ACADEMIA JARVIS

Manual do Jarvis E-Commerce

Do primeiro acesso ao fechamento do mês: 12 capítulos e 119 lições com passo a passo, capturas de tela, exemplos e exercícios.

Versão de outubro de 2026 · jaarvis.com.br/academia · Os exemplos usam a Loja Modelo, uma empresa fictícia.

Sumário

1. Primeiros passos: conhecer o Jarvis e preparar a empresa

Como o Jarvis é organizado · Resumo da semana: a tela inicial · Primeiro dia: o que configurar e em que ordem · Pendências: a lista de tarefas da empresa · Dados da empresa: nome, logo e assinatura · Equipe e acessos: perfis e telas por pessoa · Privacidade (LGPD): atender um pedido de dados · Achar qualquer tela: Mapa do ERP e o botão ?

2. Integrações, importação de relatórios e confiança nos dados

Conectar o Bling e os marketplaces · Sincronizar o histórico e ligar a conciliação automática · Importar relatórios de pedidos e liberações · De onde vêm os números · Segurança e integridade dos dados · Central de erros

3. Conciliação de vendas, faturamento e fechamento

Ler a conciliação: pedido, liberação, saldo e status · Vincular liberações: automático, em lote e por sugestão · Divergências, desvincular e anotações · Faturamento: pedidos × notas fiscais · Pendências: o que falta para fechar o mês · Fechar a competência (e reabrir quando precisar)

4. Vendas: acompanhar o mês, vender direto e conhecer clientes

Visão geral: como está o mês · Metas do mês: vendas, margem e recebido · Mais vendidos: o que puxa o faturamento · Estados e cidades: de onde vêm as vendas · Clientes 360: quem compra e quando volta · Venda direta: vender para lojistas e empresas · Comercial B2B: tabelas, representantes e comissões · Contas a receber: as parcelas da venda direta · Cancelados no marketplace

5. Margem, lucro real e preços

Custos e embalagens: de onde vem o custo · Radar de margem: o lucro de cada pedido · Raio-X da margem: por que a margem mudou · Rentabilidade por item: do faturamento ao lucro líquido · Anúncios pagos: o lucro depois do Ads · Vigia de preços: brigar ou não brigar no Mercado Livre · Formação de preço: a tabela de preço por canal · Promoção: onde cabe desconto · Produtos e anúncios: o cadastro que vai para as lojas

6. Financeiro: contas a pagar, bancos e fluxo de caixa

Contas a pagar: o que vence, o que atrasou e como dar baixa · Novo lançamento: parcelado, recorrente, pela linha digitável ou por foto · Notas de entrada: as compras que viram contas a pagar · Pagar em lote, importar o DDA, boletos por e-mail e aprovação do dono · Arquivos do banco: gerar a remessa de pagamentos e ler o retorno · Contas a receber: vendas diretas e outros créditos · Bancos e saldos: importar o extrato e conferir o saldo · Conciliação bancária: casar o extrato com títulos e repasses · Fluxo de caixa: saldo dia a dia, realizado e projeção · Cadastro de fornecedores · Contas bancárias · Plano financeiro (categorias) · Centros de custo · A rotina do financeiro: todo dia, toda semana e no fim do mês

7. Estoque, compras e importações

Posição de estoque: o que tem, o que falta e o que sobra · Sugestão de compras: quanto comprar e de quem · Pedidos de compra: do envio ao recebimento · Estoque parado: dinheiro sem giro e o que fazer · Datas comerciais: comprar antes do pico · Trava nos marketplaces: não vender o que não tem · Chegada no galpão: dar entrada no que chegou · Conferência de envio: bipar antes de embalar · Inventário: contagem física com leitor de código de barras · Movimentos de estoque: o extrato de cada produto · Separação do dia: um caminho só no depósito · Painel de importações: da produção ao galpão · Itens sem cadastro: preparar a chegada da importação · Pagamentos das importações

8. Fiscal: NF-e, devoluções, DIFAL e notas da SEFAZ

Liberar e configurar a emissão de NF-e · Regras fiscais: o espaço da contabilidade · Emitir uma NF-e · Acompanhar, cancelar e corrigir notas emitidas · Faturamento: pedidos sem nota e emissão automática · Notas de devolução e de estorno · DIFAL e GNRE: gerar, enviar e pagar as guias · Notas da SEFAZ: manifestar as notas de compra

9. Atendimento, experiência do cliente e CRM

A fila única de atendimento · Melhorias: atacar a causa das reclamações · Devoluções: taxa por produto, motivos e canais · Experiência do cliente: NPS, tempo de resposta e Central do Cliente · Painel do CRM: quem compra e quando volta · Clientes 360: a ficha de cada cliente · Oportunidades: listas prontas para vender de novo · Réguas de relacionamento · Próximo brinquedo (lojas do segmento infantil) · Estados e cidades · Mais vendidos · Experiência da equipe com o Jarvis

10. Orçamento, DRE e contabilidade

Visão do orçamento: criar a versão e acompanhar o ano · Premissas e cenários: as regras que movem o orçamento · Receitas por canal · Despesas: cada responsável preenche a sua parte · Pessoal: quadro, salários e encargos · Investimentos: caixa agora, DRE aos poucos · DRE orçada · Caixa projetado · Orçado × realizado: ler e justificar os desvios · DRE e Contabilidade: o balancete do escritório vira a DRE gerencial · Contabilidade automática · Fechamento contábil: entregar o mês ao escritório · Plano de contas

11. Folha de pagamento e ponto

Painel da folha: o mês num lugar só · Colaboradores: admissão com os dados do eSocial · Pró-labore dos sócios · Folha mensal: conferir, fechar, pagar e enviar holerites · Férias: períodos, cálculo, aviso e recibo · Rescisão: verbas, prazo, multa do FGTS e TRCT · eSocial: eventos prontos, ainda sem transmissão · Ponto e jornada: marcações, espelho e banco de horas

12. Relatórios, alertas, assistente de IA, auditoria e ajuda

Relatórios da conciliação · Relatórios financeiros · Marketplace para contabilidade · Diagnóstico de margem · Alertas por e-mail e WhatsApp e o relatório da diretoria · Cancelados no marketplace · Assistente IA: perguntar aos seus dados · Histórico e auditoria: a trilha de atividades · Log e auditoria: quem alterou o quê · Avaliação do Jarvis pela equipe · Central de ajuda: respostas, chamados e saúde da conta · Diretoria no bolso (celular)

Rotina sugerida

Glossário

Como usar este manual

Cada lição diz **para que serve** a tela, **quando usar**, o **caminho no menu** e o **passo a passo**. Para praticar, abra o ambiente de testes em **jaarvis.com.br/app/?demo**: é o Jarvis completo com a Loja Modelo, e nada do que você faz lá é gravado de verdade.

CAPÍTULO 1

Primeiros passos: conhecer o Jarvis e preparar a empresa

Como o sistema é organizado, a tela inicial, o que configurar no primeiro dia e como dar acesso a cada pessoa da equipe.

Para quem: Toda a equipe (a parte de configuração é do dono ou administrador) · Tempo: 35 min

O que você vai aprender

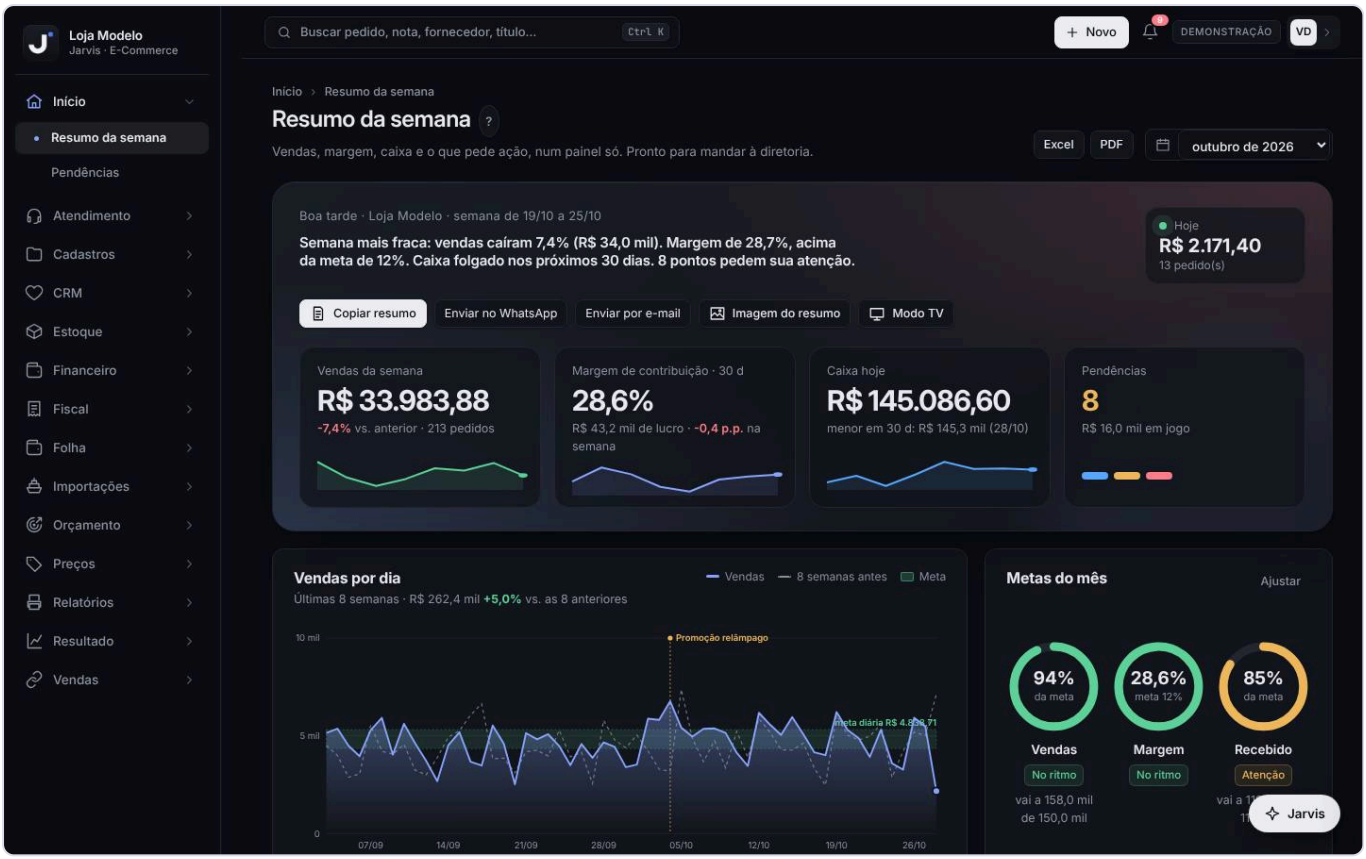
- Achar qualquer tela pelo menu lateral, pela busca (Ctrl K), pelo botão Novo, pelos avisos e pelo menu do seu nome.
- Ler o Resumo da semana e mandar o resumo para a diretoria em um clique.
- Seguir os Primeiros passos na ordem certa no primeiro dia de uso.
- Usar Pendências como a lista de tarefas da equipe.
- Preencher os Dados da empresa e dar a cada pessoa o perfil e as telas do seu trabalho.
- Atender um pedido de dados pessoais (LGPD) dentro do prazo.

1.1 Como o Jarvis é organizado

Menu: Início › Resumo da semana

Para que serve. Saber onde fica cada coisa. Tudo o que existe no Jarvis se alcança por cinco caminhos: o menu lateral (módulos), a busca, o botão Novo, o sino de avisos e o menu do seu nome. Na demonstração, a faixa do rodapé lembra que os dados são fictícios.

Quando usar. No primeiro acesso e sempre que não souber onde fica uma tela.



Passo a passo

1. À esquerda fica o **menu lateral**: no topo, o nome e o logo da sua empresa (clique para voltar ao início); abaixo, os **módulos** — **Início** sempre no topo e os demais em ordem alfabética (Atendimento, Cadastros, CRM, Estoque, Financeiro, Fiscal, Importações, Orçamento, Preços, Relatórios, Resultado, Vendas...). Você só vê os módulos liberados para o seu perfil e o seu plano.
2. Clique no nome de um módulo: abre a tela principal dele e a lista de **grupos** (em Vendas, por exemplo: **Acompanhar**, **Vender**, **Lucro e preço**, **Faturamento e repasses**). O número ao lado do grupo é a quantidade de telas; clique no grupo para abrir ou fechar.
3. A **busca** do topo (**Buscar pedido, nota, fornecedor, título...**, ou as teclas **Ctrl K**) acha telas, pedidos, notas de entrada, fornecedores e contas a pagar pelo nome, número ou valor. Também responde perguntas curtas, como **vendas de hoje**, **o que vence** e **caixa**, e traz **Ações rápidas** (Manual e suporte, Mapa do ERP, Modo painel (TV)...).
4. O botão **Novo** (com o sinal +) abre os atalhos de criação: **Lançamento a pagar**, **Importar extrato bancário**, **Fornecedor**, **Conta bancária**, **Importar relatório de vendas** e **Balancete do escritório**.
5. O **sino** mostra os avisos do momento (contas que vencem hoje, extrato a conciliar, reclamações urgentes, produto em ruptura, nota de devolução rejeitada...). O número vermelho é a quantidade; clique num aviso para ir direto à tela.
6. O círculo com as suas iniciais, no canto direito, abre o **menu do seu nome**: **Equipe e acessos**, **Alterar meu nome**, **Segurança da conta**, **De onde vêm os números**, **Segurança e integridade**, **Log e auditoria**, **Integrações**, **Aparência**, **Alertas no celular**, **Manual e suporte** e **Sair**. Algumas opções aparecem só para o administrador (ex.: **Central de erros**).
7. Em cada tela você encontra: o caminho acima do título (ex.: **Início › Resumo da semana**); o botão **?** ao lado do título, com **Para que serve**, **Quando usar** e **O que fazer**; o seletor de mês (a **competência**); e os botões **Excel** e **PDF**, que exportam o que está na tela com os filtros aplicados.

8. O botão **Jarvis** no canto inferior direito abre o assistente de IA (veja o capítulo 12).
9. Na demonstração, a faixa **Demonstração** no rodapé tem **Recomeçar** (descarta tudo o que você mexeu e gera de novo a base da Loja Modelo) e **Sair** (vai para a tela de entrada do sistema de verdade).

Exemplo com a Loja Modelo

A Carla, do financeiro da Loja Modelo, precisa achar o boleto de R$ 1.500,00 do fornecedor de embalagens e não lembra em que tela ele fica. Ela tecla Ctrl K, digita 1500 (ou o nome do fornecedor) e clica no título que aparece em **Títulos a pagar**. Pronto: abriu a conta sem passar pelo menu.

Dicas

- Clicar num item do menu abre a tela "do zero": filtros, abas e buscas daquela tela voltam ao padrão. O mês escolhido no cabeçalho é mantido.
- Não sabe o nome da tela? Use a busca ou o **Mapa do ERP** (última lição deste capítulo).
- Em **Aparência** (menu do seu nome) você troca o tema, as cores e alterna entre modo claro e escuro.

Cuidados

- O seletor de mês muda a competência de várias telas ao mesmo tempo. Se um número parecer "sumido", confira o mês no canto superior direito antes de qualquer outra coisa.
- Se faltar uma tela que você usa, peça ao administrador em Equipe e acessos (ou abra um chamado na Central de ajuda). Nunca use o login de outra pessoa.

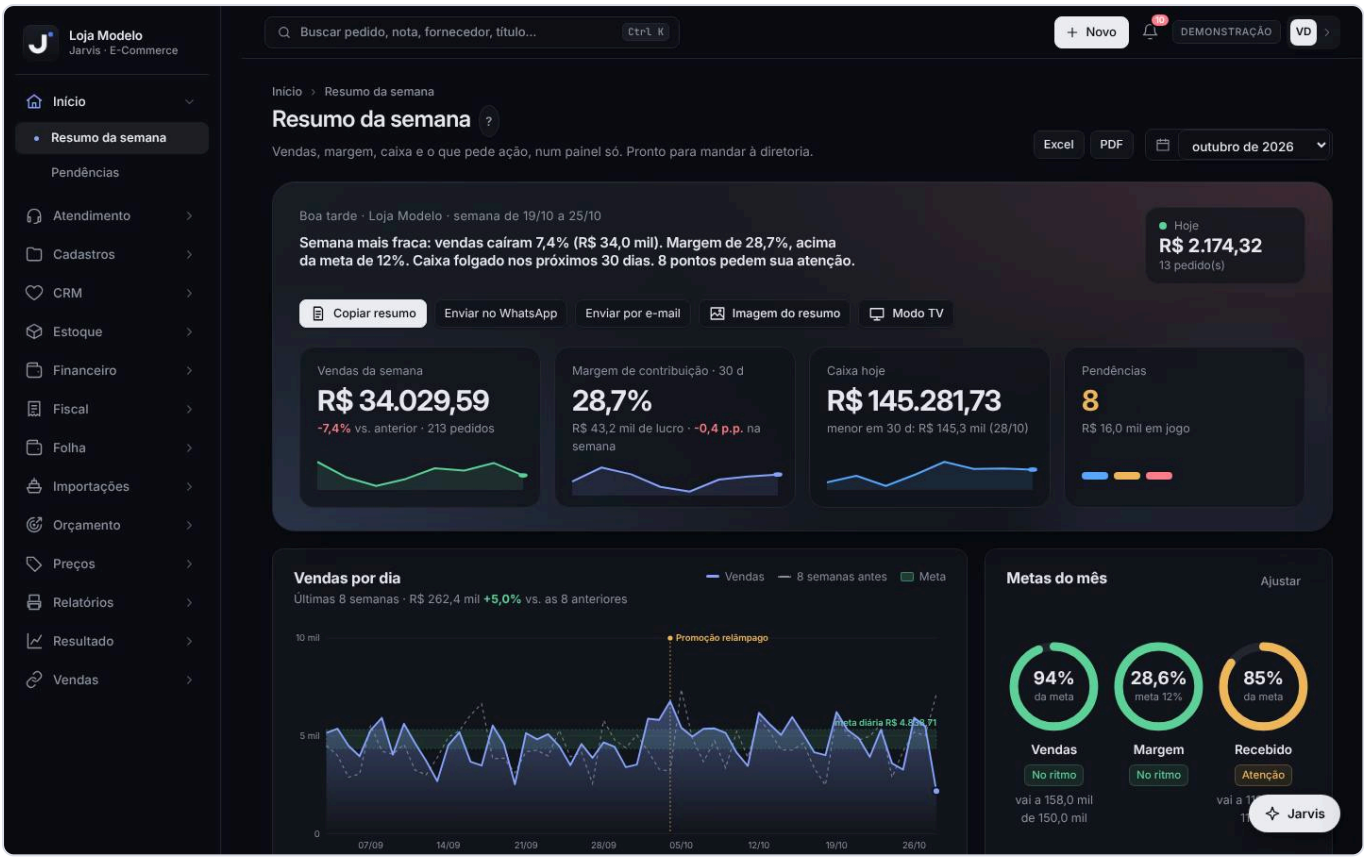
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#resumo

1.2 Resumo da semana: a tela inicial

Menu: Início › Resumo da semana

Para que serve. Painel de abertura com vendas, margem, caixa e o que pede ação, num lugar só e pronto para mandar à diretoria (texto, WhatsApp, e-mail, imagem ou TV).

