARMACÊUTICA
UMA EMPRESA DO GRUPO JORGE BATISTA

Etapa	Responsável	Prazo
Abertura de Ocorrências	Cliente	Até 05 dias úteis(a contar do recebimento da mercadoria)*.
Análises e autorizações do(s) protocolo(s)	Nazária	Até 05 dias úteis após data de abertura da ocorrência.
Retorno de informações/evidências para o setor	Cliente	Até 2 dias útes após solicitação
Envio da Nota Fiscal de Devolução	Cliente	03 dias úteis após o Envio do Espelho
Coleta	Transportadora	Até 05 dias úteis (mesma localidade onde se encontra a Distribuidora) e 15 dias úteis (outras localidades) contados a partir da emissão da OC (ordem de coleta).

Conclusão e liberação do crédito	Nazária	05 dias úteis após recebimento e internalização dos produtos no Centro de Distribuição Nazária.
----------------------------------	---------	---

* Para os casos de Sobre, Recall, Desvios de Qualidade e Divergência de Lote verificar os prazos citados no item 2;

5. Autorização de Devolução

A solicitação de devolução está condicionada à aprovação por parte da Distribuidora Nazária, e poderá ser acompanhada através do próprio site.

Após análise, o cliente receberá um e-mail automático e informativo descrevendo a situação da solicitação (se autorizado ou não). Caso seja autorizado, será disponibilizado o espelho da Nota Fiscal, contribuindo para o correto preenchimento da Nota Fiscal de Devolução.

A Nota Fiscal de Devolução deverá ser emitida e enviada para o SAC através do e-mail indicado e somente então após este envio será comunicado ao transportador para realizar a coleta.

O produto e a Nota Fiscal de devolução devem estar disponíveis no ato da coleta pela transportadora e enviados para Distribuidora Nazária, evitando atrasos e cancelamento da devolução.

6. Coleta de Mercadoria

A coleta da devolução será realizada por Transportadoras contratadas pela Distribuidora Nazária, mediante a apresentação da ordem de coleta pelo motorista. A entrega da mercadoria será somente mediante este documento e apenas referente a Nota Fiscal sinalizada na ordem de coleta. No momento da coleta, o cliente deverá assinar a ordem de coleta.

Atenção:

- Somente gerar a NFD (Nota Fiscal de Devolução) após o comunicado de autorização da ocorrência.
- A ordem de coleta só será emitida após o envio da(s) nota(s) fiscal(s) impressa(s);

- Aguarde o Transportador para a coleta com o(s) pedido(s) de devolução separado(s), bem como a(s) nota(s) fiscal(s) impressa(s);
- O Transportador está orientado a seguir seu roteiro, caso a devolução não esteja devidamente separada e acompanhada das notas fiscais;
- Para emissão da Nota Fiscal de Devolução, utilize como base o espelho de Nota Fiscal disponível;
- O espelho estará disponível logo após a autorização da solicitação;
- Para casos onde houver desistência de devolução por parte do cliente, pedimos a gentileza de assinar e justificar no verso da Ordem de Coleta que estará em poder do Transportador;
- Pedimos a justificativa, assinatura e carimbo no verso da Ordem de Coleta para cada tentativa onde impossibilite a coleta.

7. Acompanhamento da Devolução

Quando a ocorrência for solicitada no site, através do “Portal do Cliente”, será possível acompanhar/consultar a etapa de cada processo e status:

- **Em atendimento:** Onde a solicitação ainda está sendo analisada pelo setor responsável;
- **Autorizado:** Solicitação aprovada pelo setor responsável com anexo do espelho da Nota fiscal para auxiliar o cliente na emissão da Nota Fiscal de Devolução;
- **Aguardando Nota Fiscal do cliente:** A Nazaria está aguardando o envio da Nota Fiscal de Devolução emitida pelo cliente para seguir com a ordem de coleta;
- **Ordem de coleta emitida:** O transportador está a caminho para coleta da mercadoria;
- **Encerrado Improcedente:** Solicitação não foi aprovada pela Distribuidora Nazária;
- **Encerrado Procedente:** Solicitação foi autorizada, todo processo foi finalizado e o cliente já foi ressarcido.

