PAGAMENTOS

Cancelar e *devolver*

Como cancelar uma venda, com ou sem pagamento, devolver o que foi pago a mais, estornar um pagamento e cancelar um item. E o que acontece com parcelas, notas e repasses.



Para **faturamento e recepção** Código **MAN-PAG-03** Versão **1.2 · novembro de 2026**

Leitura **9 minutos**

EM RESUMO

Primeiro devolve, depois cancela.

Cancelar a venda tira da conta o que não vai acontecer. Devolver o dinheiro é outro passo: chama-se **estorno** e sai do pagamento em que o paciente pagou.

Na venda com dinheiro recebido, a janela **Cancelar Venda** faz as duas coisas em ordem: devolve cada pagamento e só então cancela a venda.

Quando a venda continua e só uma parte volta ao paciente, use **Devolver o pago a mais** na venda ou **Estornar** na página do pagamento.

A PERGUNTA QUE DECIDE

O paciente já pagou alguma coisa nesta venda?

Não
Cancelar pede só o tipo e o motivo. As parcelas em aberto são canceladas junto.

Sim
Cancelar pede também como devolver cada pagamento. O botão vira "Devolver e cancelar".

NESTE MANUAL

1 Qual caminho usar
2 Cancelar uma venda sem pagamento
3 Cancelar uma venda já paga
4 Devolver o pago a mais
5 Estornar um pagamento
6 Cancelar um item da venda
7 Parcelas, notas e repasses
8 Dúvidas frequentes

1 Qual caminho usar

Tudo começa na venda do paciente: pelo agendamento (aba Venda) ou por **Financeiro › Comercial › Vendas**.

A SITUAÇÃO	ONDE FAZER
Nada da venda vai acontecer e o paciente não pagou nada.	Venda › … › Cancelar (seção 2)

A SITUAÇÃO	ONDE FAZER
Nada da venda vai acontecer e o paciente já pagou.	Venda › … › Cancelar › Devolver e cancelar (seção 3)
A venda continua, mas o paciente pagou mais do que ela vale.	Venda › … › Devolver o pago a mais (seção 4)
Devolver um pagamento específico, inteiro ou em parte.	Página do pagamento › Estornar (seção 5)
Um procedimento avulso da venda não vai mais ser feito.	Venda › Itens › item › Cancelar (seção 6)
O paciente desmarcou a consulta ou o procedimento agendado.	Cancelar o agendamento (manual MAN-AGE-02)

BOM SABER

Cancelar o agendamento cancela a venda junto, e o que o paciente já pagou continua registrado (manual MAN-AGE-02). Para devolver esse dinheiro, use o **Estornar** de cada pagamento, na seção 5.

2 Cancelar uma venda sem pagamento

Só a venda **Confirmada** ou **Em andamento** pode ser cancelada. Venda **Concluída** não cancela.

1. No topo da venda, clique no `...` (Mais ações da venda), à direita de Editar, e escolha `Cancelar`.

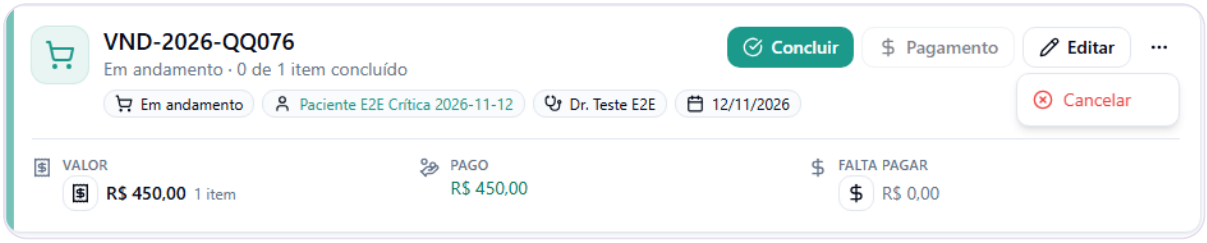


Figura 1. O Cancelar fica no menu "..." do topo da venda. Ali também aparece "Devolver o pago a mais", quando a venda tem valor pago além do total.