Quando usar. Todo dia, ao entrar. Na segunda-feira, para mandar à diretoria o resumo da semana que passou.



Passo a passo

1. Leia a frase do topo (ex.: “Semana estável: vendas subiram...”): é o veredito da **última semana completa** (segunda a domingo), com a margem contra a meta, a folga do caixa e quantos pontos pedem atenção. O quadro **Hoje** mostra as vendas do dia até agora.
2. Os quatro quadros — **Vendas da semana**, **Margem de contribuição · 30 d**, **Caixa hoje** e **Pendências** — são clicáveis: abrem, na ordem, a Visão geral, o Radar de margem, o Fluxo de caixa e as Pendências.
3. **Vendas por dia** compara as últimas 8 semanas com as 8 anteriores; a faixa verde é a meta diária e os marcos (ex.: uma promoção) aparecem como linhas verticais. Passe o mouse para ver cada dia.
4. **Metas do mês** mostra os anéis de **Vendas**, **Margem** e **Recebido**, com o selo (**No ritmo**, **Atenção**, **Abaixo do ritmo**) e a projeção “vai a ... de ...”. **Ajustar** abre as Metas do mês.
5. Os gráficos do meio: **Para onde vai o dinheiro de cada venda** (venda, tarifas e frete, tributos, custo dos produtos e lucro), **Canais: faturamento × margem** (uma bolha por marketplace), **Para onde a loja vende** (mapa por estado, com maior ticket, frete mais caro e vendas para outros estados que geram DIFAL) e **Caixa: 14 dias atrás e 30 à frente**.
6. **O que fazer primeiro** lista as pendências ordenadas pelo valor em jogo, cada uma com o botão de ação (**Conciliar**, **Cobrar**, **Emitir**, **Contestar**, **Abrir**...). Ao lado, **Pedidos de hoje**; abaixo, a **Vitrine dos mais vendidos** dos últimos 30 dias, com a margem de cada produto.
7. Para mandar à diretoria: **Copiar resumo** (texto pronto), **Enviar no WhatsApp**, **Enviar por e-mail** ou **Imagem do resumo** (imagem em pé, boa para o celular). O mesmo texto fica em **Texto pronto para WhatsApp e e-mail**, no fim da tela.
8. **Modo TV** abre os painéis em tela cheia, girando a cada 12 segundos — bom para a TV da expedição ou para uma reunião. As setas ← e → trocam de painel; **Esc** ou **Sair** fecha.

Exemplo com a Loja Modelo

Segunda-feira, 8h: o dono da Loja Modelo abre o Resumo da semana e lê “Semana estável: vendas subiram 2,0% (R$ 30,0 mil)...”. Em O que fazer primeiro, o item de cima é “12 repasse(s) atrasado(s) — R$ 1.200,00”, com o botão Cobrar. Ele clica em Copiar resumo, cola no grupo da diretoria e repassa a cobrança para o financeiro.

Dicas

- Os blocos dizem o que falta cadastrar: sem custo dos produtos, a cascata mostra **Cadastrar custos**; sem conta bancária, o caixa mostra **Cadastrar conta**; sem metas, aparece **Definir metas**.
- Há também o **Modo painel (TV)**, pela busca (Ctrl K › Ações rápidas): vendas do dia por canal, últimos 14 dias, mais vendidos de hoje e pedidos entrando, atualizando a cada minuto.
- No celular, o Jarvis abre a **Diretoria no bolso**, uma versão enxuta deste painel (capítulo 12).

Cuidados

- A semana do resumo é a última semana completa (segunda a domingo), e não os últimos 7 dias. Já os quadros **Hoje** e **Pedidos de hoje** são do dia corrente.
- O painel é tão bom quanto as conexões: se um canal parar de sincronizar, as vendas dele somem dos gráficos. Quando algo parecer estranho, confira **De onde vêm os números** (capítulo 2).

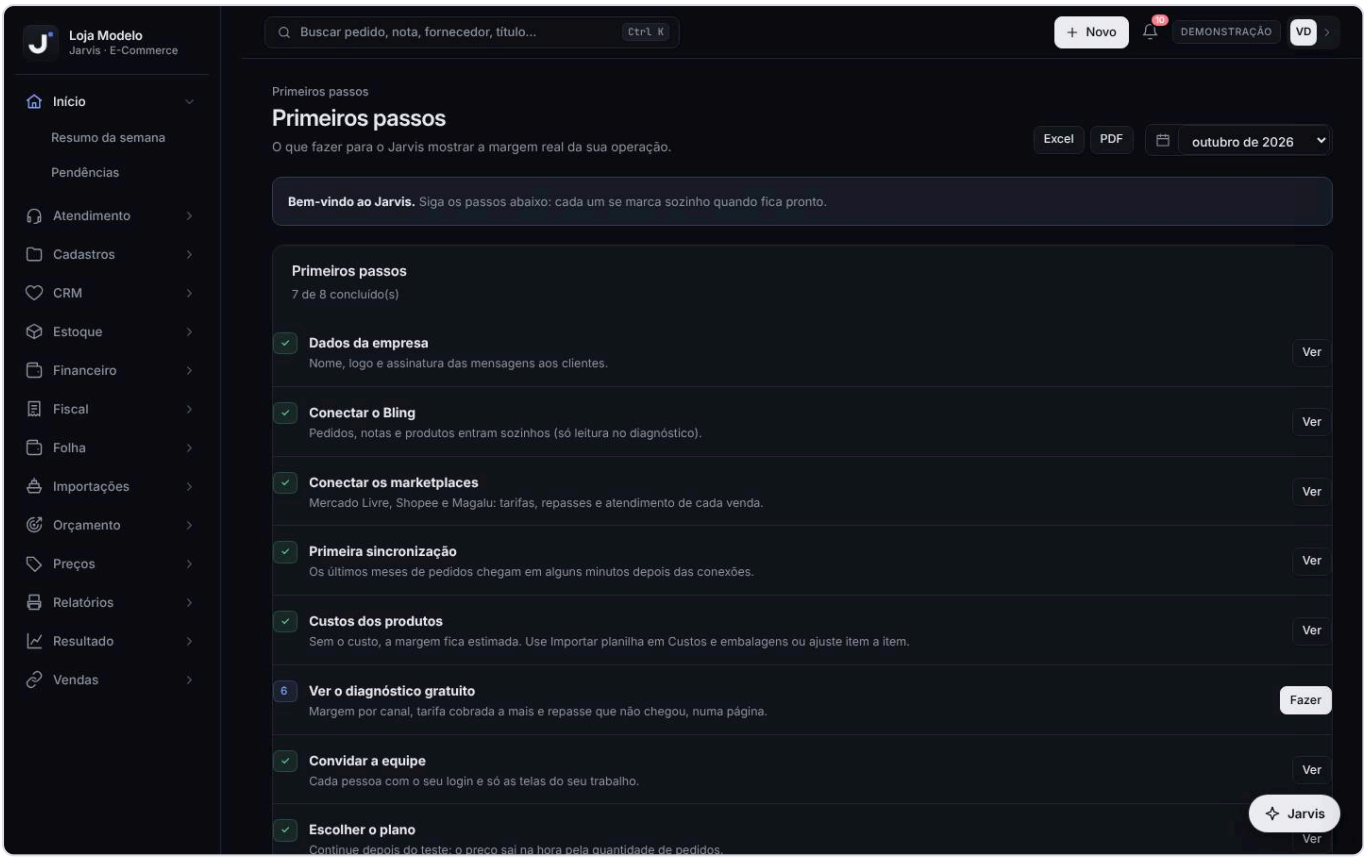
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#resumo

1.3 Primeiro dia: o que configurar e em que ordem

Menu: Busca (Ctrl K) › Primeiros passos

Para que serve. Lista de implantação que se marca sozinha conforme a empresa fica pronta: dados da empresa, Bling, marketplaces, primeira sincronização, custos, diagnóstico, equipe e plano.

Quando usar. No primeiro dia (ou na primeira semana) de uso e sempre que quiser saber o que ainda falta. Durante o teste grátis, o aviso no Resumo da semana também tem o botão **Primeiros passos**.



Passo a passo

1. **Dados da empresa**: nome de exibição, assinatura das mensagens, escritório contábil, segmento e logo (lição 1.5).
2. Ainda no começo, peça à contabilidade para conferir as **Regras fiscais** (razão social, CNPJ, cidade/UF e regime) — o botão **Abrir Regras fiscais** fica na tela Dados da empresa. Esse passo não aparece na lista, mas a nota fiscal e o DIFAL dependem dele.
3. **Conectar o Bling** em Integrações: é a origem fiscal (pedidos, notas, produtos e estoque).
4. **Conectar os marketplaces**: Mercado Livre (com o Mercado Pago), Shopee e Magalu.
5. **Primeira sincronização**: em Integrações, escolha **Últimos 90 dias** e clique em **Sincronizar tudo**. Os pedidos chegam em alguns minutos (capítulo 2).
6. **Custos dos produtos** (Cadastros › Produtos › Custos e embalagens): sem custo, a margem fica estimada.
7. **Ver o diagnóstico gratuito** (Relatórios › Relatórios › Diagnóstico de margem): a primeira foto da margem por canal e do dinheiro parado ou cobrado a mais.
8. **Convidar a equipe** (lição 1.6), cada pessoa com o seu perfil, e **Escolher o plano** antes do fim do teste (só o dono assina).
9. Cada linha tem o botão **Fazer** (ainda falta) ou **Ver** (pronto, com ✓). O topo mostra quantos estão concluídos, por exemplo “5 de 8 concluído(s)”.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo começou numa segunda-feira. De manhã, o dono preencheu os Dados da empresa, conectou Bling, Mercado Livre e Shopee e mandou sincronizar os últimos 90 dias; enquanto os pedidos chegavam, importou a planilha de custos. À tarde abriu o Diagnóstico de margem e convidou a Carla (perfil Financeiro) e o João (Estoque e expedição). O Magalu e a conta do banco ficaram para terça.

Dicas

- Comece sempre pelo Bling: ele é a origem fiscal. Os marketplaces completam a tarifa real e trazem os repasses — o botão Sincronizar tudo já segue essa ordem.
- Depois dos 8 passos, na primeira semana: cadastre a conta bancária e importe o extrato, defina as **Metas do mês**, escolha quem recebe os **Alertas e relatórios** e ative a verificação em duas etapas em **Segurança da conta**.
- Baixe o **Checklist do primeiro dia** no fim deste capítulo e imprima para acompanhar.

Cuidados

- Sem custos cadastrados, margem e lucro aparecem, mas são estimativas: não decida preço antes de completar esse passo.
- Não convide a equipe toda como Administrador: o administrador vê tudo e libera acessos. Use os perfis do trabalho de cada um.

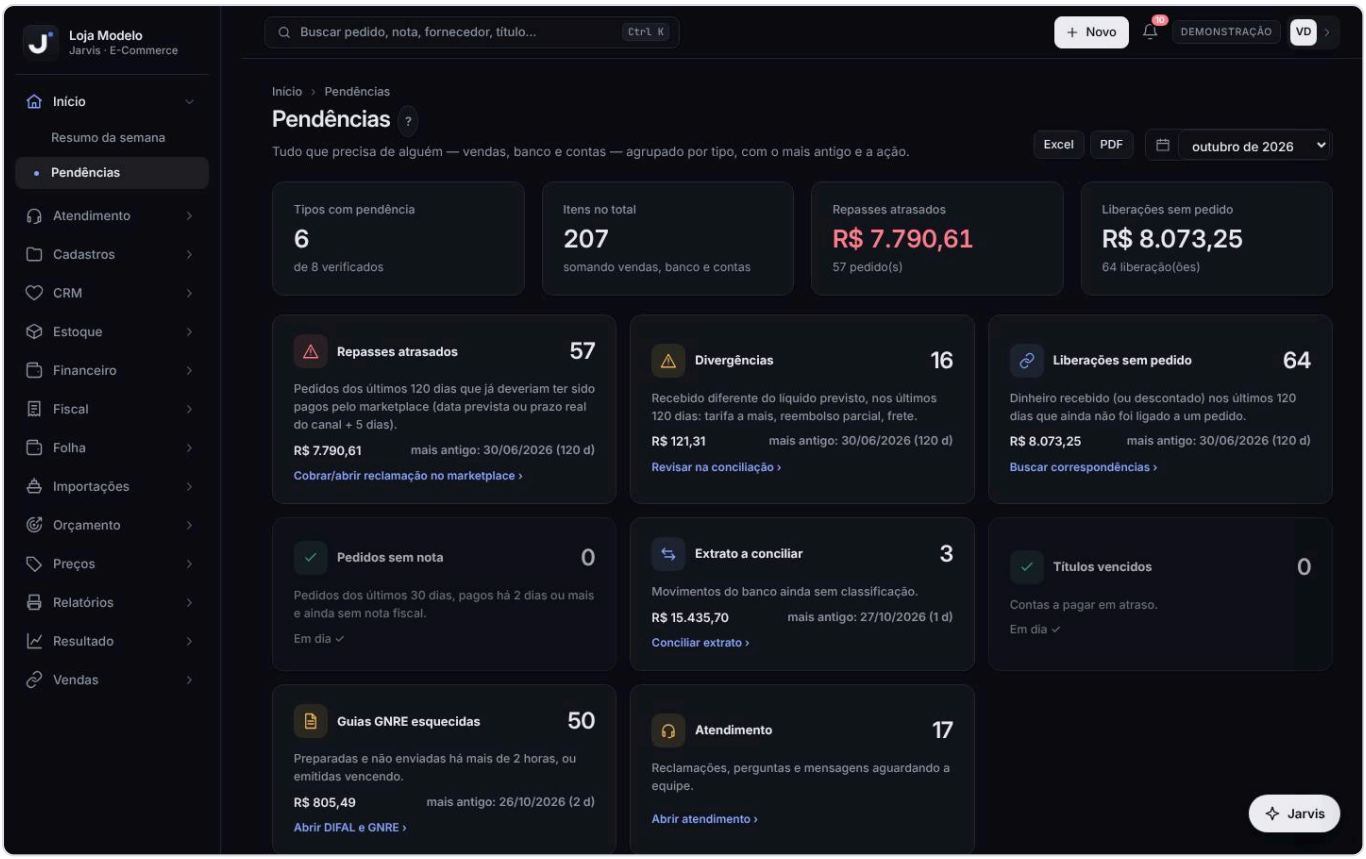
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#comecar

1.4 Pendências: a lista de tarefas da empresa

Menu: Início › Pendências

Para que serve. Junta num lugar só tudo o que está esperando alguém — vendas, banco e contas —, agrupado por tipo, com o valor, o item mais antigo e a ação. É a fila de trabalho do financeiro, do faturamento, do fiscal e do atendimento.

Quando usar. Todo dia, logo depois do Resumo da semana. Cada pessoa olha os cartões da sua área.



Passo a passo

1. Leia os quadros do topo: **Tipos com pendência** (ex.: “5 de 7 verificados”), **Itens no total**, **Repasses atrasados** e **Liberações sem pedido**.
2. Cada cartão é um tipo de problema, com a quantidade, o valor, o **mais antigo** (data e dias) e a ação. Cartão com **Em dia ✓** não tem nada a fazer.
3. Divida por pessoa: **Repasses atrasados**, **Divergências** e **Liberações sem pedido** são do financeiro (conciliação); **Pedidos sem nota**, do faturamento; **Extrato a conciliar** e **Títulos vencidos**, de quem cuida do banco e das contas a pagar; **Guias GNRE esquecidas**, do fiscal; **Atendimento** (aparece quando há casos esperando), da equipe de pós-venda.
4. Clique num cartão para abrir a lista: **Data**, **Há** (dias), **Referência**, **Canal / origem**, **Detalhe** e **Valor**. Nas linhas de pedido, clique para abrir o pedido.
5. Use o campo **Pedido, canal, descrição...** para filtrar e **Exportar** para mandar a lista (planilha CSV) a quem vai resolver.
6. O botão no topo da lista leva à tela onde se resolve: **Conciliar extrato**, **Abrir DIFAL e GNRE**, **Ver faturamento**, **Abrir contas a pagar**... Cartão em dia leva direto à tela dele.
7. **‹ Todas as pendências** volta aos cartões.

Exemplo com a Loja Modelo

Às 9h, a Carla abre Pendências: **Extrato a conciliar** tem 3 movimentos (R$ 1.500,00 ao todo), **Títulos vencidos** está Em dia ✓ e **Guias GNRE esquecidas** mostra 2 guias preparadas ontem e não enviadas. Ela concilia o extrato, avisa quem cuida do fiscal sobre as guias e deixa os repasses atrasados para a rotina de conciliação da tarde (capítulo 3).

Dicas

- Comece pelo item mais antigo de cada cartão: quanto mais velho, mais difícil de cobrar ou de explicar.
- Os cartões de vendas olham os últimos 120 dias, qualquer que seja o mês escolhido no cabeçalho.
- O passo a passo de repasses, divergências e do botão **Vincular pelo número do pedido** está no capítulo 3 (Conciliação de vendas, faturamento e fechamento).

Cuidados

- “Repasse atrasado” usa o prazo real de cada canal + 5 dias. Antes de abrir reclamação no marketplace, confira se o dinheiro não caiu sem vínculo (cartão **Liberações sem pedido**).
- O Resumo da semana e as Pendências contam algumas coisas de jeitos diferentes (ex.: pedidos sem nota: o Resumo conta todos os dos últimos 30 dias; as Pendências, só os pagos há 2 dias ou mais). Para trabalhar a lista, use sempre as Pendências.