8. Liberação do Crédito de Devolução

Não realizamos reembolso de devolução parcial de mercadorias, para estes casos, o cliente tem o direito a uma nota de crédito no mesmo valor da mercadoria a ser devolvida e será descontada na fatura seguinte do cliente junto à Distribuidora. Para devolução total de mercadorias, é feito um estorno da fatura gerada pela referida venda.

O crédito será liberado somente após a conferência dos produtos e digitação da NF na Distribuidora Nazária.

9. Responsabilidades do Cliente

O cliente é responsável por solicitar devolução de mercadorias através do site, mediante login e senha previamente fornecida pela área comercial (representante de vendas), pelo **0800 280 5070** ou através do e-mail: sac@nazaria.com.br.

Além de fazer a solicitação, o cliente também é responsável por acompanhar o status das devoluções em andamento através do site para providenciar a separação da mercadoria e emissão da nota fiscal quando a devolução for autorizada e seu status estiver como “Autorizado”.

10. Responsabilidades do SAC

O SAC será responsável por sanar dúvidas, auxiliar o cliente nas dificuldades em utilizar o site e suas funcionalidades.

11. Sistema de Devolução Site – Área do Cliente

A devolução poderá ser solicitada pelo navegador através do site: www.nazaria.com.br na área do cliente, mediante login e senha previamente fornecida pela área comercial (representante de vendas).

12. Como utilizar o site (Primeiro Acesso/Resgate de Senha)

1. Em um primeiro acesso, ou quando esquecer a sua senha siga os seguintes passos (Figura 1). Clique em “Esqueci minha senha”  :

Login
Informe os dados de acesso do sistema
CosmosPro

Login:

Senha:

Lembrar meu login

A

Figura 1 - Esqueci minha senha

2. Informe o seu CNPJ no campo de “Login” **A** e em seguida clique “Confirmar” **B** (Figura 2):

Requisitar Senha
Informe no campo abaixo o Login da conta que deseja trocar a senha.

A

B

Usuários que foram cadastrados sem email, entrem em contato com o administrador de sua empresa.

Figura 2- Requisitar senha

3. Surgirá o seguinte aviso (Figura 3):

Troca de senha
Caso o login informado exista na nossa base de dados, será enviado o e-mail com as instruções de troca de senha em instantes.

Figura 3- Aviso de Troca de Senha

4. Chegará um e-mail onde terá: “*you made a password change request from the CosmosPro system. Access the [link](#)”*, a seguir para efetuar a troca de senha você será direcionado para a seguinte tela (Figura 4), onde deverá informar o “Login atual” **A** ; Digitar uma “Nova senha” **B** e depois “Confirmação da nova senha” **C** em seguida clique em “**Confirmar**”:

Nova Senha
Informe sua nova senha e a confirmação.

Login atual

Nova senha

Confirmação da nova senha

CONFIRMAR

Figura 4- Nova Senha

Pronto, você já poderá realizar o seu login.

13. Abrindo e/ou Interagindo em uma Ocorrência

1. Ao acessar a Área do Cliente, clique na opção “S. A. C” (Figura 5) **A** :



Figura 5 - Portal do Cliente

2. Na página seguinte (Figura 6), você terá acesso a todas as ocorrências abertas anteriormente pelo seu usuário. Para abrir uma nova ocorrência, clique no botão “Inserir” **A** .

Para acessar os detalhes de uma ocorrência aberta anteriormente, utilize os cabeçalhos das colunas onde possuem os filtros **B**. Ao localizar, vá na coluna “Ações” e clique em “Editar” **C**:

Abertura de Ocorrências (SAC)
Formulário - Listagem

Arrestar o cabeçalho de uma coluna para aqui para agrupar por essa coluna

Registro:	Data Hora	Protocolo Nazária:	1. Digite seu nom...	3. Cliente: *	4. Insira o Motivo: *	5. Insira a Distribu...	6. Insira o Núm. d...	Ações
1119	11/01/2024 09:56	1112024435051	Filipe Gabriel Costa	12157 - DROGARIA ...	Outros	NAZARIA THE	3075397	 
1118	10/01/2024 16:47	1012024434962	Filipe Gabriel Costa	12157 - DROGARIA ...	Outros	NAZARIA THE	3075397	 

5 10 25 50 100

Página 1 de 1 (2 itens)