2. Leia o quadro amarelo, se aparecer. Ele avisa o que fica: o item já concluído continua registrado e o agendamento fica sem venda.

3. Escolha o `Tipo de Cancelamento`: Paciente faltou, Cancelado pelo cliente, Cancelado pela clínica, Remarcado ou Outro.

4. Escreva o `Motivo do Cancelamento`, com **pelo menos 10 caracteres**. Enquanto falta, a tela mostra quantos.

5. Clique em `Confirmar Cancelamento`. A venda passa a **Cancelada**.

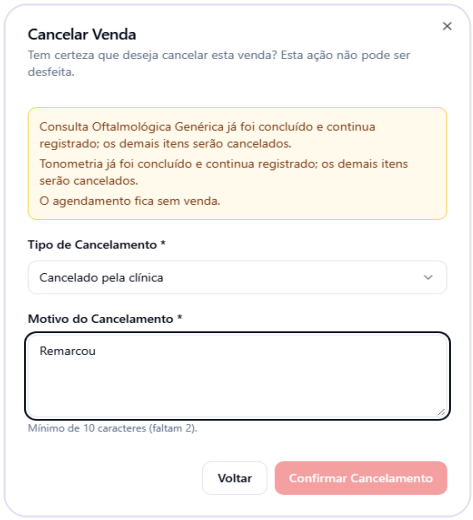


Figura 2. Cancelar Venda sem pagamento: tipo e motivo. Com menos de 10 caracteres, o botão fica apagado.

ATENÇÃO

Cancelar não tem volta

- A venda cancelada não volta a ficar ativa. Se o paciente mudar de ideia, crie uma venda nova.
- Os itens que não estavam concluídos passam a **Cancelado**. Os concluídos ficam como estão.

3 Cancelar uma venda já paga

Mesmo caminho: `...` › `Cancelar`. Quando a venda tem valor pago, a janela muda e mostra a **Devolução**.

1. Em **Devolução**, confira a lista. Cada linha é um pagamento com dinheiro recebido: o número e o valor que ainda dá para devolver.
2. Para cada pagamento, escolha como devolver: `Mesma forma` (a forma em que o paciente pagou, entre parênteses), `Dinheiro` ou `Pix`.
3. Escolha o `Tipo de Cancelamento` e escreva o `Motivo do Cancelamento` (10 caracteres ou mais).
4. Clique em `Devolver e cancelar`. A Central faz um estorno para cada pagamento e, no fim, cancela a venda.

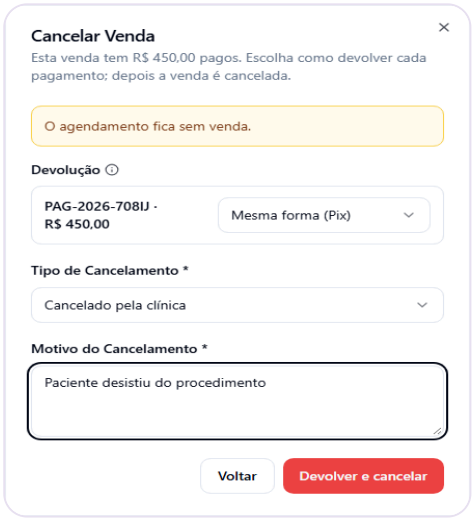


Figura 3. Venda paga: a janela mostra o total pago e um pagamento por linha, com a forma da devolução.

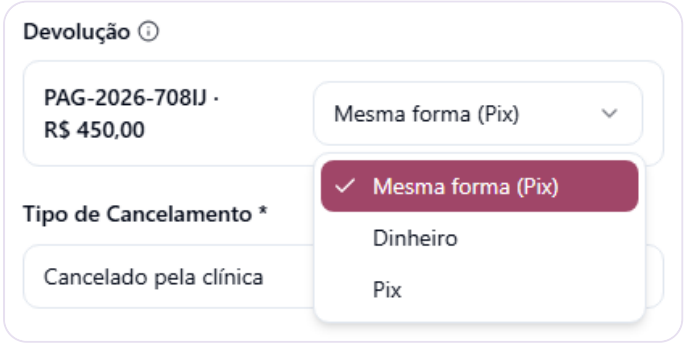


Figura 4. As três formas de devolver cada pagamento.