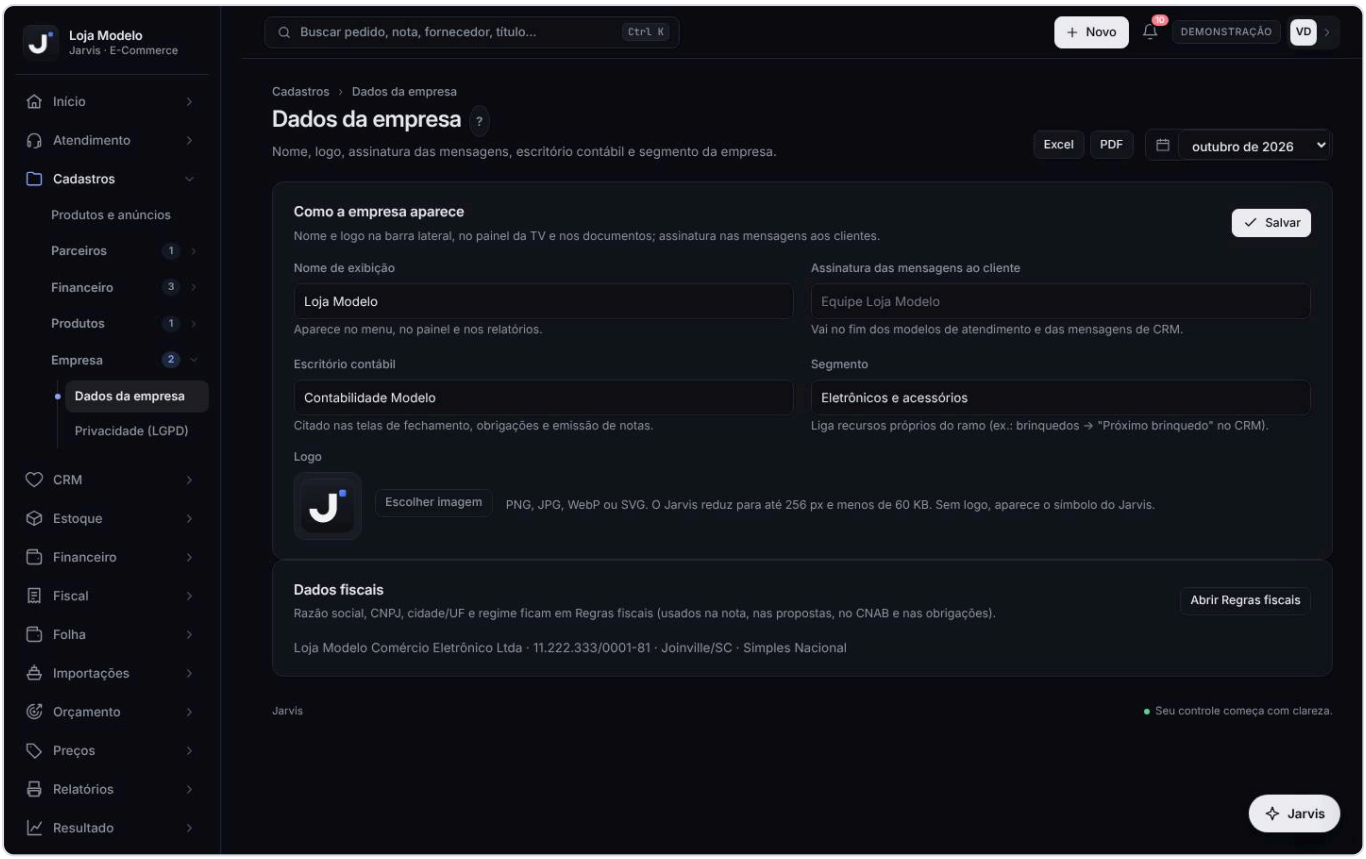
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#pending

1.5 Dados da empresa: nome, logo e assinatura

Menu: Cadastros › Empresa › Dados da empresa

Para que serve. Define como a empresa aparece no Jarvis e para os clientes: o nome no menu, no painel da TV e nos relatórios; o logo; a assinatura das mensagens; o escritório contábil e o segmento.

Quando usar. No primeiro dia e quando mudar a marca, o escritório de contabilidade ou a assinatura das mensagens.



Passo a passo

1. Abra **Cadastros › Empresa › Dados da empresa**.
2. **Nome de exibição**: o nome que aparece no menu, no painel e nos relatórios (ex.: Loja Modelo).
3. **Assinatura das mensagens ao cliente**: vai no fim dos modelos de atendimento e das mensagens de CRM (ex.: Equipe Loja Modelo).
4. **Escritório contábil**: citado nas telas de fechamento, obrigações e emissão de notas.
5. **Segmento**: liga recursos próprios do ramo — por exemplo, “brinquedos” liga o **Próximo brinquedo** no CRM.
6. **Logo** › **Escolher imagem**: PNG, JPG, WebP ou SVG. O Jarvis reduz sozinho para até 256 px e menos de 60 KB.
7. Clique em **Salvar**. O aviso “Dados da empresa salvos.” confirma.
8. Razão social, CNPJ, cidade/UF e regime ficam nas **Regras fiscais**: use o botão **Abrir Regras fiscais**. O resumo aparece no quadro **Dados fiscais** desta tela.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo preencheu: Nome de exibição “Loja Modelo”, assinatura “Equipe Loja Modelo”, escritório “Contabilidade Modelo”, segmento “eletrônicos e acessórios”, e enviou o logo em PNG de 1.000 px — o Jarvis reduziu sozinho. Ao salvar, o nome e o logo apareceram no topo do menu.

Dicas

- Use um logo quadrado, simples e de fundo transparente: fica nítido no menu e no painel da TV.
- Sem logo, aparece o símbolo do Jarvis; sem assinatura, o Jarvis usa “Equipe” + o nome de exibição.

Cuidados

- Só o administrador altera estes dados. Para os demais, a tela aparece só para leitura, com o aviso “Só o administrador da empresa altera estes dados.”
- Se a imagem continuar grande demais mesmo reduzida, o Jarvis recusa: use um logo com menos detalhes e cores.

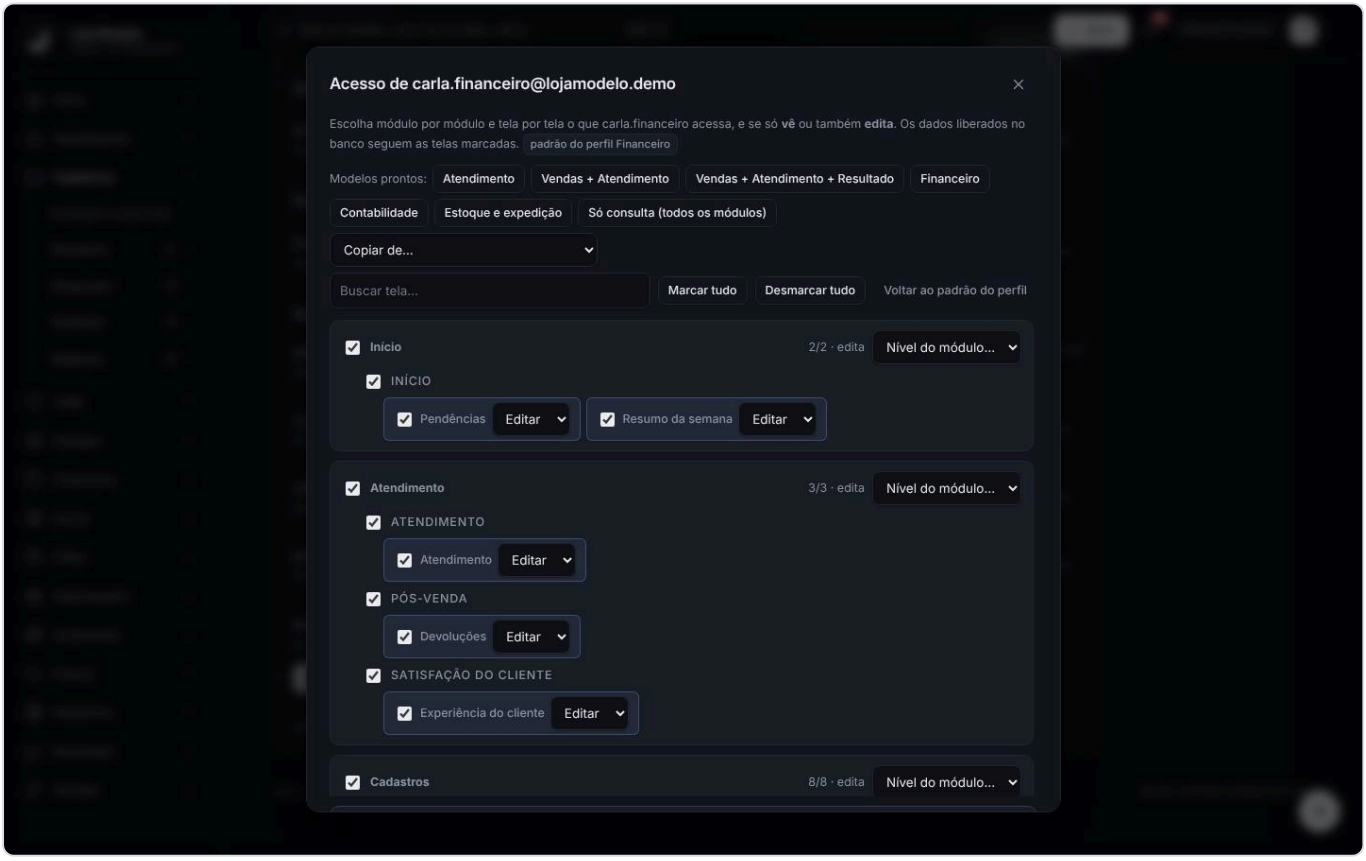
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#dadosempresa

1.6 Equipe e acessos: perfis e telas por pessoa

Menu: Menu do seu nome (canto superior direito) › Equipe e acessos

Para que serve. Convidar pessoas, liberar quem pediu acesso, escolher o perfil de cada uma e, se quiser, marcar tela por tela o que ela vê — e se só vê ou também edita.

Quando usar. Ao contratar ou desligar alguém, ao dar acesso à contabilidade e sempre que alguém disser que não vê uma tela.



Passo a passo

1. Em **Convidar pessoa**, digite o e-mail, escolha o perfil e clique em **Convidar**. A pessoa recebe um e-mail com o passo a passo, cria a conta com esse mesmo e-mail e entra direto na sua empresa.

2. Perfis: **Administrador** (vê tudo e libera acessos); **Equipe completa** (todos os módulos, sem liberar acessos nem mexer em integrações); **Financeiro**; **Contabilidade (escritório)**; **Atendimento e CRM**; **Estoque e expedição** — cada um com os módulos do seu trabalho.
3. **Convites aguardando cadastro**: quem foi convidado e ainda não criou a conta. Use **Reenviar e-mail** ou **Cancelar**.
4. **Pedidos de acesso**: quem criou a conta e pediu para entrar. Escolha o perfil no seletor e clique em **Liberar** (ou **Recusar**). Liberada a pessoa (com perfil diferente de Administrador), a janela **Menus e telas** dela abre em seguida. O número de pedidos aparece também no menu do seu nome.
5. **Quem tem acesso**: cada pessoa com o perfil, a data e quantas telas vê. Troque o perfil no seletor ao lado ou clique em **Remover** para tirar o acesso.
6. Para escolher tela por tela, clique em **Menus e telas**. Comece por um dos **Modelos prontos** (Atendimento; Vendas + Atendimento; Vendas + Atendimento + Resultado; Financeiro; Contabilidade; Estoque e expedição; Só consulta) ou por **Copiar de…** outra pessoa.
7. Marque módulos, grupos e telas. Em cada tela marcada, escolha **Editar** ou **Só ver** (ou use **Nível do módulo…** para o módulo inteiro). **Buscar tela…**, **Marcar tudo**, **Desmarcar tudo** e **Voltar ao padrão do perfil** ajudam.
8. Confira o rodapé (quantas telas, quantas só para ver e os **Dados liberados**) e clique em **Salvar acesso**.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo contratou o Lucas para o estoque. O dono convidou o e-mail dele com o perfil **Estoque e expedição**. Depois, em Menus e telas, aplicou o modelo Estoque e expedição e deixou Devoluções (Atendimento) como **Só ver**: o Lucas confere o que volta ao galpão, mas não responde clientes.

Dicas

- A Central de ajuda, o Mapa do ERP, o Resumo da semana, os Primeiros passos e o painel da TV ficam sempre disponíveis para todos.
- Para o escritório de contabilidade, convide com **Contabilidade (escritório)**: ele começa nas Regras fiscais e vê Financeiro, Fiscal, Orçamento, Cadastros, Resultado e Relatórios.
- Tela nova lançada depois que você personalizou os acessos aparece sozinha para quem já tem aquele módulo.

Cuidados

- Se você personalizar as telas de um Administrador e salvar, ele passa a **Equipe completa** e deixa de liberar acessos.
- Ações feitas no servidor (emitir nota, enviar GNRE, conectar integrações) seguem o **perfil**, não as telas marcadas. Escolha o perfil com cuidado.
- Ao desligar alguém, clique em **Remover** no mesmo dia. Cada pessoa usa o próprio login — nunca compartilhe senha.

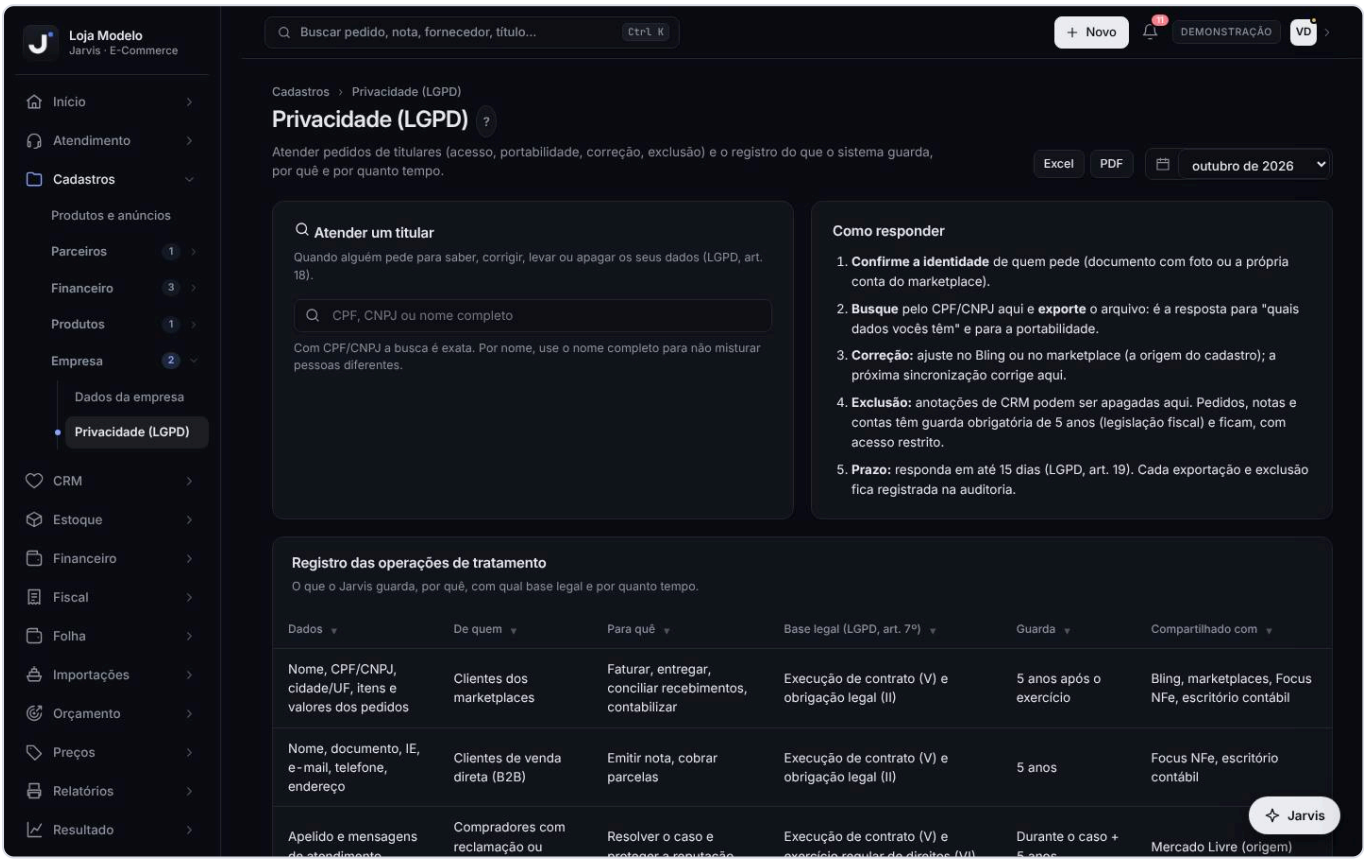
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#equipe

1.7 Privacidade (LGPD): atender um pedido de dados

Menu: Cadastros › Empresa › Privacidade (LGPD)

Para que serve. Atender quem pede para saber, levar, corrigir ou apagar os seus dados (LGPD, art. 18) e mostrar o registro do que o Jarvis guarda, por quê, com qual base legal e por quanto tempo.

Quando usar. Quando um cliente, fornecedor ou alguém da equipe fizer um pedido sobre os próprios dados — por e-mail, pelo marketplace ou pelo atendimento.



Passo a passo

1. Confirme a identidade de quem pede (documento com foto ou a própria conta do marketplace onde comprou).
2. Em **Atender um titular**, digite o **CPF, CNPJ ou nome completo** e tecle Enter. Com CPF/CNPJ a busca é exata.
3. Confira os grupos encontrados (ex.: **Pedidos de venda**, **Notas de entrada e devoluções**), com quantos registros e o prazo de guarda de cada um.
4. Clique em **Exportar tudo (arquivo para o titular)**: o arquivo baixado é a resposta para “quais dados vocês têm” e para a portabilidade.
5. Correção: ajuste no Bling ou no marketplace (a origem do cadastro). A próxima sincronização corrige no Jarvis.
6. Exclusão: se houver anotações de CRM, use **Apagar anotações de CRM**. Pedidos, notas e contas têm guarda obrigatória de 5 anos e ficam, com acesso restrito.
7. Responda em até 15 dias (LGPD, art. 19). Cada exportação e exclusão fica registrada na auditoria.
8. A tabela **Registro das operações de tratamento** mostra os dados, de quem, para quê, a base legal, a guarda e com quem são compartilhados — útil para auditorias e para o encarregado de dados.

Exemplo com a Loja Modelo

Uma cliente pede, pelo e-mail da Loja Modelo, para saber quais dados a loja tem dela. O atendimento confirma que o e-mail é o mesmo da compra, busca o CPF em Privacidade (LGPD), encontra 2 pedidos de venda, clica em Exportar tudo e envia o arquivo com o texto do modelo deste capítulo — 3 dias depois do pedido.

Dicas

- Busque sempre pelo CPF/CNPJ. Por nome, use o nome completo para não misturar pessoas diferentes.
- Guarde o e-mail de resposta junto com o arquivo enviado: é a sua prova de que respondeu no prazo.