Figura 6 - Abertura de Ocorrência

3. Para abertura da ocorrência, insira as informações de contato. **A**
 - 3.1 Insira as informações de identificação do Cliente, Motivo e Distribuidora. **B**
 - 3.2 Caso o motivo selecionado envolva uma Nota Fiscal, insira as informações de Nota Fiscal (nesse momento os campos de “Nota Emitida em:” e “ID NF Cosmos Nazária:” serão preenchidos), em seguida informe o seu relato no campo de “Informações Adicionais”, a data do recebimento da Nota Fiscal envolvida. **C**
 - 3.3 Anexar evidências em um único arquivo para as solicitações de: Produto Avariado e Desvio de qualidade da Indústria em “Selecionar arquivo ou Soltar arquivo aqui”. **D**
 - 3.4 Clique em “Salvar”. **E**

Abertura de Ocorrências (SAC)
Formulário - Criando registro

Registro: **E** Data Hora:

A Informações de contato

Protocolo Nazária: 1. Digite seu nome: *
Filipe Gabriel Costa

2. Informe um E-mail de contato: *
teste@teste.com.br

Informe um Telefone de contato:
8632222222

Informe um Celular de contato:
969999999999

3. Cliente: *
12157 - DROGARIA SANTA CECILIA

B Informações dos envolvidos e motivo

4. Insira o Motivo: *
Outros

5. Insira a Distribuidora: *
NAZARIA THE

6. Insira o Núm. da Nota Fiscal:
3075397

Nota Emitida em:
09/01/2024

7. Insira as Informações Adicionais: *
Teste Teste

8. Informe a Data do Recebimento da Nota Fiscal:
10/01/2024

9. Anexo da Ocorrência (Apenas 01 arquivo em qualquer formato):
Anexar evidências
Selecionar arquivo ou Soltar arquivo **D**

C Informações de Nota Fiscal e dados complementares

Figura 7 - Formulário de Registro de Ocorrências



Atenção!

Vincule os produtos da ocorrência antes de marcar a flag “Concluir Abertura” e a mesma deverá ser marcada antes de salvar, somente quando você tiver certeza que a informação inserida está completa, pois posteriormente não será possível editar a ocorrência.

Concluir Abertura (Após marcar e salvar, não será mais possível editar):	ID NF Cosmos Nazária:
<input checked="" type="checkbox"/>	33440534

Figura 8 - Flag para concluir abertura

4. Após clicar em “Salvar” surgirá o seguinte aviso na tela.



Figura 9 - Aviso que o registro foi salvo

O próximo passo é informar os produtos envolvidos nessa ocorrência.

5. Na aba inferior “1. Produtos da Ocorrência”, você deverá informar os produtos da ocorrência. Para acessar a relação, clique em “Auto - completar”. **A**

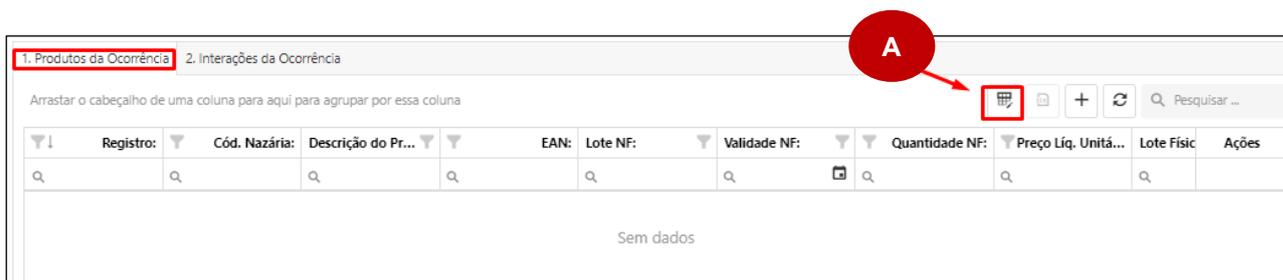


Figura 10 - Inserir produtos

6. Surgirá uma lista com os produtos vinculados à Nota Fiscal, ou caso a sua ocorrência não esteja vinculada a uma Nota Fiscal, surgirá uma relação com todos os produtos da base Nazária. As colunas da tabela são filtros **A**, você pode localizar algum produto pelo código de barras ou por algum trecho da descrição. Ao localizar, marque a Flag “Selecionar” **B**, caso queira selecionar todos os produtos da Nota, clique em “Selecionar Todos” e em seguida clique em “Salvar”. **C**