ATENÇÃO

Se a devolução parar no meio

- Se um estorno falha, a Central para ali e **não cancela a venda**. A janela diz o que já foi devolvido, e a venda continua ativa.
- O botão vira **Tentar de novo**. Pode clicar: o que já foi devolvido não é devolvido de novo.
- O motivo vai junto em cada estorno, como "Cancelamento da venda: …".

QUANDO O CANCELAR FICA APAGADO

Cancelar uma venda paga pede duas permissões: ver os pagamentos e estornar. Sem elas, o Cancelar aparece apagado com o aviso "Cancelar venda paga requer ver e estornar pagamentos". Peça a quem tem a permissão.

4 Devolver o pago a mais

Acontece quando o valor pago passa do valor da venda, por exemplo depois que um item saiu da venda ou entrou um desconto. A venda continua; só a sobra volta ao paciente.

1. No topo da venda, clique em **…** e escolha **Devolver o pago a mais**. A opção só aparece quando sobra valor pago, na venda Confirmada ou Em andamento.

2. A janela mostra quanto foi pago além do valor da venda. Em **Como devolver**, escolha **Mesmo meio de pagamento**, **Dinheiro** ou **Pix**.

3. Escreva o **Motivo** (pelo menos 3 caracteres), por exemplo "paciente pagou duas vezes".

4. Clique em **Devolver R$ …**. O botão já traz o valor da sobra, que é devolvida inteira. Aparece o aviso "Valor devolvido".

ATENÇÃO

- Se a venda foi paga em mais de uma forma, "Mesmo meio" não sabe qual usar. A janela avisa "Esta venda foi paga em mais de uma forma" e pede para você escolher entre as formas aceitas.
- Com um desconto esperando aprovação, a opção fica apagada: "Aprove ou rejeite o desconto antes de devolver".
- Esta opção pede a permissão de editar a venda.

5 Estornar um pagamento

Use para devolver um pagamento específico, no todo ou em parte. Abra a página do pagamento: na venda, aba **Pagamentos**, clique no cartão dele (manual MAN-PAG-01).



Figura 5. A aba Estornos do pagamento: cada estorno com o número, o valor, o motivo, a forma e a data. No topo, o Recebido mostra quanto foi estornado.

1. Clique em **Estornar**, no topo da página ou na aba **Estornos**. A aba diz quanto ainda dá para estornar.

2. Confira o **Valor do Estorno**. Ele vem com todo o disponível. Para devolver só uma parte, digite um valor menor.

3. Em **Forma de Estorno**, escolha **Mesmo meio de pagamento**, **Dinheiro**, **PIX** ou **Crédito em conta**.

4. Escreva o **Motivo do Estorno** (de 3 a 500 caracteres) e clique em **Confirmar Estorno**.

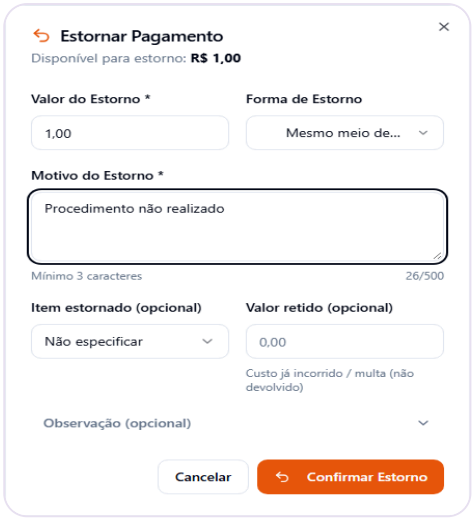


Figura 6. Estornar Pagamento: valor, forma, motivo e, se quiser, o item e o valor retido.