Cuidados

- Não apague pedidos ou notas a pedido do titular: a lei fiscal obriga a guardar por 5 anos. Explique isso na resposta (o modelo já traz o texto).
- Nunca envie o arquivo antes de confirmar a identidade: mandar dados para a pessoa errada também é vazamento.

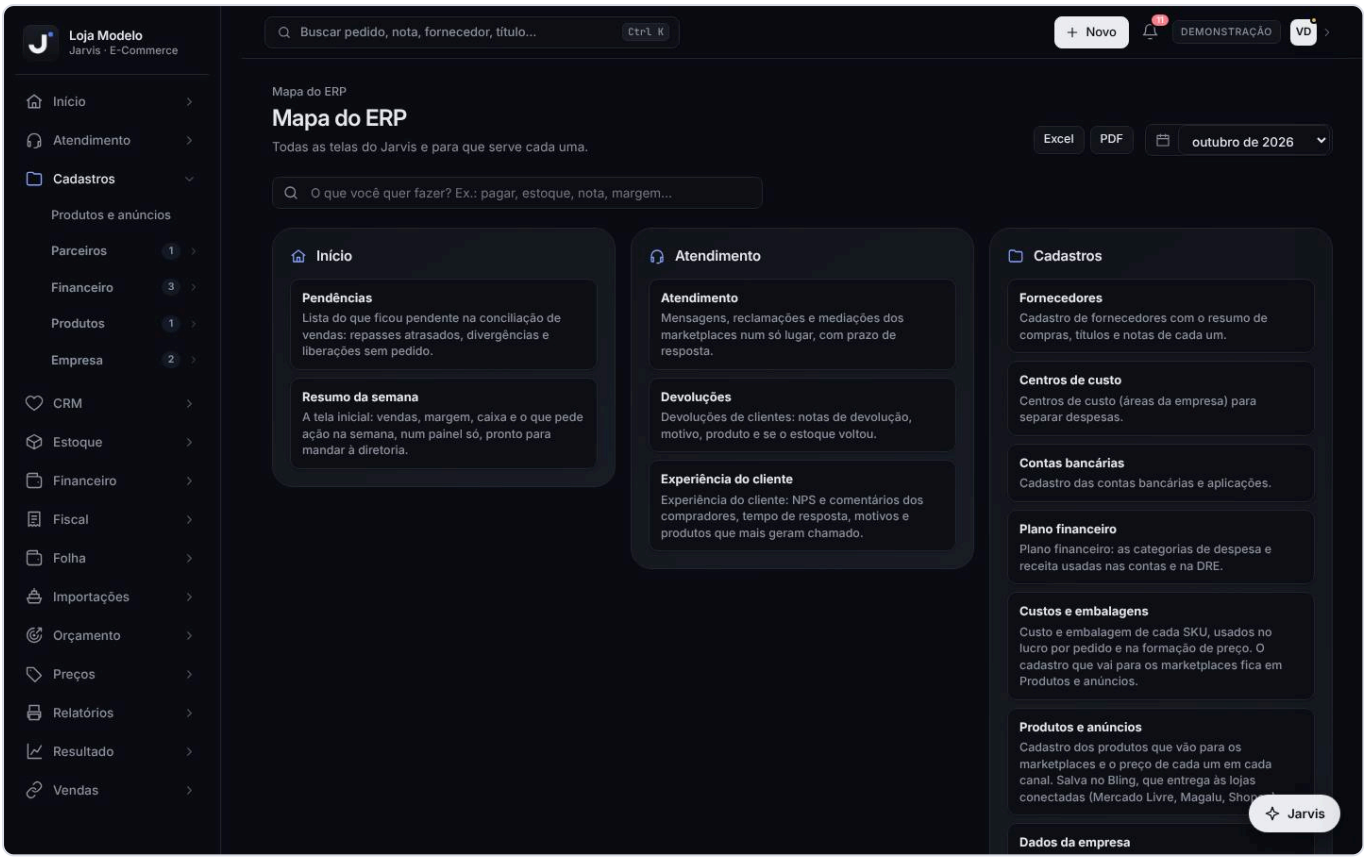
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#privacidade

1.8 Achar qualquer tela: Mapa do ERP e o botão ?

Menu: Busca (Ctrl K) › Mapa do ERP

Para que serve. Lista todas as telas que você pode abrir, por módulo, com uma linha dizendo para que serve cada uma, e uma busca por assunto.

Quando usar. Quando não souber o nome da tela que resolve o que você precisa.



Passo a passo

1. Tecle **Ctrl K** (ou clique na busca do topo) e escolha **Mapa do ERP** em **Ações rápidas**.
2. No campo **O que você quer fazer?**, digite o assunto (ex.: pagar, estoque, nota, margem). O mapa mostra só as telas que combinam.
3. Clique na tela para abri-la.
4. Dentro de qualquer tela, o botão **?** ao lado do título abre **Para que serve**, **Quando usar** e **O que fazer**. **Ver todas as telas** volta ao mapa; **Entendi** fecha.

Exemplo com a Loja Modelo

O João, da expedição, precisa imprimir a lista do que separar hoje. Ele digita “separar” no Mapa do ERP, aparece **Separação do dia** e ele abre a tela sem precisar saber que ela fica em Estoque › Operação.

Dicas

- O mapa mostra só as telas liberadas para você.
- A busca do topo também acha telas pelo nome: digite parte do nome (ex.: “fluxo”) e clique na tela em **Telas**.

Cuidados

- O mapa explica cada tela em uma linha. Para o passo a passo completo, use este manual (menu do seu nome › Manual e suporte › Manual).

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#mapa

Exercício: Pratique na demonstração

1. Abra a demonstração do Jarvis E-Commerce. A faixa **Demonstração** no rodapé confirma que os dados são fictícios (Loja Modelo).
2. No Resumo da semana, clique no quadro **Pendências**, abra o cartão **Liberações sem pedido** e volte com **‹ Todas as pendências**.
3. Tecle **Ctrl K**, digite **vendas de hoje** e leia a resposta. Depois apague, escolha **Mapa do ERP** e digite “estoque”.
4. Abra o menu do seu nome › **Equipe e acessos**. Em **Convidar pessoa**, digite lucas.estoque@lojamodelo.demo, escolha **Estoque e expedição** e clique em **Convidar**.
5. Em **Quem tem acesso**, clique em **Menus e telas** da carla.financeiro, aplique o modelo **Financeiro** e clique em **Salvar acesso**.
6. Vá em **Cadastros › Empresa › Dados da empresa**, escreva “Time Loja Modelo” em **Assinatura das mensagens ao cliente** e clique em **Salvar**.
7. Em **Cadastros › Empresa › Privacidade (LGPD)**, busque só “Mariana” e veja quantos registros aparecem (são várias clientes com esse nome — por isso, no dia a dia, busque pelo CPF). Clique em **Exportar tudo (arquivo para o titular)**.
8. Para terminar, clique em **Recomeçar** na faixa da demonstração.

Confira

Aparece o aviso “Convite enviado para lucas.estoque@lojamodelo.demo” e o convite entra em **Convites aguardando cadastro** (na demonstração nenhum e-mail sai de verdade); a Carla passa a mostrar “36 de 103 telas liberadas” (o número pode variar); ao voltar a Dados da empresa, a assinatura nova continua no campo; a busca por “Mariana” mostra dezenas de registros de pedidos de venda e o botão baixa um arquivo .json. Depois de Recomeçar, tudo volta ao original.

Perguntas frequentes

A demonstração mexe nos meus dados de verdade?
Não. Ela roda só no seu navegador, com a base fictícia da Loja Modelo guardada apenas naquela aba. Nada é enviado. Fechar a aba ou clicar em Recomeçar descarta tudo o que você mexeu.

Por que não vejo um módulo que aparece neste manual?
Ou o seu perfil não inclui aquele módulo (peça ao administrador em Equipe e acessos), ou o plano da empresa não o libera (veja Plano e assinatura, no menu do seu nome).

O que é a competência do canto superior direito?
É o mês de referência das telas. As vendas entram no mês da nota fiscal; as contas, no mês do vencimento. Trocar o mês muda os números de várias telas ao mesmo tempo.

Posso usar o Jarvis no celular?
Sim. No celular ele abre a Diretoria no bolso, com o essencial; o botão Sistema completo leva às demais telas. Em Alertas no celular (menu do seu nome) você ativa as notificações neste aparelho.

Como protejo a minha conta?
Menu do seu nome › Segurança da conta: ative a verificação em duas etapas (código de um app autenticador no celular), troque a senha e defina depois de quanto tempo parado a sessão se encerra.

Convidei alguém, mas a pessoa não recebeu o e-mail. E agora?
Confira o endereço em Convites aguardando cadastro e use Reenviar e-mail. Se ainda assim não chegar, peça à pessoa para criar a conta em jaarvis.com.br/app com exatamente esse e-mail: ao confirmar, ela entra direto na sua empresa.

CAPÍTULO 2

Integrações, importação de relatórios e confiança nos dados

Conecte Bling, Mercado Livre, Shopee e Magalu, sincronize o histórico, importe planilhas quando não houver integração e confira de onde vem cada número.

Para quem: Dono, administrador do sistema e financeiro · Tempo: 35 min

O que você vai aprender

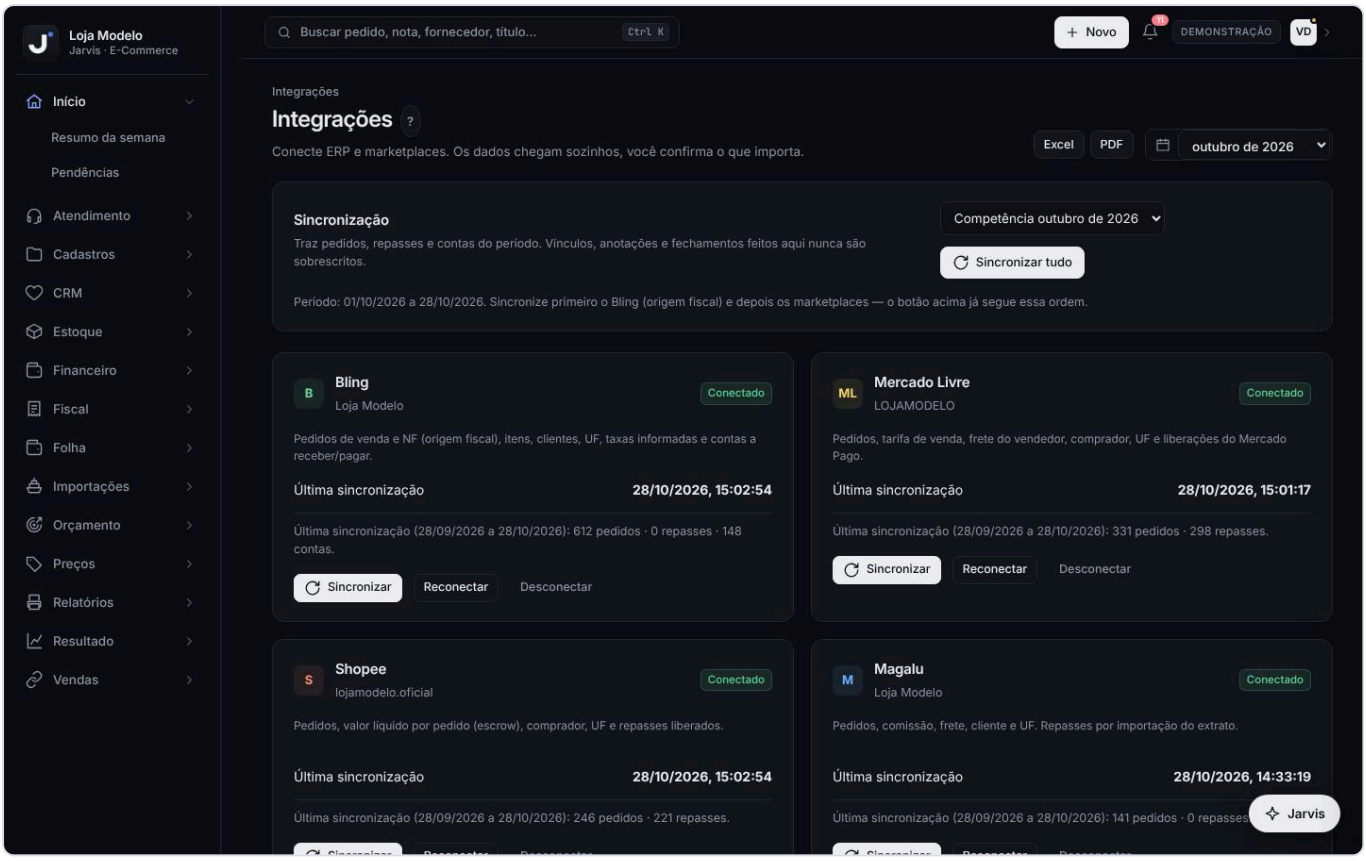
- Conectar Bling, Mercado Livre, Shopee e Magalu e saber o que cada conexão traz.
- Sincronizar o histórico na ordem certa e decidir se liga a conciliação automática.
- Importar pedidos e liberações por planilha quando não houver integração (ex.: os repasses do Magalu).
- Saber de onde vem cada número do Jarvis e quando ele foi atualizado.
- Testar a segurança e a integridade dos dados e acompanhar as falhas na Central de erros.

2.1 Conectar o Bling e os marketplaces

Menu: Menu do seu nome (canto superior direito) › Integrações

Para que serve. Liga o Jarvis às plataformas pelas APIs oficiais: você entra na própria plataforma e autoriza o acesso. O Jarvis não guarda a sua senha — fica salvo só um token que pode ser revogado. Depois de conectado, os dados chegam sozinhos.

Quando usar. Na implantação, quando trocar a conta de uma plataforma e quando um cartão mostrar **Erro** ou **Desconectado**.



Passo a passo

1. Abra o menu do seu nome › **Integrações**. Cada plataforma tem um cartão com o selo **Conectado**, **Erro** ou **Desconectado** e uma linha dizendo o que ela traz.
2. Comece pelo **Bling**: clique em **Conectar Bling**, entre com o usuário da empresa no Bling e autorize. Ele traz os pedidos de venda e as notas fiscais (a origem fiscal), itens, clientes, UF, taxas informadas e as contas a receber e a pagar.
3. Conecte o **Mercado Livre**: pedidos, tarifa de venda, frete pago pelo vendedor, comprador, UF e as liberações do Mercado Pago, já identificadas pelo pedido.
4. Conecte a **Shopee**: pedidos, valor líquido por pedido (a renda de cada pedido), comprador, UF e os repasses liberados.
5. Conecte o **Magalu**: pedidos, comissão, frete, cliente e UF. Os **repasses do Magalu** ainda entram pela importação do extrato (lição 2.3).
6. Na primeira sincronização do Bling, se aparecer **Lojas do Bling sem canal definido**, escolha a qual marketplace pertence cada loja (Mercado Livre, Shopee, Magalu ou Ignorar) e sincronize de novo.
7. Em cada cartão você vê a **Última sincronização** (data e hora), o resumo do que chegou (pedidos, repasses, contas) e os botões **Sincronizar**, **Reconectar** e **Desconectar**. Mensagem em vermelho = erro da última leitura.
8. Quando aparecer **Ver amostra**, use-o na primeira vez para ver o registro como chegou da plataforma e comparar com o painel do marketplace.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo conectou o Bling às 9h e o Mercado Livre às 9h10. Na primeira sincronização, o Bling mostrou "Lojas do Bling sem canal definido: Loja 203456 · 120 pedidos · ex.: 2000001234567". Pelo formato do número do pedido, era a loja do Mercado Livre: escolheram Mercado Livre e sincronizaram de novo.

Dicas

- Conecte com um usuário da empresa que tenha acesso de administrador na plataforma — não com a conta pessoal de alguém que pode sair da empresa.
- Selo **Erro** depois de trocar senha ou permissões na plataforma? Use **Reconectar**: a autorização é refeita sem perder nada do que já está no Jarvis.
- O cartão **Assistente de IA**, mais abaixo, mostra se o assistente está ativo na sua empresa. Ao lado, o cartão **Empresa** traz o nome da empresa (o administrador pode corrigi-lo) e o botão **Equipe e acessos**, onde ficam convites e permissões.

Cuidados

- **Desconectar** interrompe a chegada de dados novos daquela plataforma. Use só para trocar de conta.
- Só o administrador conecta e desconecta. Se o botão de conectar aparecer desabilitado, com o aviso "A conexão com ... ainda não está liberada para esta conta", aquela plataforma ainda não foi liberada para a sua empresa: abra um chamado na Central de ajuda.

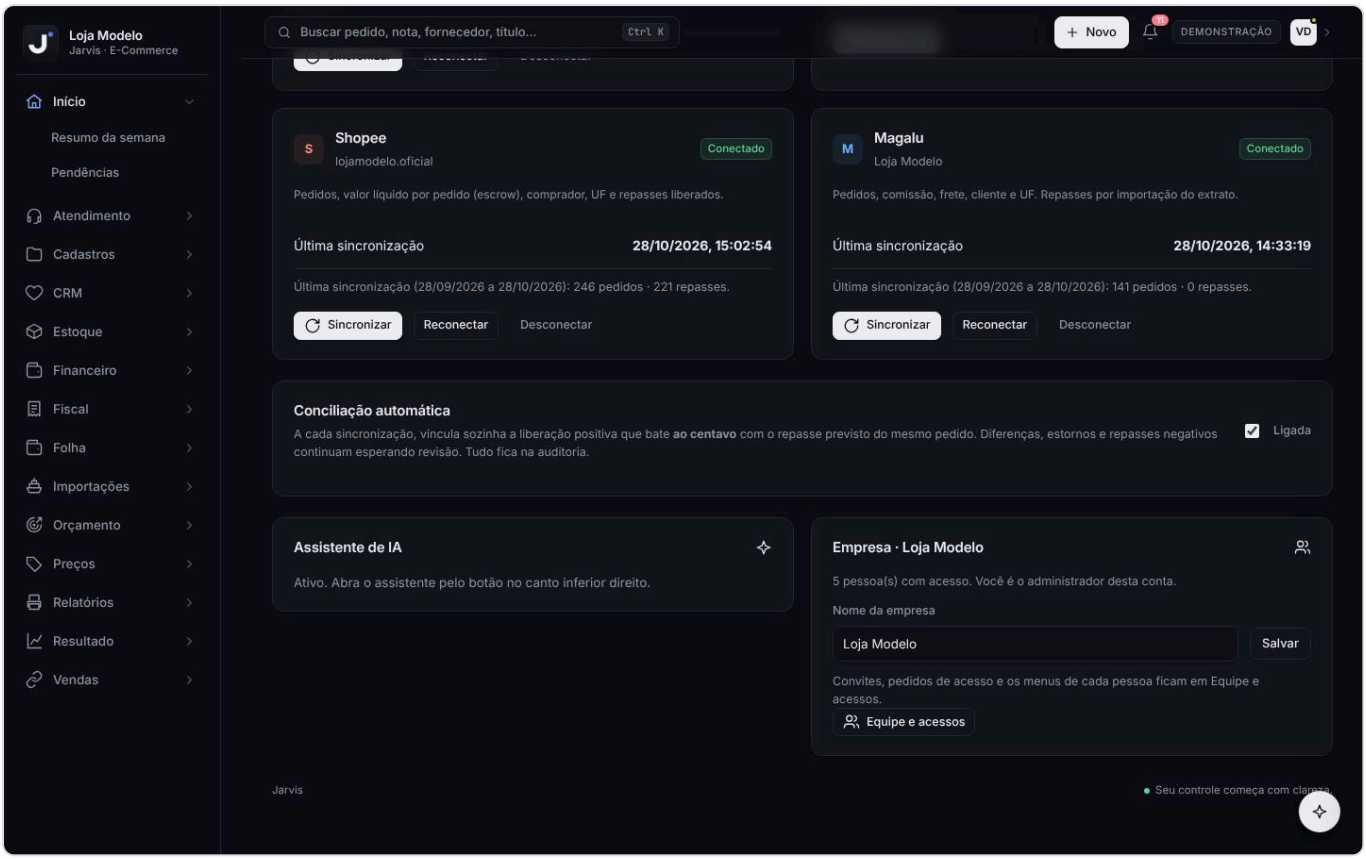
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#integracoes

2.2 Sincronizar o histórico e ligar a conciliação automática

Menu: Menu do seu nome (canto superior direito) › Integrações

Para que serve. Trazer os meses anteriores de pedidos, repasses e contas e deixar que o Jarvis vincule sozinho os repasses que batem ao centavo com o previsto.