Auto-Completar 1. Produtos da Ocorrência

Registros

Consulta

Arraste o Título de uma das Colunas para Agrupar

<input type="checkbox"/>	Cód. Nazária:	Descrição:	EAN:	Lote NF:	Validade NF:	Quantidade NF:	Preço Unitário:	ID NF Cosmos...
<input checked="" type="checkbox"/>	107450	PREDNISOLONA 2...	7891317004323	857811	2024-11-30T00:00...	6	5.57	33440534
<input type="checkbox"/>	120774	CEFTRIAXONA 50...	7891317007829	842931A	2025-03-31T00:00...	3	11.9	33440534
<input type="checkbox"/>	386944	FENTICONAZOL C...	7891317488833	866544	2025-07-31T00:00...	3	17.26	33440534
<input type="checkbox"/>	418331	OLMESARTANA+...	7891317123956	869065	2025-07-31T00:00...	3	18.45	33440534
<input type="checkbox"/>	1001563	PANTOPRAZOL 40...	7891317017422	874934	2025-08-31T00:00...	3	8.14	33440534

10 25 50 100 200

Página 1 de 1 (5 itens)

Salvar Fechar

Figura 11 - Localização dos produtos

7. Após confirmar a inclusão do produto, você deve preencher algumas informações como o Lote Físico (lote na embalagem do produto físico), a Validade Física (validade na embalagem do produto físico) e a Quantidade Ocorrência (quantidade recebida). Para inserir esses detalhes, selecione a linha do produto, vá na coluna “Ações” clique em “Editar”. **A**

1. Produtos da Ocorrência 2. Interações da Ocorrência

Arrastar o cabeçalho de uma coluna para aqui para agrupar por essa coluna

Registro:	Cód. Nazária:	Descrição do Pr...	EAN:	Lote NF:	Validade NF:	Quantidade NF:	Preço Líq. Unitá...	Lote Físic	Ações
1226	1001563	PANTOPRAZOL 40...	7891317017422	874934	31/08/2025	3	8.14	  	

10 25 50 100

Página 1 de 1 (1 itens)

Figura 12 - Edição dos produtos

8. Na janela, localize os campos disponíveis para edição (Os que estão marcados), preencha-os e em seguida clique em “Salvar”. **A** Nesse momento o campo “Valor Total” será calculado automaticamente.

Registro:	Cód. Nazária: *
1226	1001563
Descrição do Produto:	EAN:
PANTOPRAZOL 40MG 28CPR (EUF-G)	7891317017422
Lote NF:	Validade NF:
874934	31/08/2025
Quantidade NF:	Preço Líq. Unitário:
3	08,14
Lote Físico:	Validade Física:
	01/01/1900
Quantidade Ocorrência:	Valor Total:

A Salvar Fechar

UMA EMPRESA DO GRUPO JORGE BATISTA

Figura 13 - Preenchimento das informações dos produtos

9. Após inserir os produtos na ocorrência, marque a flag “Concluir Abertura” **A** e clique no botão “Salvar” no topo do formulário. Nesse momento as informações serão enviadas para a área de atendimento. Os setores envolvidos serão notificados, o número de protocolo será preenchido na sua ocorrência e um e-mail será enviado ao endereço informado na ocorrência e o status também será alterado.

9. Anexo da Ocorrência (Apenas 01 arquivo em qualquer formato):

Screenshot_3.png

Aviso Importante!

Vincule os produtos da ocorrência antes de marcar a flag abaixo. Para iniciar o vínculo, clique em "Salvar" e

ID NF Cosmos Nazária:

33440534

Concluir Abertura (Após marcar e salvar, não será mais possível editar):

← A

Figura 14 - Orientação para concluir abertura

Atenção!

Após marcar a flag de "Concluir Abertura", os dados inseridos no formulário não poderão mais ser editados, porém será possível inserir interações onde você pode questionar como está o andamento da sua solicitação.

Os processamentos de novas ocorrências ocorrem em lote, por esse motivo o status e o protocolo da ocorrência pode levar até **05 minutos** para ser atualizado após marcada a flag de conclusão de abertura.