ITEM ESTORNADO (OPCIONAL)

Diga a que item da venda o estorno se refere. A janela explica se é devolução de adiantamento (item ainda não feito) ou de receita (item já feito).

VALOR RETIDO (OPCIONAL)

A parte que a clínica fica, como um custo já gasto ou uma multa. Não volta ao paciente. Estorno mais retido não pode passar do disponível.

O QUE MUDA NA VENDA

O estorno tira o valor do **Pago** da venda. Se a venda ainda está ativa, o **Falta pagar** sobe na mesma medida. O botão Estornar só aparece para quem tem a permissão de estorno e enquanto há valor recebido para devolver.

6 Cancelar um item da venda

Na venda, abra a aba **Itens** e clique no item. Abre o quadro de detalhes.

O botão **Cancelar**, em **Execução**, aparece no item **Agendado** ou **Em execução** que não está ligado a um agendamento. Ele abre a janela **Cancelar Item**, com Observações opcionais e o botão **Cancelar Item**.

O item ligado a um agendamento se cancela pelo atendimento ou pelo agendamento. O quadro avisa: "Execução controlada pelo atendimento".



Figura 7. O item avulso agendado: Executar e Cancelar.

ATENÇÃO

Cancelar o item não devolve nem desconta

O item passa a **Cancelado**, mas o valor da venda continua o mesmo e nenhum dinheiro volta. Se o paciente já pagou por ele, devolva pelo Estornar do pagamento (seção 5) e indique o item em "Item estornado".

7 Parcelas, notas e repasses

O que a Central faz sozinha e o que fica com você.

PARCELAS EM ABERTO

Ao cancelar a venda, as parcelas ainda não pagas (pendentes ou atrasadas) são canceladas. Saem da cobrança e da mesa de recebimentos.

PARCELAS PAGAS

Continuam pagas: é dinheiro que entrou. A devolução aparece à parte, como estorno, na aba Estornos do pagamento.

NOTA FISCAL

Quando a nota foi emitida pelos assistentes de IA da clínica (emissão automática) e já foi autorizada, o estorno não cancela a nota. Em `Financeiro › Notas Fiscais (NFS-e)`, a nota ganha a etiqueta "Estornada: cancelar ou substituir", para uma pessoa resolver.

REPASSE A TERCEIROS

O cancelamento e o estorno não mexem nos repasses a terceiros já lançados. Confira cada um com quem cuida do financeiro.

BOM SABER

- A nota ainda não emitida acompanha o estorno: o valor dela é refeito ou volta para revisão antes de sair.
- Item cancelado com valor já pago e nota prevista: a nota ganha a pendência "Atendimento cancelado". Estorne o pagamento ou reagende o atendimento.

8 Dúvidas frequentes

Não acho o Cancelar na venda. Ele fica no "..." do topo. Na venda Concluída ou já Cancelada, ele não aparece.

O Devolver e cancelar está apagado.	Falta o motivo (10 caracteres ou mais), ou os pagamentos listados somam menos que o valor pago. Nesse caso a janela mostra as duas somas e pede para conferir a aba Pagamentos.
Cancelei pelo agendamento e o paciente tinha pagado.	A venda foi cancelada e o dinheiro continua registrado. Abra cada pagamento da venda e use **Estornar**.
Posso devolver só uma parte?	Sim, pelo Estornar do pagamento: digite um valor menor que o disponível. Dá para estornar de novo depois, até acabar o disponível.
O estorno manda o dinheiro para o paciente?	A Central registra a devolução, o valor e a forma. O Pix, o dinheiro na mão ou o estorno na maquininha é a clínica quem faz.

EVITE

- Motivo vago, como "cancelado". O motivo fica no histórico da venda e em cada estorno.
- Cancelar o item achando que o valor sai da conta do paciente.
- Registrar o estorno antes de fazer a devolução de verdade, ou esquecer de registrar depois.