Quando usar. Logo depois de conectar as plataformas; depois, só para trazer um mês antigo ou forçar uma atualização.



Passo a passo

1. No cartão **Sincronização**, escolha o período: **Competência** (o mês do cabeçalho), **Últimos 30 dias** ou **Últimos 90 dias**. A linha “Período: … a …” confirma as datas.
2. Clique em **Sincronizar tudo**. O Jarvis sincroniza primeiro o Bling (origem fiscal) e depois os marketplaces.
3. Acompanhe em cada cartão: aparece o progresso e, no fim, “Concluído: N pedidos · N repasses”. Períodos longos continuam no servidor (“Continua sozinho a cada 2 minutos”), mesmo se você fechar a tela.
4. Para trazer meses mais antigos, troque o mês no cabeçalho, escolha **Competência** e clique em **Sincronizar tudo** de novo, um mês por vez.
5. Para atualizar só uma plataforma, use o **Sincronizar** do cartão dela.
6. Em **Conciliação automática**, marque a caixa para deixar **Ligada**: a cada sincronização, a liberação positiva que bate **ao centavo** com o repasse previsto do mesmo pedido é vinculada sozinha.
7. Diferenças, estornos e repasses negativos continuam esperando a sua revisão na Conciliação de vendas (capítulo 3). Cada vínculo automático, e cada vez que alguém liga ou desliga a opção, fica na auditoria.

Exemplo com a Loja Modelo

Um pedido de R$ 200,00 na Shopee com tarifa de R$ 40,00 tem líquido previsto de R$ 160,00. Com a conciliação automática ligada, a liberação de R$ 160,00 desse pedido é vinculada na sincronização seguinte. Se a Shopee pagar R$ 158,50, o pedido fica como divergência para você revisar.

Dicas

- Vínculos, anotações, “em trânsito” e fechamentos feitos no Jarvis nunca são sobrescritos por uma nova sincronização: pode sincronizar de novo sem medo.
- Na primeira vez, sincronize um mês e compare três pedidos de cada canal com o painel da plataforma (bruto, tarifa, líquido e data do repasse) antes de puxar mais meses.
- Depois de conectado, o Jarvis lê sozinho no servidor (o Bling a cada 2 minutos, as liberações do Mercado Pago a cada 10). O Sincronizar serve para forçar a leitura ou trazer período antigo.

Cuidados

- Só o administrador liga ou desliga a conciliação automática.
- Ligue a conciliação automática só depois de conferir a primeira sincronização: se os valores previstos estiverem errados (ex.: tarifa estimada no Bling), nada vai bater ao centavo e você vai achar que “não funciona”.

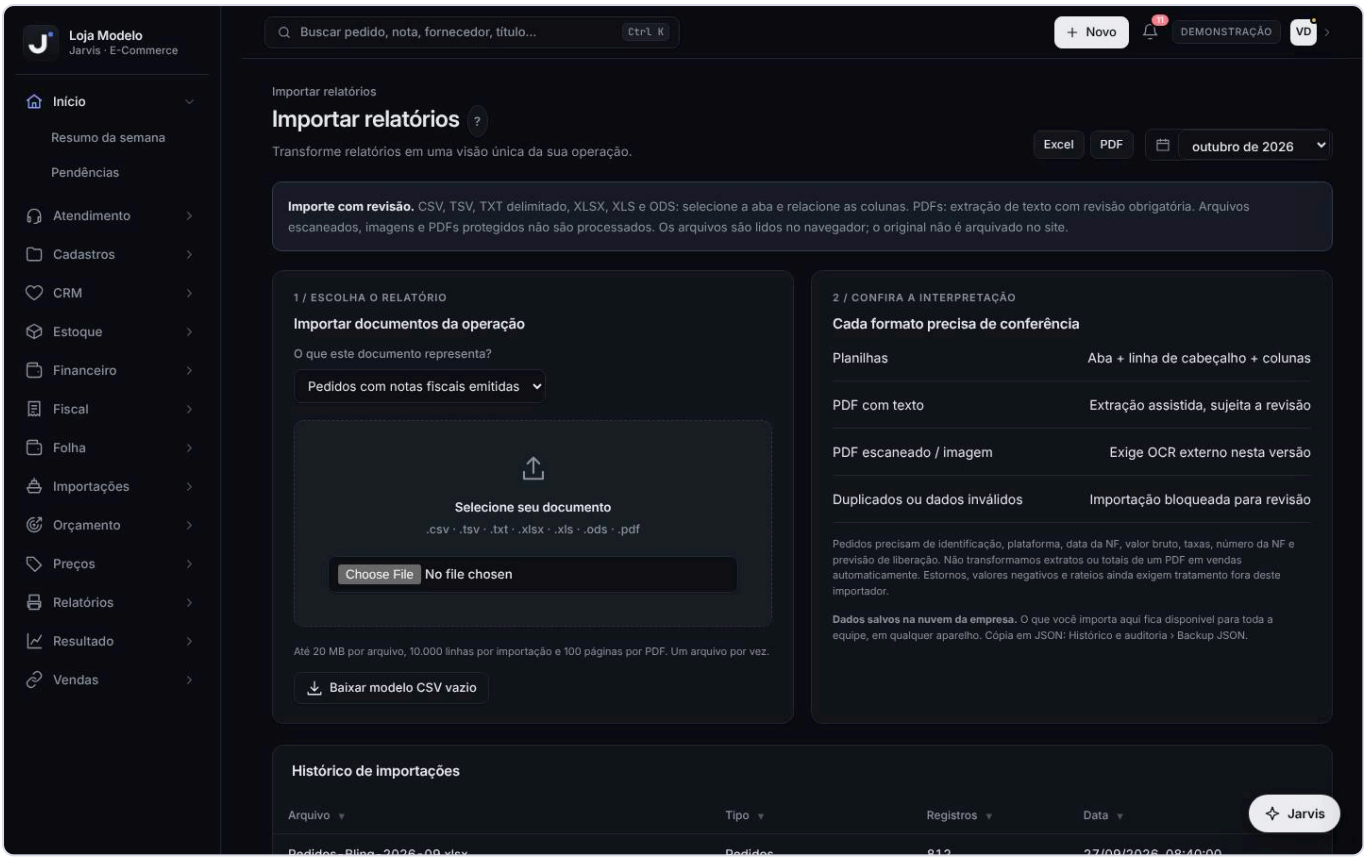
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#integracoes

2.3 Importar relatórios de pedidos e liberações

Menu: Botão Novo › Importar relatório de vendas (tela Importar relatórios)

Para que serve. Trazer pedidos (com nota fiscal) e liberações/repasses a partir de planilhas e PDFs quando não há integração — por exemplo, os repasses do Magalu ou um mês antigo que a plataforma não devolve mais.

Quando usar. Só quando necessário. Pedidos e repasses que chegam pela integração não devem ser importados de novo.



Passo a passo

1. Em **O que este documento representa?**, escolha **Pedidos com notas fiscais emitidas** ou **Liberações / repasses recebidos**.
2. Se for montar a planilha do zero, clique em **Baixar modelo CSV vazio** (ou use os modelos deste capítulo, que já vêm com exemplos).
3. Em **Selecione seu documento**, escolha o arquivo: .csv, .tsv, .txt, .xlsx, .xls, .ods ou .pdf com texto. Até 20 MB, 10.000 linhas e 100 páginas de PDF, um arquivo por vez.
4. Em **3 / Relacione as colunas**, confira a **Aba para importar** (em planilhas), a **Linha que contém os nomes das colunas** e, para cada campo do Jarvis, qual coluna do seu arquivo corresponde. Nomes comuns são reconhecidos sozinhos (ex.: “valor líquido”, “comissão”, “marketplace”, “número do pedido”).
5. Se o arquivo não tem a coluna, preencha **Plataforma, se não houver coluna**, **Conta, se não houver coluna** (liberações), **Taxa por pedido, se não houver coluna** ou **Previsão, se não houver coluna** (pedidos).
6. Clique em **Validar e preparar prévia**. O Jarvis mostra quantas linhas leu e quantas têm erro, com o número da linha e o motivo. Nada é gravado nesta etapa.
7. Sem erros, confira a prévia, marque **Conferi as colunas, as datas e os valores da prévia com o documento original** e clique em **Confirmar N registros**.
8. O arquivo entra no topo do **Histórico de importações**. Com a nuvem ligada, o que você importa fica salvo na empresa e aparece para toda a equipe. Depois, vincule as liberações aos pedidos na Conciliação de vendas ou em Pendências › Liberações sem pedido (capítulo 3).

Exemplo com a Loja Modelo

O Magalu pagou a quinzena da Loja Modelo. O financeiro baixa o relatório de repasses no portal do Magalu, monta a planilha no formato do **Modelo de liberações** (id, pedido, plataforma Magalu, conta Magalu, data e valor) e importa como **Liberações / repasses recebidos**. Um pedido de R$ 300,00 com tarifa de R$ 54,00 (líquido R$ 246,00) fica pronto para vincular à liberação de R$ 246,00 que traz o número dele.

Dicas

- Formatos aceitos: datas em dd/mm/aaaa ou aaaa-mm-dd; valores como 1.234,56 ou 1234.56 (com ou sem R$). Plataforma: Mercado Livre, Shopee ou Magalu (também entende ML e Magazine Luiza). Conta da liberação: Mercado Pago, Mercado Livre, Shopee ou Magalu.
- PDF com texto: o Jarvis extrai o texto e mostra para você arrumar em linhas e colunas (separadas por ponto e vírgula) antes de **Aplicar revisão do texto**. PDF escaneado (imagem) ou protegido por senha não é lido.
- O extrato do banco (OFX) não entra aqui: use **Novo › Importar extrato bancário** (capítulo do Financeiro).

Cuidados

- A importação é bloqueada se houver erro em qualquer linha: identificador repetido (na planilha ou já existente no Jarvis), plataforma inválida, data inválida, competência fechada, taxa maior que o bruto, nota fiscal ou previsão em branco, conta inválida ou valor que não seja positivo. Corrija o arquivo e valide de novo.
- Estornos, valores negativos e rateios não entram por este importador.
- Não importe pedidos que já chegam pela integração: o mesmo identificador é bloqueado, e um identificador diferente duplicaria a venda. Cada linha de pedidos deve ser um pedido com nota — nunca um total de extrato.

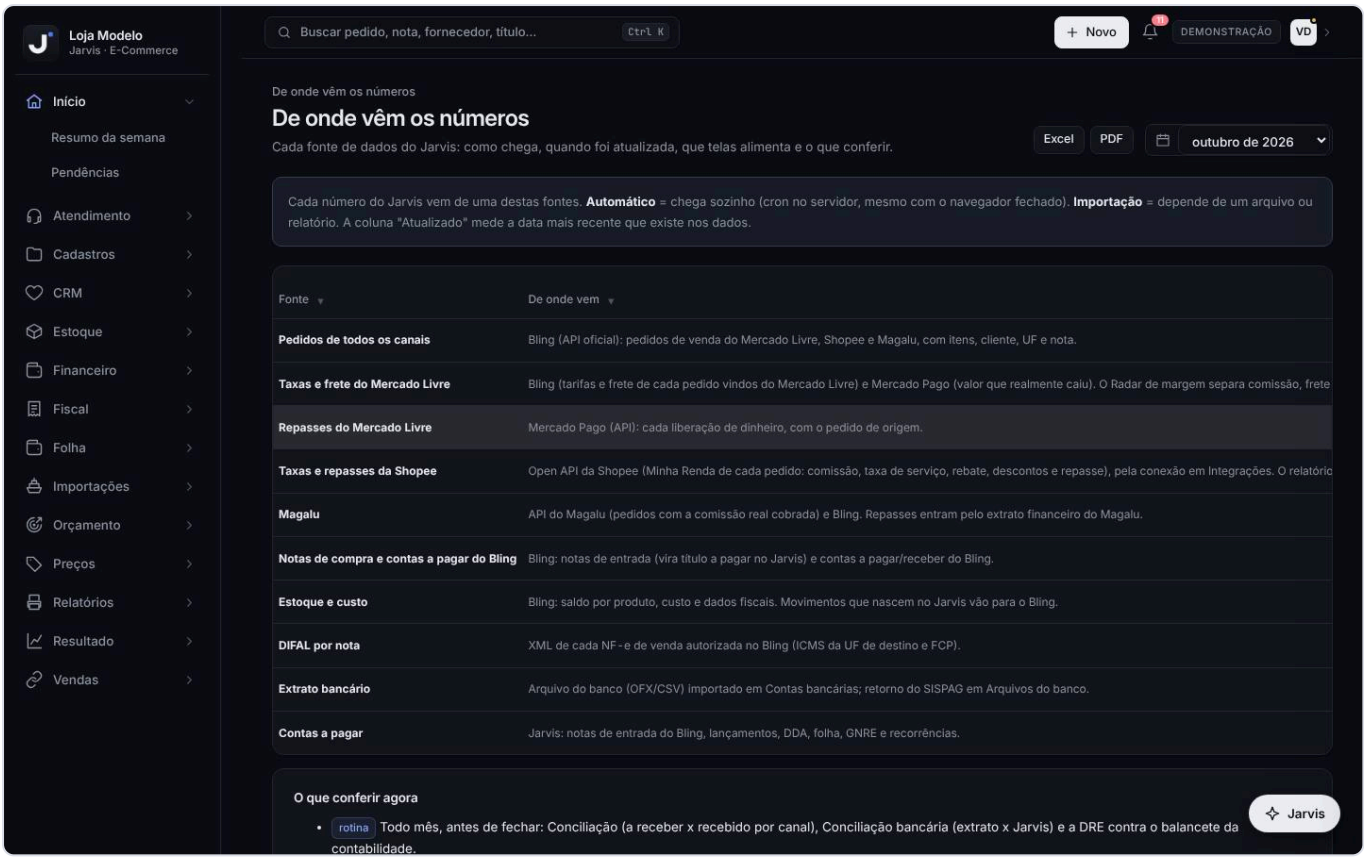
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#imports

2.4 De onde vêm os números

Menu: Menu do seu nome (canto superior direito) › De onde vêm os números

Para que serve. Mostra cada fonte de dados do Jarvis: de onde vem, como chega (automático ou importação), quando foi atualizada, quanto tem no mês e que telas ela alimenta.

Quando usar. Quando um número parecer desatualizado ou estranho, antes de fechar o mês e quando a contabilidade perguntar de onde saiu um valor.



Passo a passo

1. Abra o menu do seu nome › **De onde vêm os números**.
2. Na coluna **Fonte**, ache o dado (ex.: Pedidos de todos os canais, Taxas e frete do Mercado Livre, Repasses do Mercado Livre, Taxas e repasses da Shopee, Magalu, Estoque e custo, Extrato bancário, Contas a pagar).
3. **De onde vem** explica a origem (Bling, Mercado Pago, Shopee, arquivo do banco...). **Como chega** diz se é automático (com a frequência e a última leitura) ou importação manual.
4. **Atualizado** mostra a data mais recente que existe nos dados (hoje, ontem ou uma data). **No mês** mostra quanto chegou na competência escolhida.
5. **Alimenta** lista as telas que usam a fonte: se a fonte está atrasada, essas telas também estão.
6. No fim, **O que conferir agora** traz a rotina de conferência antes de fechar o mês.

Exemplo com a Loja Modelo

O caixa previsto parecia baixo. Em De onde vêm os números, a linha **Extrato bancário** mostrava Atualizado em 20/10 e Como chega “Importação manual”: o último extrato importado era de uma semana antes. A Carla importou o extrato novo e o fluxo de caixa voltou ao normal.

Dicas

- Fonte automática com **Atualizado** antigo é sinal de conexão parada: veja o selo em Integrações e a Central de erros.
- Use esta tela para explicar à contabilidade “de onde saiu este valor” sem precisar abrir cada integração.

Cuidados

- **Atualizado** mede o dado mais recente, não a hora da última leitura. Num domingo sem vendas, por exemplo, os pedidos podem aparecer como “ontem” sem haver falha.