DISTRIBUIDORA FARMACÊUTICA
UMA EMPRESA DO GRUPO JORGE BATISTA

10. Para visualizar ou realizar interações na ocorrência, acesse novamente a ocorrência e na parte inferior na aba "2. Interações da Ocorrência" irão constar toda o histórico do protocolo. Para inserir uma nova interação, clique no "+". A

1. Produtos da Ocorrência		2. Interações da Ocorrência	
Arrastar o cabeçalho de uma coluna para aqui para agrupar por essa coluna			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registro	Usuário	Data Hora	Tipo de Interação
4173	12157 - C M SEIXAS SANT...	10/01/2024 16:51	1
Ocorrência Aberta pelo Cli...			
10	25	50	100
Página 1 de 1 (1 itens)			1

Figura 15 - Orientação de como inserir novas interações

11. Na janela que irá surgir, clique no campo “Tipo de interação” em “Troca de informações” e descrever o que deseja nos detalhes da interação. Caso o setor responsável esteja solicitando novas evidências, utilize o campo “Selecionar arquivo ou Soltar aqui” para anexar. Em seguida clique em “Salvar” para concluir a interação depois clique em “Salvar” no canto superior.

Detalhe 2. Interações da Ocorrência

Registro: _____ Usuário: _____

Data Hora: _____ Tipo de Interação: 3

Detalhes da Interação: _____

Teste _____

Anexo: Screenshot_3.png

Salvar Fechar

UMA EMPRESA DO GRUPO JORGE BATISTA

Figura 16 - Campo para inserir interações

14. Após autorização da ocorrência

Quando seu atendimento seguir para análise do setor responsável e o mesmo acatar a devolução como autorizado, o SAC fará o envio de um espelho para o e-mail cadastrado, onde esse arquivo deve ser utilizado para gerar uma NFD (Nota Fiscal de Devolução). Após emissão da NFD (Nota Fiscal de Devolução) seguiremos com o processo de envio de ordem de coleta para o recolhimento da mercadoria e entrega no CD (Centro de Distribuição).

15. Atualização Cadastral

1. Ao acessar a Área do Cliente, clique na opção “Atualização Cadastral”.

A



Figura 17 - Atualização cadastral

2. Na página seguinte você irá visualizar todos os cadastros de clientes vinculados ao seu usuário. Se você possui uma rede de farmácias e acessar com o login da Matriz, você poderá acessar e atualizar as informações de todas as demais lojas da rede.

Na opção “+” **A** você consegue incluir outras lojas vinculadas a sua Rede. Utilize os cabeçalhos das colunas que são filtros **B**, localizando a opção desejada, no campo “Ações” clique em “Editar”. **C**



Figura 18 - Orientações sobre os campos da atualização cadastral

3. Ao acessar o registro, preencha/altere os campos liberados e insira as documentações atualizadas. Ao concluir as alterações, clique em “Salvar” **A** no topo do formulário.

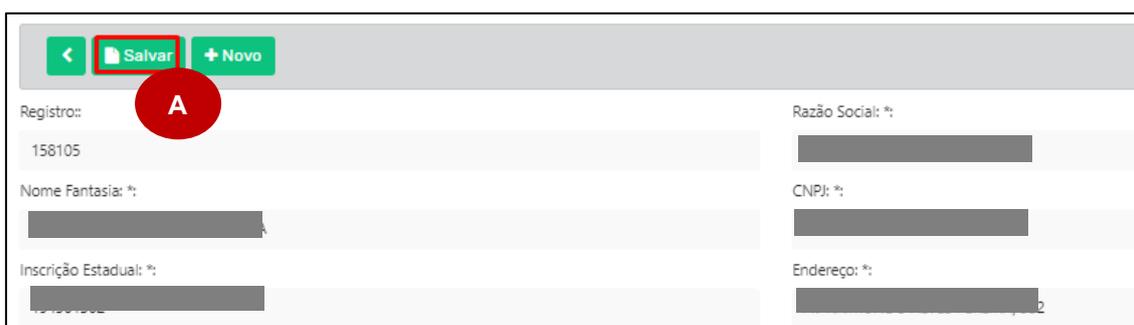


Figura 19 - Salvar atualizações

16. Consulta de Pedidos

1. Ao acessar a Área do Cliente, clique na opção “Consulta de Pedidos”

A



Figura 20 - Consulta de pedidos

2. Na página seguinte, você irá visualizar um painel com informações dos pedidos realizados nos últimos 30 dias. O painel é composto por 02 grids (que contém informações do pedido e dos produtos do pedido), 03 filtros (Cliente, Pedido e Status do Produto) e 02 parâmetros (Data Inicial e Data Final).