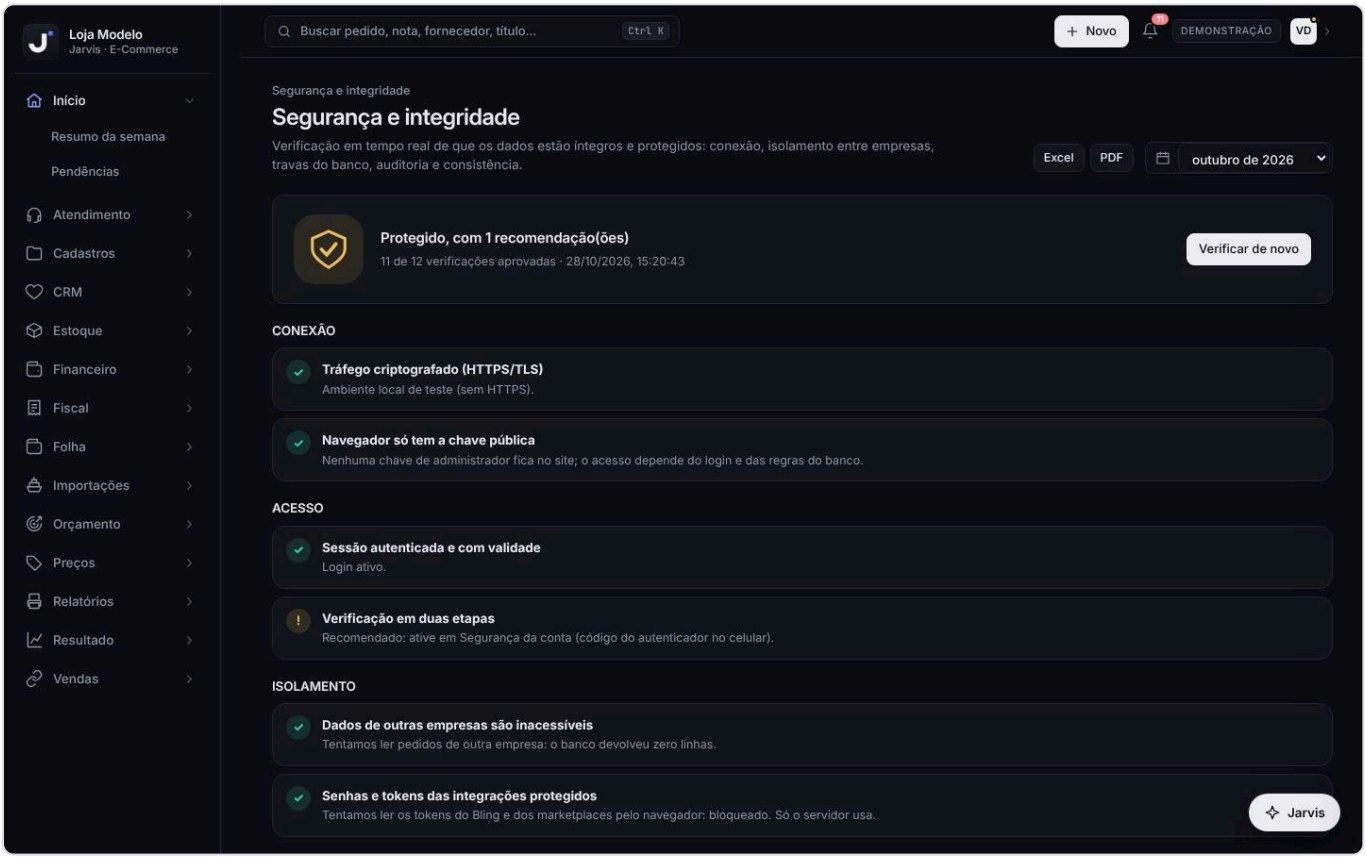
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#fontes

2.5 Segurança e integridade dos dados

Menu: Menu do seu nome (canto superior direito) › Segurança e integridade

Para que serve. Testa na hora se os dados estão protegidos e consistentes: conexão criptografada, login, isolamento entre empresas, travas do banco de dados, auditoria e consistência entre a tela e o banco.

Quando usar. Uma vez por mês, depois de mudanças na equipe e sempre que alguém perguntar se os dados estão seguros.



Passo a passo

1. Abra o menu do seu nome › **Segurança e integridade**. O topo resume o resultado (ex.: “Protegido, com 1 recomendação(ões)” e “11 de 12 verificações aprovadas”).
2. Leia os grupos: **Conexão**, **Acesso**, **Isolamento**, **Banco de dados**, **Integridade** e **Continuidade**. Cada item explica o que foi testado.
3. ✓ = aprovado; **!** = recomendação ou atenção; **i** = informação.
4. Resolva as recomendações. A mais comum é **Verificação em duas etapas**: ative em menu do seu nome › **Segurança da conta** (código de um app autenticador no celular).

5. Se **Tela e banco com os mesmos pedidos** mostrar diferença, atualize a página (os dados podem estar sincronizando) e clique em **Verificar de novo**.
6. **Copiar relatório** copia o resultado em texto para guardar ou mandar ao suporte.

Exemplo com a Loja Modelo

Depois de dar acesso ao escritório de contabilidade, o dono da Loja Modelo abre Segurança e integridade: “Dados de outras empresas são inacessíveis” ✓, “Auditoria não pode ser alterada nem apagada” ✓ e uma recomendação, Verificação em duas etapas. Ele ativa o código no celular, clica em Verificar de novo e a recomendação some.

Dicas

- Peça a cada pessoa da equipe para ativar a verificação em duas etapas na própria conta.
- Em **Segurança da conta** você também troca a senha e escolhe depois de quanto tempo parado a sessão é encerrada.

Cuidados

- Recomendação não é falha, mas não deixe acumular: ela indica uma proteção que ainda não está ligada.
- Se algum item de **Isolamento** ou **Banco de dados** reprovar, pare e abra um chamado com urgência **Parou meu trabalho** na Central de ajuda.

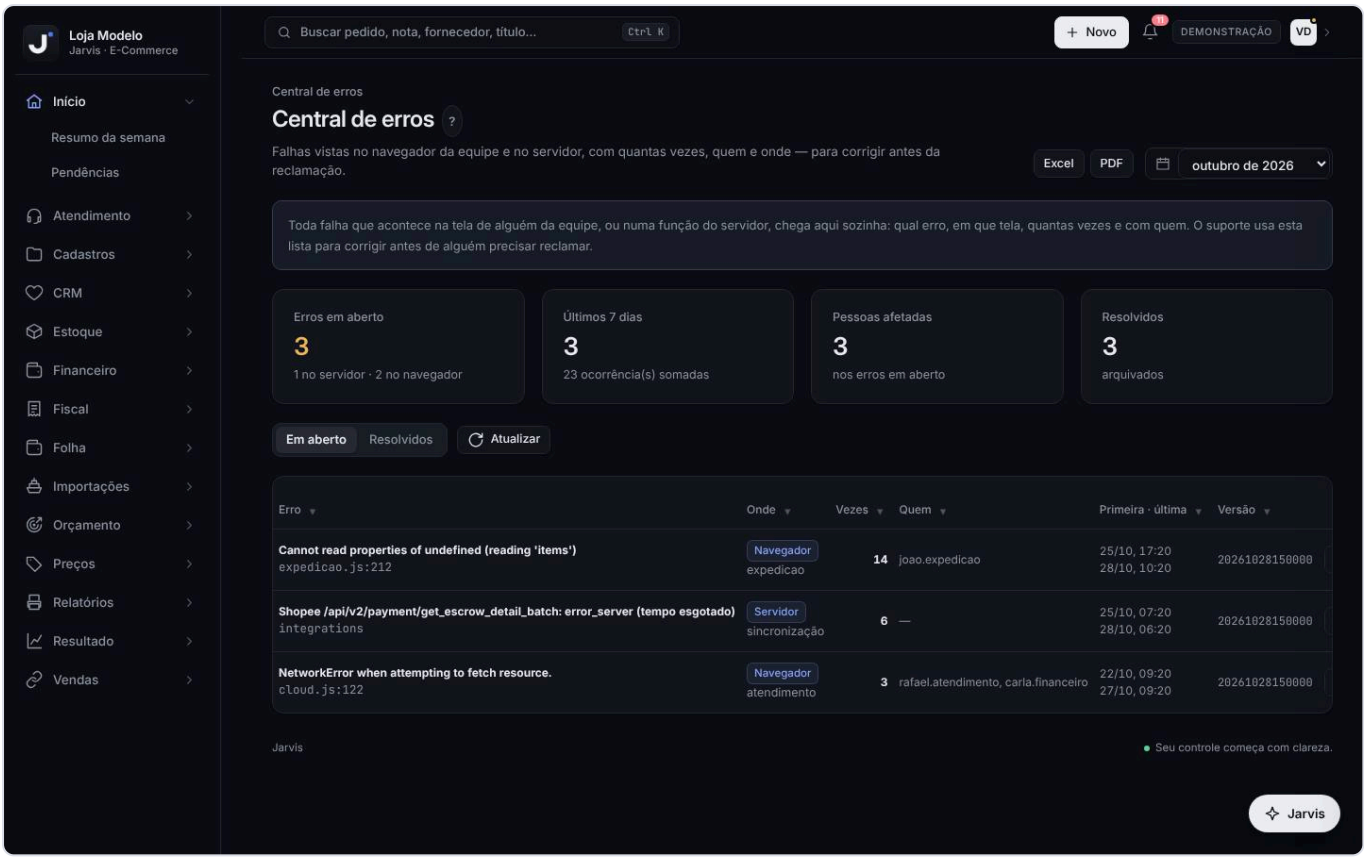
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#integridade

2.6 Central de erros

Menu: Menu do seu nome (canto superior direito) › Central de erros (só administrador)

Para que serve. Junta sozinha as falhas que aconteceram na tela de alguém da equipe ou numa função do servidor (como uma sincronização), agrupadas por erro: onde, quantas vezes, com quem e em que versão do sistema.

Quando usar. Quando alguém disser que “algo não funcionou”, quando uma sincronização falhar e, de vez em quando, para ver se há erro novo.



Passo a passo

1. Abra o menu do seu nome › **Central de erros**. O número vermelho no menu é a quantidade em aberto.
2. Leia os quadros: **Erros em aberto** (quantos no servidor e no navegador), **Últimos 7 dias**, **Pessoas afetadas** e **Resolvidos**.
3. Na tabela: **Erro** (a mensagem), **Onde** (arquivo, tela e se foi no **Navegador** ou no **Servidor**), **Vezes**, **Quem**, **Primeira · última** e **Versão**.
4. Clique na linha para abrir o **Detalhe do erro**, com o endereço, o navegador e o **Rastro técnico (para o suporte)**.
5. Se o erro atrapalha o trabalho, abra um chamado (Central de ajuda › **Abrir chamado** › **Algo não funciona**) citando a mensagem e a tela.
6. Depois de corrigido, clique em **Resolvido** na linha (ou **Marcar como resolvido** no detalhe). Use as abas **Em aberto** e **Resolvidos** e o botão **Atualizar**.

Exemplo com a Loja Modelo

O João avisou que a tela de expedição travou ao imprimir etiquetas. Na Central de erros, apareceu um erro na tela de expedição, 14 vezes, sempre com o João. O dono abriu um chamado com a mensagem e a tela; quando o suporte respondeu que estava corrigido, o João testou e o dono marcou como Resolvido.

Dicas

- Erro de servidor em sincronização (ex.: tempo esgotado na plataforma) costuma ser passageiro: se não se repetir na próxima sincronização, marque como resolvido.
- A equipe do Jarvis também acompanha esta lista e abre chamado sozinha quando um erro se repete (ele aparece como “Aberto pelo Jarvis” em Meus chamados).

Cuidados

- Marcar como resolvido só arquiva o registro; não corrige nada. Marque depois de confirmar que voltou a funcionar.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#erros

Exercício: Pratique na demonstração

1. Na demonstração, abra o menu do seu nome › **Integrações** e leia o que cada cartão traz e a **Última sincronização**.
2. No cartão **Sincronização**, escolha **Últimos 30 dias** e clique em **Sincronizar tudo**. Espere o “Concluído” em cada cartão.
3. Baixe o **Modelo de pedidos** e o **Modelo de liberações** no fim deste capítulo.
4. Clique em **Novo › Importar relatório de vendas**. Escolha **Pedidos com notas fiscais emitidas**, selecione modelo-pedidos.csv, confira as colunas, clique em **Validar e preparar prévia**, marque a confirmação e clique em **Confirmar 5 registros**.
5. Repita com **Liberações / repasses recebidos** e o arquivo modelo-liberacoes.csv.
6. Tecle **Ctrl K**, digite MODELO-1001 e abra o pedido importado.
7. Abra o menu do seu nome › **De onde vêm os números** e depois **Segurança e integridade** › **Verificar de novo**.

Confira

Os dois arquivos aparecem no topo do **Histórico de importações** (5 pedidos e 5 liberações) e a busca encontra o **Pedido MODELO-1001** (Shopee · 05/10/2026 · R$ 200,00). Na Conciliação de vendas de outubro de 2026, ele aparece **A receber** até você vincular a liberação LIB-MODELO-01, de R$ 160,00.

Perguntas frequentes

O Jarvis guarda a senha das minhas contas nos marketplaces?
Não. Você entra na própria plataforma e autoriza; o Jarvis guarda só um token de acesso, que o navegador não consegue ler e que pode ser revogado a qualquer momento (Desconectar, ou pelo painel da plataforma).

Quanto tempo leva a primeira sincronização?
Os pedidos começam a chegar em alguns minutos. Períodos longos continuam no servidor, em partes, a cada 2 minutos — você pode fechar a tela enquanto isso.

Sincronizar de novo apaga o que eu fiz?
Não. Vínculos, anotações, pedidos marcados como em trânsito e meses fechados nunca são sobrescritos pela sincronização.

Por que os repasses do Magalu não aparecem sozinhos?
A integração do Magalu ainda traz só pedidos, comissão, frete, cliente e UF. Os repasses entram pela importação (Importar relatórios › Liberações / repasses recebidos), usando o Modelo de liberações.

Posso importar a planilha do marketplace do jeito que ela vem?
Sim, se cada linha for um pedido ou uma liberação: o Jarvis lê .xlsx, .xls, .ods, .csv e PDF com texto, e você relaciona as colunas. Se a planilha tiver linhas de total ou de título, escolha a linha de cabeçalho certa e confira a prévia.

A importação acusou "identificador duplicado". E agora?
O identificador já existe no Jarvis (chegou pela integração ou por uma importação anterior) ou se repete na própria planilha. Tire as linhas repetidas e valide de novo — não mude o identificador para "forçar", senão a venda fica duplicada.

CAPÍTULO 3

Conciliação de vendas, faturamento e fechamento

Confira se cada venda foi paga pelo marketplace, explique as diferenças, acompanhe as notas fiscais e feche o mês com segurança.

Para quem: Financeiro, faturamento e dono · Tempo: 40 min

O que você vai aprender

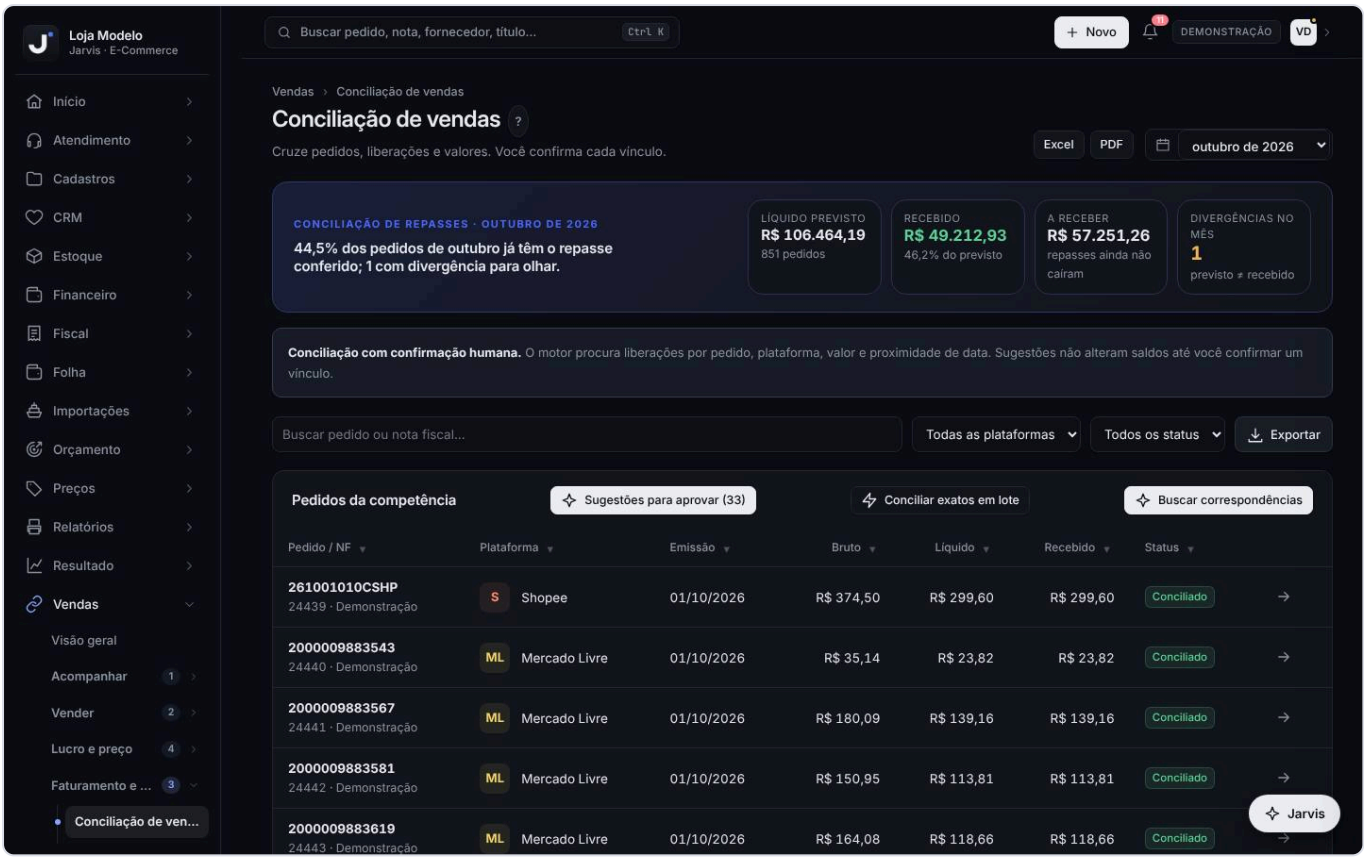
- Entender pedido, liberação (repasse), tarifa, frete, líquido, saldo, competência e “em trânsito” — e como o Jarvis usa cada um.
- Vincular liberações aos pedidos do jeito certo: o exato pode ser automático; o resto só com a sua confirmação.
- Investigar uma divergência, desfazer um vínculo errado e deixar anotado o que foi feito.
- Usar o Faturamento para não deixar pedido pago sem nota fiscal.
- Usar as Pendências para limpar o mês e fechar a competência com ou sem ressalvas — e reabrir quando precisar.

3.1 Ler a conciliação: pedido, liberação, saldo e status

Menu: Vendas › Faturamento e repasses › Conciliação de vendas

Para que serve. Mostra, pedido a pedido, quanto você vendeu, quanto o marketplace deveria pagar e quanto de fato pagou. É aqui que você descobre repasse que não caiu, tarifa cobrada a mais e dinheiro que entrou sem pedido.

Quando usar. Pelo menos uma vez por semana, depois da sincronização (ou da importação das liberações), e sempre que um repasse vier diferente do esperado.



Passo a passo

1. Escolha o mês no seletor do canto superior direito. Esse mês é a **competência**: os pedidos entram no mês da emissão da nota fiscal (a data do pedido no Bling).
2. Leia a faixa do topo: **Líquido previsto** (o que os marketplaces deveriam pagar pelos pedidos do mês), **Recebido** (o que já foi pago e está ligado aos pedidos), **A receber** (o que ainda não caiu) e **Divergências** (pedidos pagos com valor diferente do previsto).
3. Na tabela **Pedidos da competência**, cada linha é um **pedido**: **Bruto** é o que o cliente pagou; **Líquido** é o bruto menos a **tarifa** prevista (comissão, taxas e o frete que o vendedor paga); **Recebido** é a soma das liberações ligadas a ele.
4. Entenda o **Status**: **Conciliado** = recebido igual ao líquido, ao centavo; **Divergência** = recebeu, mas valor diferente; **A receber** = nada recebido ainda; **Em trânsito** = pedido sinalizado como repasse em processamento na plataforma (ainda no prazo, não conta como atraso).
5. Use os filtros: **Buscar pedido ou nota fiscal...**, **Todas as plataformas** e **Todos os status**. A lista mostra 50 pedidos por vez; clique em **Mostrar mais** para ver os próximos.
6. Role até **Liberações a conciliar**: são os **repasses** (liberações) que entraram na conta do marketplace e ainda não estão ligados a nenhum pedido. A coluna **Pedido informado** mostra o número que veio no extrato, quando veio.
7. Clique na seta (→) no fim de uma linha para abrir o pedido: valor bruto, taxas previstas, líquido esperado, recebido vinculado, **Saldo líquido em aberto** (líquido menos recebido) e a **Previsão de liberação**.
8. Para levar a lista para uma planilha, use **Exportar** (CSV dos pedidos filtrados) ou os botões **Excel** e **PDF** do cabeçalho.

Exemplo com a Loja Modelo

Setembro na Loja Modelo (valores ilustrativos), com 4 pedidos. **A** · Shopee: bruto R$ 200,00, tarifa R$ 40,00, líquido R$ 160,00. **B** · Mercado Livre: bruto R$ 300,00, tarifa R$ 51,00 + frete do vendedor R$ 24,00, líquido R$ 225,00. **C** · Magalu: bruto R$ 150,00, tarifa R$ 30,00, líquido R$ 120,00. **D** · Mercado Livre, vendido no dia 29: bruto R$ 100,00, tarifa R$ 18,00, líquido R$ 82,00, previsão de liberação em 14/10. Total: bruto R$ 750,00, tarifas R$ 163,00, **líquido previsto R$ 587,00**. Em setembro caem as liberações L-101 (R$ 160,00, Shopee, informa o pedido A), L-102 (R$ 219,50, Mercado Pago, informa o pedido B), L-103 e L-104 (R$ 70,00 + R$ 50,00, Magalu, ambas informam o pedido C) e L-105 (R$ 12,40, Shopee, sem pedido: um ajuste da plataforma). Nas próximas lições você vai ligar cada uma ao seu pedido.

Dicas

- Recebido baixo no começo do mês é normal: cada marketplace paga com um prazo. Olhe o **A receber** junto com a **Previsão de liberação** dos pedidos.
- Liberação com valor negativo (por exemplo, −R$ 0,49 da Shopee num pedido reembolsado ao comprador) também concilia: o pedido fica Conciliado quando o recebido bate com o líquido.
- Os repasses do Mercado Livre (via Mercado Pago) e da Shopee chegam pela sincronização. Os da Magalu entram pela importação do extrato em **Importar relatórios** (tipo Liberações).

Cuidados

- **A receber** não é o mesmo que **a conciliar**: o primeiro é o saldo aberto dos pedidos; o segundo é dinheiro que chegou sem pedido ligado. As duas listas precisam ser revisadas antes do fechamento.
- Pedido sem liberação não é prejuízo nem calote por si só: confira a previsão de liberação antes de reclamar com o marketplace.

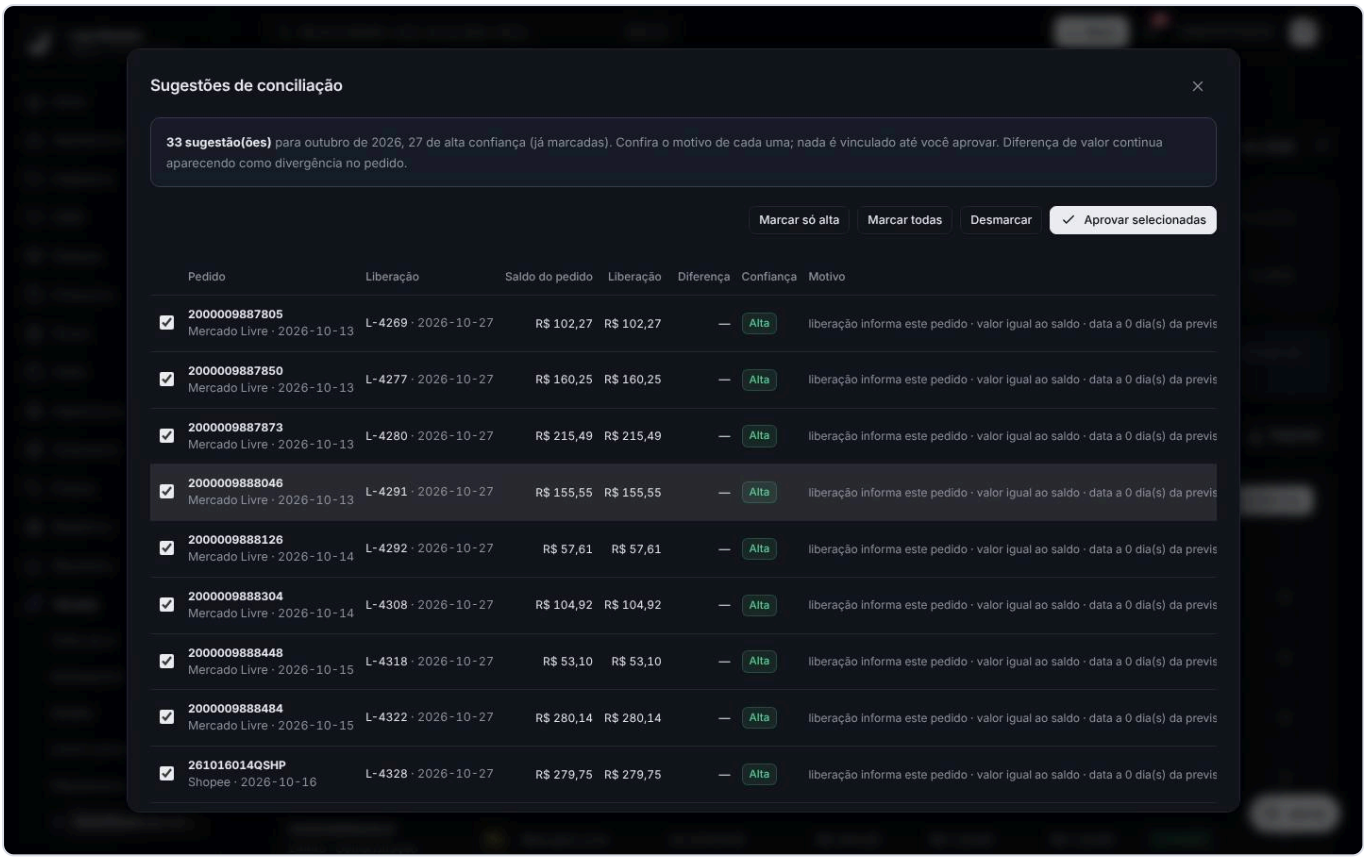
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#reconcile

3.2 Vincular liberações: automático, em lote e por sugestão

Menu: Vendas › Faturamento e repasses › Conciliação de vendas

Para que serve. Liga cada liberação ao pedido a que ela pertence. É o vínculo que transforma “dinheiro que entrou” em “pedido pago” e baixa o saldo do pedido.

Quando usar. Depois de cada sincronização ou importação de liberações. Com a conciliação automática ligada, sobra para você só o que não bate ao centavo.



Passo a passo

1. Regra do Jarvis: **vínculo exato pode ser automático** (mesmo pedido e valor igual ao centavo). **Todos os outros só entram com a sua confirmação**. Sugestão nunca muda saldo sozinha.
2. Para o automático: o dono da conta liga **Conciliação automática** na tela **Integrações**. A cada sincronização, o Jarvis liga sozinho a liberação positiva que bate ao centavo com o repasse previsto do mesmo pedido. Diferenças, estornos e repasses negativos continuam esperando você.
3. Sem o automático (ou para o que entrou depois), clique em **Conciliar exatos em lote**. A janela **Conciliar correspondências exatas** lista liberação, pedido, valor e critério (“Pedido idêntico e valor exato” ou “2 liberações somam o saldo”). Desmarque o que não quiser e clique em **Confirmar selecionados**.
4. Para o restante, clique em **Sugestões para aprovar** (o número entre parênteses é quantas há). Cada linha mostra o saldo do pedido, a liberação, a diferença, a **Confiança** (**Alta** ou **Média**) e o **Motivo**.
5. Leia o motivo antes de aprovar: “liberação informa este pedido”, “valor igual ao saldo”, “diferença de R$ X (arredondamento)”, “repasse dividido em 2 liberações deste pedido”, “data a N dia(s) da previsão”.
6. Use **Marcar só alta**, **Marcar todas** ou **Desmarcar**, ajuste as caixas uma a uma e clique em **Aprovar selecionadas**. O aviso mostra quantos vínculos foram feitos e quantos foram pulados (liberação já usada ou mês fechado).
7. Para revisar um pedido de cada vez, clique em **Buscar correspondências**: a janela lista os pedidos com candidatos e a pontuação. Clique em **Revisar**, depois em **Revisar vínculo** na correspondência e confira pedido, liberação, valor e saldo antes de **Confirmar vínculo**.
8. Confira o resultado: o pedido muda para **Conciliado** (bateu) ou **Divergência** (valor diferente) e a liberação sai de **Liberações a conciliar**.

Exemplo com a Loja Modelo

Continuando setembro: com a conciliação automática ligada, a L-101 (R$ 160,00) entrou sozinha no pedido A, que aparece Conciliado. As liberações da Magalu chegaram pela importação do extrato; em **Conciliar exatos em lote** aparecem L-103 e L-104 → pedido C, critério "2 liberações somam o saldo" (R$ 70,00 + R$ 50,00 = R$ 120,00). Você clica em Confirmar selecionados e C fica Conciliado. Em **Sugestões para aprovar** sobra o pedido B com a L-102: "liberação informa este pedido · diferença de R$ 5,50", confiança Média. Você confere no extrato e aprova: B fica em Divergência (recebeu R$ 219,50 de R$ 225,00). A L-105 (R$ 12,40) não tem pedido e continua em Liberações a conciliar.

Dicas

- Comece sempre por **Conciliar exatos em lote**: limpa a maior parte da lista. As sugestões que sobram costumam ser as de confiança Média, que pedem mais atenção.
- Confiança Alta = a liberação cita o pedido e fecha ao centavo (ou soma exata de 2–3 liberações do mesmo pedido). Média = cita o pedido com diferença, ou valor exato perto da previsão sem disputa.
- Quando dois pedidos disputam a mesma liberação só pelo valor, o Jarvis não sugere nada: decida você pelo **Buscar correspondências**.

Cuidados

- Não aprove em bloco sugestões de confiança Média sem ler o motivo: uma diferença grande pode ser reembolso parcial ou liberação de outro pedido.
- Cada vínculo fica na auditoria com quem fez e quando. Vincule só o que você conferiu.

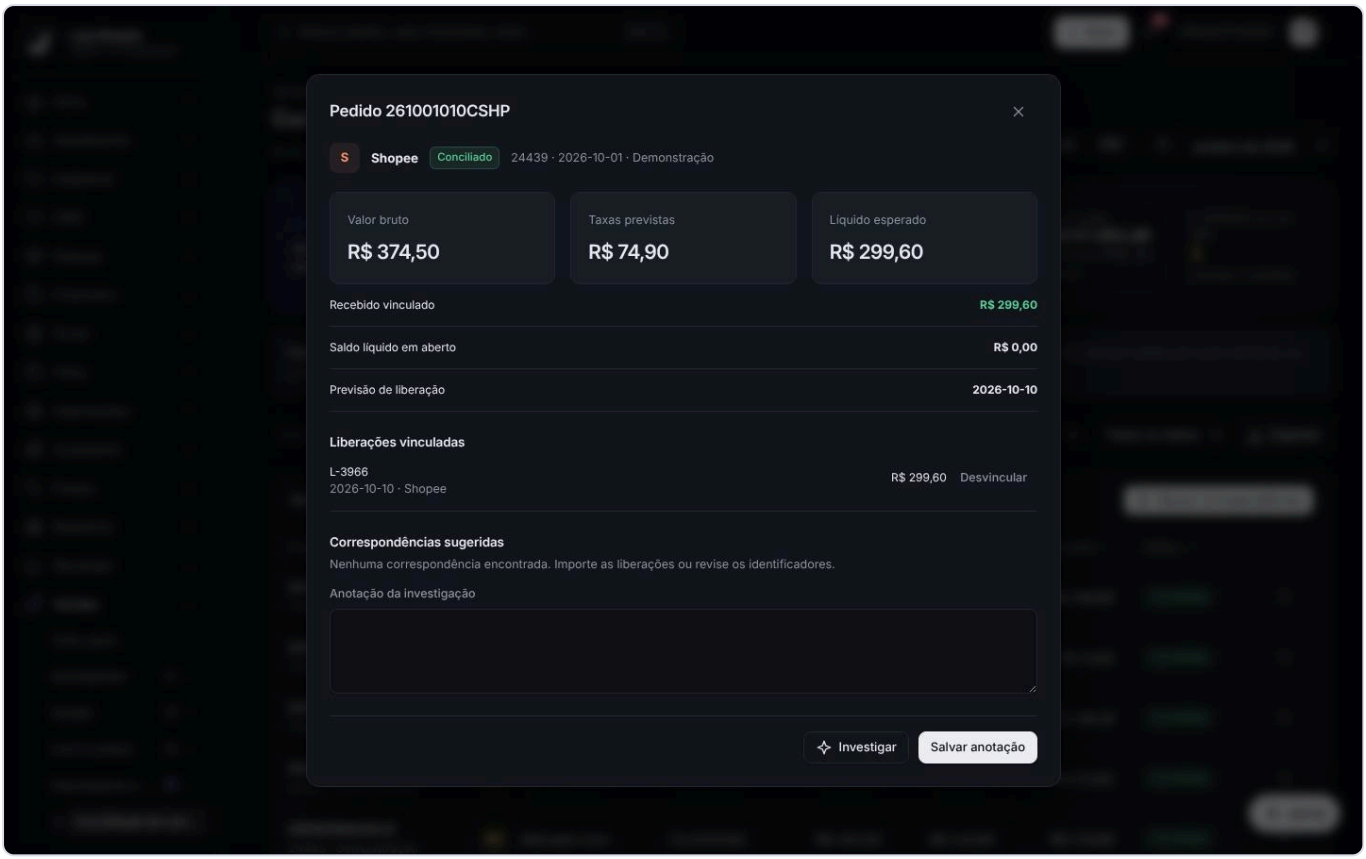
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#reconcile

3.3 Divergências, desvincular e anotações

Menu: Vendas › Faturamento e repasses › Conciliação de vendas

Para que serve. Explica e registra por que um pedido recebeu valor diferente do previsto, e corrige vínculos feitos errado.

Quando usar. Sempre que houver pedidos em Divergência, ou quando perceber que uma liberação foi ligada ao pedido errado.



Passo a passo

1. Em **Todos os status**, escolha **Divergência** para ver só os pedidos pagos com valor diferente.
2. Abra o pedido pela seta (→). Compare **Líquido esperado** com **Recebido vinculado**; a diferença aparece em **Saldo líquido em aberto**. Quando a plataforma informa, a janela mostra também “Venda na plataforma · tarifas e frete” e o “Repasse previsto pela plataforma”.
3. Clique em **Investigar**. O Jarvis faz uma análise por regras (sem IA externa) e lista hipóteses: ajuste de tarifa, retenção ou liberação parcial. Clique em **Abrir pedido** para voltar.
4. Confira a causa no extrato detalhado do marketplace (Mercado Pago, Shopee ou Magalu): frete cobrado a mais, tarifa diferente, reembolso parcial, campanha.
5. Escreva o que descobriu e o que fez em **Anotação da investigação** (ex.: “frete real R$ 29,50; reclamação aberta em 05/10”) e clique em **Salvar anotação**.
6. Vínculo errado? Em **Liberações vinculadas**, clique em **Desvincular** ao lado da liberação e depois em **Confirmar desvínculo**. O valor volta para Liberações a conciliar.
7. Depois de desvincular, use **Correspondências sugeridas › Revisar vínculo** (ou as Sugestões) para ligar a liberação ao pedido certo.

Exemplo com a Loja Modelo

O pedido B (Mercado Livre) está em Divergência: líquido esperado R$ 225,00, recebido R$ 219,50, saldo R$ 5,50. Em Investigar, o Jarvis aponta “ajuste de tarifa, retenção ou liberação parcial”. No extrato do Mercado Pago você vê que o frete do vendedor foi R$ 29,50, e não R$ 24,00. Anotação: “Frete real maior (R$ 29,50). Diferença aceita; ajustar o frete previsto do anúncio.” e Salvar anotação. O pedido continua em Divergência — e está explicado.

Dicas

- Diferenças pequenas e repetidas no mesmo canal costumam ser tarifa ou frete configurados errado no anúncio. Vale olhar o Radar de margem.
- A anotação aparece para toda a equipe e entra nos relatórios. Escreva de um jeito que outra pessoa entenda sem perguntar.

Cuidados

- Não desvincule só para "zerar" uma divergência: se a liberação é do pedido, a diferença é real e precisa ficar visível até ser explicada.
- Em competência fechada, **Desvincular**, a anotação e os vínculos ficam bloqueados ("Competência fechada. Reabra para alterar vínculos.").