Pedido	Cliente	Empresa	Canal	Cond. Vd.	Cód. Promo.	Data Criação	Data Envio	Status Pedido	Valor Pedido (...)	Valor Atendido (...)
16990223	[REDACTED]	14 - NAZARIA THE	RCA	IK	775442	08/01/2024 17:4...	08/01/2024 17:4...	06 - PEDIDO DESPACH...	200,68	200,68
16990218	[REDACTED]	14 - NAZARIA THE	RCA	TH		08/01/2024 17:4...	08/01/2024 17:4...	06 - PEDIDO DESPACH...	673,31	673,31
Contagem ...									12.217,37	12.189,29

Pedido	Produto	Qtd. Pedida	Qtd. Atendida	Não Atendida	Cond. Vd.	Cód. Promo.	Status Produto	Valor Pedido (R\$)	Valor Atendido (R\$)
169902...	1001563 - PANTOPRAZOL 40MG 28CPR (EUF-G)	3	3	0	IK	775442	ATENDIDO	24,43	24,43
		386	385	1				12.217,37	12.189,29

Observações:
Esse painel permite a filtragem de pedidos dos últimos 35 dias. Clique no ícone de "Parâmetros do Painel de Controle", localizado no canto superior direito para definir o período desejado.

Figura 21 - Painel de informações

3. Ao clicar em uma linha da grid de Pedidos, a grid de Produtos será filtrada somente com os produtos do pedido selecionado, clique no ícone , para limpar o filtro.

Pedido	Cliente	Empresa	Canal	Cond. Vd.	Cód. Promo.	Data Criação	Data Envio	Status Pedido	Valor Pedido (R\$)	Valor Atendido (R\$)
153798		17 - NAZARIA HB REC	EXC	IK	71719	08/07/2020 22:34:01	08/07/2020 22:32:29	FATURADO	178,07	178,07
153798		17 - NAZARIA HB REC	EXC	IK	71719	08/07/2020 22:33:54	08/07/2020 22:32:21	FATURADO	569,36	543,26

Figura 22 - Grid dos produtos

4. Para exportar os dados, clique no ícone . Para maximizar uma grid, clique no ícone .

Para acessar os parâmetros e selecionar a data inicial e final da consulta, clique no ícone  e informe o período desejado, em seguida clique em “Submeter” .

Parâmetros do painel de controle X

Parâmetro	Valor	Passar Nulo
Data Início:	11/01/2024 	<input type="checkbox"/>
Data Final:	11/01/2024 	n/a

Redefinir
Submeter
Cancelar

Figura 23 - Painel de períodos (Datas)

Atenção!

A atualização das informações ocorre a cada 05 minutos.

17. Consulta Títulos em Aberto

1. Ao acessar a Área do Cliente, clique na opção “Títulos em Aberto” .



A

Figura 24 - Consulta de boletos em aberto

2. Na página seguinte, você irá visualizar um painel com informações de Títulos à Pagar. O painel é composto por 02 grids (que contém informações de notas fiscais e títulos em aberto), 04 filtros (Cliente, Status Título, Nº Nota Fiscal e Período de Vencimento).

Consulta de Títulos à Pagar

Cliente: Selezione... | Status Título: Selezione... | Nº Nota Fiscal: Selezione... | Filtrar Período (Vencimento): Definir filtro... | Volume de Títulos à Vencer em X dias: 12

Detalhes da Nota Fiscal

Nº Nota Fiscal	Empresa	Cliente	Data Emissão	Nº Pedido	Chave NFE	Valor (R\$)
321313	04 - NAZARIA THE HB		11/12/2023	16820084		R\$ 135,00
324311	04 - NAZARIA THE HB		14/12/2023	16898267		R\$ 193,58
Contagem = 83						R\$ 33.310,40

Títulos em Aberto

Nº Título	Tipo Documento	Data Emissão	Vencimento	Situação	Linha Digitável	Boleto Bancário	Valor (R\$)
2906952/1	DM	28/11/2023	27/01/2024	À VENCER		Acessar	R\$ 97,06
2987052/1	DM	28/11/2023	27/01/2024	À VENCER		Acessar	R\$ 167,05
Contagem = 110						R\$ 33.310,40	

Figura 25 - Painel para visualizar títulos à pagar

3. Ao clicar em uma linha da grid de Notas Fiscais, a grid de Títulos em Aberto será filtrada somente com os títulos da nota fiscal selecionada, clique no ícone  para limpar o filtro.

Títulos em Aberto

Nº Título	Tipo Documento	Data Emissão	Vencimento	Situação	Linha Digitável	Boleto Bancário	Valor (R\$)
	DM	11/12/2023	25/01/2024	À VENCER		Acessar	R\$ 135,00

Figura 26 - Filtro dos títulos em aberto

4. Para exportar os dados, clique no ícone . Para maximizar uma grid, clique no ícone .

5. Para acessar o boleto dos títulos, vá na coluna “Boleto bancário” e clique em “Acessar” na linha da grid de títulos em aberto. 

Títulos em Aberto							
Nº Título	Tipo Documento	Data Emissão	Vencimento	Situação	Linha Digitável	Boleto Bancário	Valor (R\$)
3	DM	11/12/2023	25/01/2024	À VENCER		Acessar	R\$ 135,00

Figura 27 - Visualização de boletos

6. Aguarde o carregamento do Boleto. Clique no botão de salvar e selecione a opção de salvar como PDF **A**.

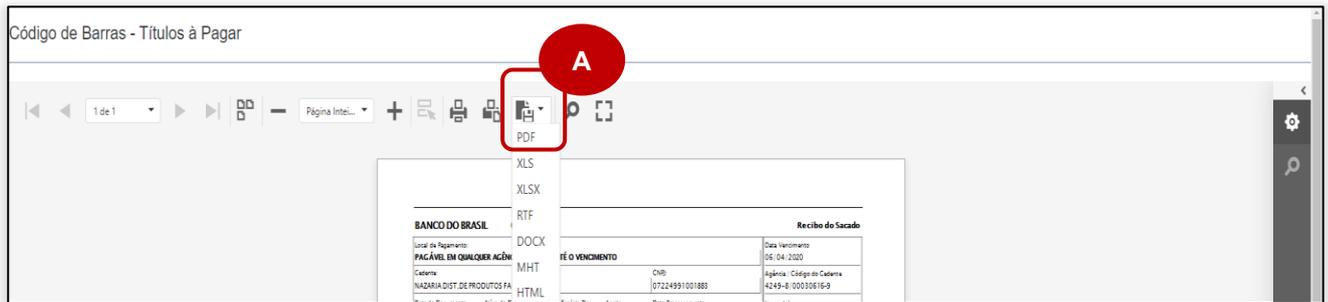


Figura 28 – Exportação do boleto

Atenção!

A atualização das informações de títulos a pagar ocorre 01 vez ao dia.

NAZÁRIA

DISTRIBUIDORA FARMACÊUTICA
UMA EMPRESA DO GRUPO JORGE BATISTA

18. Ouvidoria

1. Ao acessar a Área do Cliente, clique na opção “Ouvidoria” **A**.



Figura 29 – Ouvidoria

2. Na página seguinte, você poderá registrar alguma reclamação ou denúncia que será recebida e analisada pela área de Auditoria Interna da Nazária. Para iniciar o registro, clique no “+” **A**.

A

Arrastar o cabeçalho de uma coluna para aqui para agrupar por essa coluna

Motivo:	Reclamação/Denúncia:	Unidade Envolvida (Não Obrigatório):	Ações
Selecione ...	Q	Selecione ...	
Sem dados			

5 10 25 50 100

Página 1 de 1 (0 itens) 1

Figura 30 – Inserir o registro da reclamação

3. Preencha os campos do formulário e em seguida clique em “Salvar” **A**. Após isso, a sua reclamação/denúncia será enviada à área de Auditoria Interna e caso seja necessário, retornará o contato.

Ouvidoria - Registro de Reclamações/Denúncias

Formulário - Criando registro

< Salvar + Novo

Motivo: *
Selecione...

Reclamação/Denúncia: *
[Campo de texto]

Unidade Envolvida (Não Obrigatório):
Selecione...

Anexo (Não Obrigatório):
Selecionar arquivo ou Soltar arquivo aqui

Figura 31 - Criar/Salvar o registro

NAZARIA

DISTRIBUIDORA FARMACÊUTICA
UMA EMPRESA DO GRUPO JORGE BATISTA

www.nazaria.com.br | [@nazariadistribuidora](https://www.instagram.com/nazariadistribuidora)