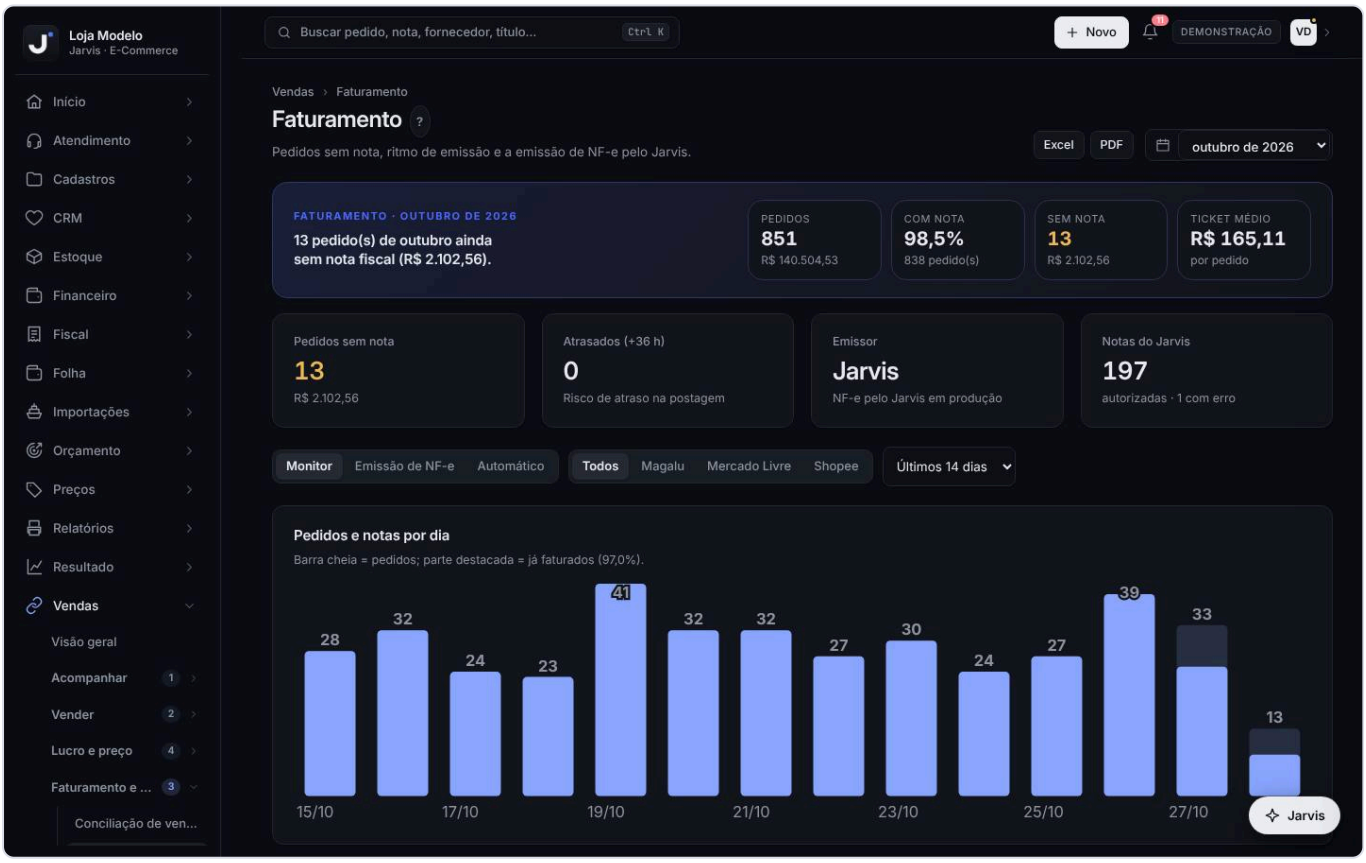
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#reconcile

3.4 Faturamento: pedidos × notas fiscais

Menu: Vendas › Faturamento e repasses › Faturamento

Para que serve. Mostra os pedidos que ainda não têm nota fiscal, há quanto tempo estão esperando e o ritmo de emissão por dia. Pedido sem nota não pode ser postado — e atrasa o repasse.

Quando usar. Todo dia, antes da expedição.



Passo a passo

1. Leia os quadros do topo: **Pedidos sem nota**, **Atrasados (+36 h)** (risco de atraso na postagem), **Emissor** (quem emite as notas hoje: Bling ou Jarvis) e **Notas do Jarvis** (autorizadas e com erro).

2. Fique na aba **Monitor**. Filtre o canal (**Todos**, Magalu, Mercado Livre, Shopee) e o período (**Últimos 7 dias**, 14, 30 ou 60).
3. No gráfico **Pedidos e notas por dia**, a barra cheia é o total de pedidos do dia e a parte destacada, os que já têm nota. Passe o mouse para ver os números.
4. Na tabela **Aguardando nota fiscal** (mais antigos primeiro), olhe a coluna **Há**: amarelo passou de 24 h, vermelho passou de 36 h.
5. Emita a nota no seu emissor (normalmente o Bling) começando pelos vermelhos. Na sincronização seguinte o pedido sai da lista.
6. Se a emissão pelo Jarvis estiver ativa, aparece o botão **Emitir NF-e** em cada linha (ou **Emitir teste**, em homologação). Ele pede confirmação antes de enviar.
7. Para ver o detalhe financeiro de um pedido da lista, clique no número do pedido: abre a mesma janela do pedido da Conciliação.

Exemplo com a Loja Modelo

Segunda de manhã, o Monitor mostra 5 pedidos sem nota: três de hoje (“hoje”), um da Shopee de sábado com “2 d” em vermelho e um do Mercado Livre de domingo com “1 d” em amarelo. A equipe emite primeiro o de sábado (R$ 200,00) e o de domingo, e só depois os de hoje. Na sincronização seguinte, Pedidos sem nota cai para 3 e Atrasados (+36 h) para 0.

Dicas

- Com 36 h sem nota o pedido costuma estourar o prazo de postagem do marketplace. Trate o quadro **Atrasados (+36 h)** como prioridade do dia.
- A emissão de NF-e pelo próprio Jarvis (abas **Emissão de NF-e** e **Automático**) começa em homologação, sem valor fiscal. A produção só é ligada depois dos testes aprovados pela contabilidade e com o token liberado pelo suporte.

Cuidados

- Não emita a mesma nota em dois lugares: se o Bling emite, deixe a emissão do Jarvis em teste. Ligar a produção no Jarvis exige parar o Bling para os mesmos pedidos.
- A competência da conciliação segue a data do pedido/nota. Pedido do dia 30 com nota emitida só no dia 2 confunde o fechamento: emita no dia.

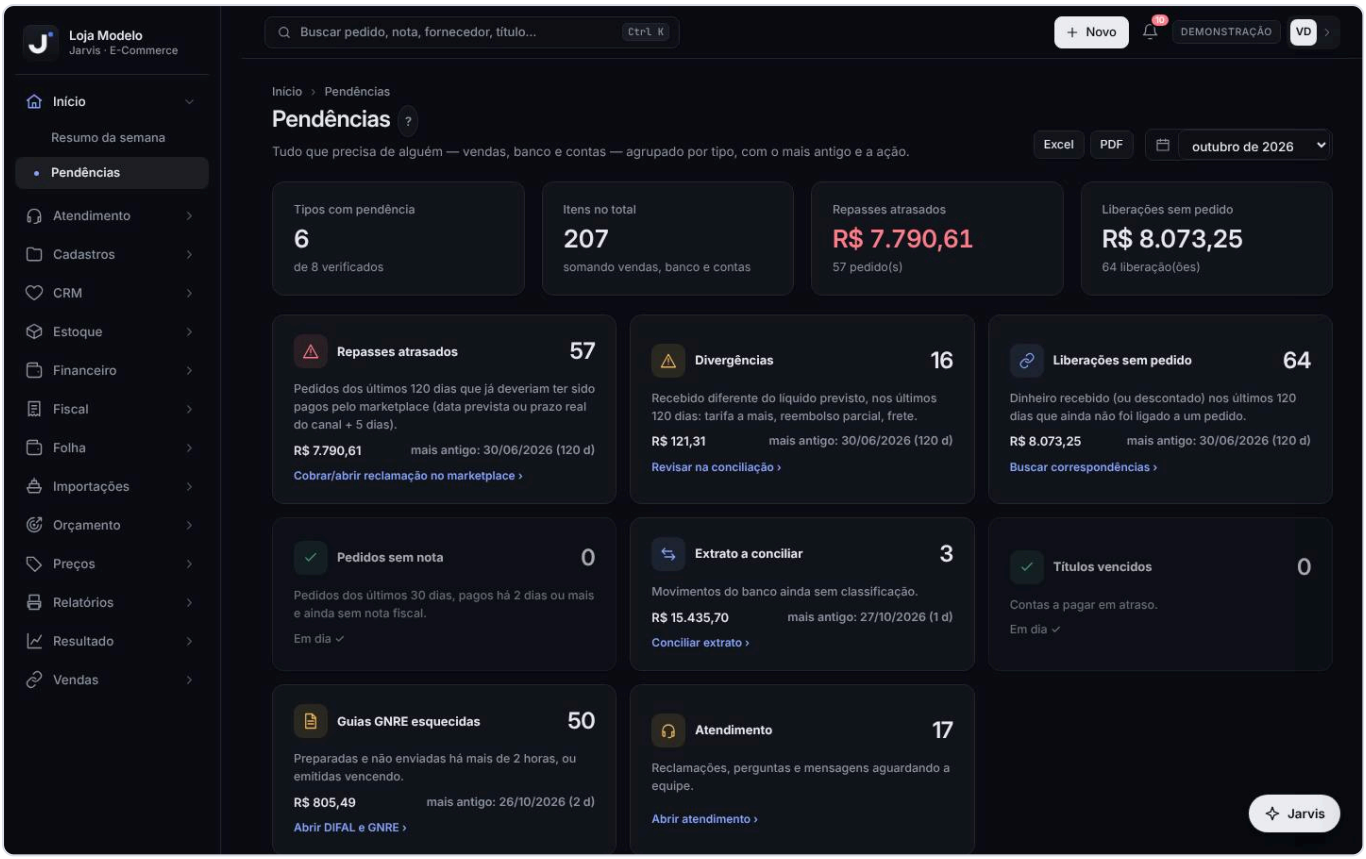
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#faturamento

3.5 Pendências: o que falta para fechar o mês

Menu: Início › Pendências

Para que serve. Junta, por tipo, tudo o que precisa de alguém: repasses atrasados, divergências, liberações sem pedido, pedidos sem nota, extrato e contas. Para o fechamento de vendas, os três primeiros cartões são os que importam.

Quando usar. Antes de fechar a competência e sempre que a Visão geral ou a Conciliação apontarem pendências.



Passo a passo

1. Leia os quadros do topo: **Tipos com pendência**, **Itens no total**, **Repasses atrasados** e **Liberações sem pedido**.
2. Cartão **Repasses atrasados**: pedidos que já deveriam ter sido pagos (previsão de liberação, ou prazo real do canal + 5 dias). Ação: **Cobrar/abrir reclamação no marketplace**.
3. Cartão **Divergências**: recebido diferente do líquido previsto. Ação: **Revisar na conciliação**.
4. Cartão **Liberações sem pedido**: dinheiro recebido (ou descontado, quando a liberação é negativa) ainda não ligado a um pedido. A coluna **Detalhe** diz se é liberação ou ajuste da plataforma e o pedido informado, quando veio. Ação: **Buscar correspondências**.
5. Clique num cartão para ver a lista: **Data**, **Há** (dias), **Referência**, **Canal / origem**, **Detalhe** e **Valor**. Use a busca **Pedido, canal, descrição...** e **Exportar** para mandar a lista a quem vai cobrar.
6. Clique na linha de um pedido (repasse atrasado ou divergência) para abrir o pedido direto dali. Para o resto, use o botão de ação no topo da lista (ex.: **Revisar na conciliação**).
7. Em **Liberações sem pedido**, quando o Jarvis encontra liberações que trazem o número de um pedido ainda sem pagamento (só o valor é diferente), aparece **Vincular pelo número do pedido**. Ele mostra a diferença total e pede sua confirmação antes de vincular.
8. Clique em **‹ Todas as pendências** para voltar aos cartões.

Exemplo com a Loja Modelo

Em 16/10, antes de fechar setembro: Repasses atrasados está vazio (o pedido D foi pago em 14/10 e a conciliação automática ligou a L-106 de R$ 82,00). Divergências mostra o pedido B: "recebido R$ 219,50 × previsto R$ 225,00", já anotado. Liberações sem pedido mostra a L-105 (R$ 12,40, Shopee). Você confere no extrato da Shopee que é um ajuste da plataforma sem pedido e deixa registrado para o fechamento.

Dicas

- O cartão mostra o item mais antigo ("mais antigo: dd/mm (N d)"). Comece por ele: quanto mais velho, mais difícil cobrar.
- Os três cartões de vendas olham os últimos 120 dias de todas as competências, não só o mês do cabeçalho; a Visão geral e o Resumo usam os mesmos números (rotulados "últimos 120 dias"). A Conciliação mostra só o mês escolhido ("Divergências no mês"). Para o fechamento de um mês, filtre a Conciliação pelo mesmo mês.

Cuidados

- **Vincular pelo número do pedido** liga em lote liberações com valor diferente do previsto: confira a diferença total da mensagem antes de dar OK.

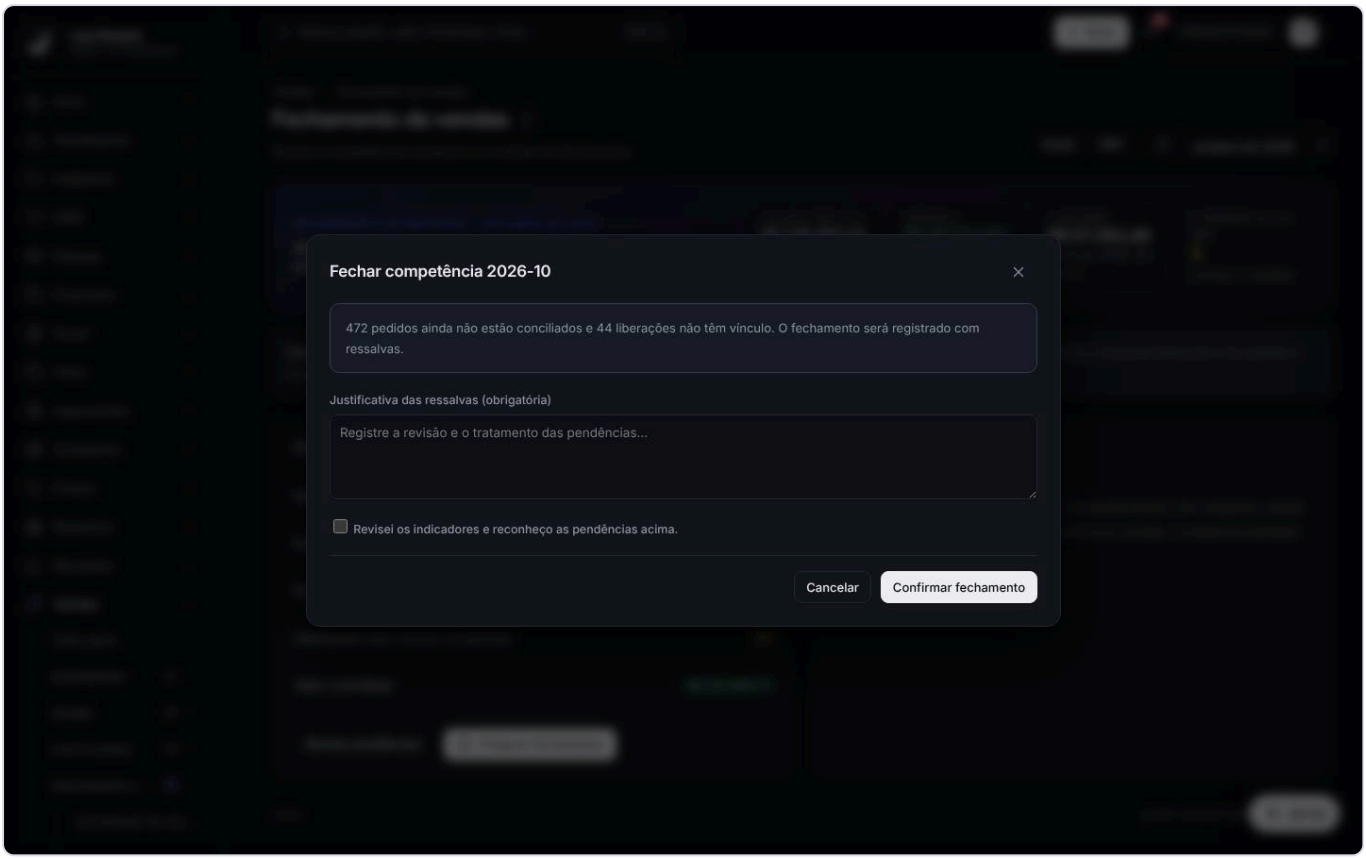
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#pending

3.6 Fechar a competência (e reabrir quando precisar)

Menu: Vendas › Faturamento e repasses › Fechamento de vendas

Para que serve. Encerra a revisão de vendas de um mês: guarda um retrato dos números e trava os pedidos e as liberações daquela competência, para ninguém mudar o que já foi conferido.

Quando usar. Depois que os repasses do mês caíram e foram conciliados — normalmente algumas semanas depois do fim do mês, conforme o prazo de cada canal.



Passo a passo

1. Escolha no seletor do canto superior direito o mês que vai fechar.
2. Leia o **Checklist do fechamento**: **Pedidos com nota fiscal**, **Pedidos integralmente conciliados**, **Pedidos em aberto / divergentes**, **Liberações sem vínculo no período** e **Valor conciliado**. O selo mostra **Em revisão** ou **Fechado**.
3. Se ainda há pendências, clique em **Revisar pendências** e resolva o que der (vincular, anotar, cobrar).
4. Clique em **Preparar fechamento**. A janela **Fechar competência** diz quantos pedidos não estão conciliados e quantas liberações estão sem vínculo.
5. Com pendências, o fechamento é **com ressalvas**: escreva em **Justificativa das ressalvas (obrigatória)** o que ficou aberto e por quê. Sem pendências, o campo vira **Observações**.
6. Marque **Revisei os indicadores e reconheço as pendências acima.** e clique em **Confirmar fechamento**.
7. Em **Memória do fechamento** ficam a data, o valor conciliado, as ressalvas e a justificativa. Clique em **Exportar retrato do fechamento** para guardar o arquivo (JSON) junto com os documentos do mês.
8. Precisa mexer? Clique em **Reabrir competência**, escreva o **Motivo obrigatório** e **Confirmar reabertura**. Exporte o retrato antes: a reabertura remove o fechamento atual. Faça o ajuste e feche de novo.

Exemplo com a Loja Modelo

Em 16/10 você fecha setembro. Checklist: 4 pedidos com nota de 4; 3 integralmente conciliados (A, C e D); 1 em aberto/divergente (B); 1 liberação sem vínculo (L-105); valor conciliado R$ 362,00 (A R$ 160,00 + C R$ 120,00 + D R$ 82,00). Justificativa: “Pedido B: frete R$ 5,50 maior que o previsto, aceito e anotado. L-105: ajuste Shopee de R$ 12,40 sem pedido, classificar no extrato.” Marca a caixa, Confirmar fechamento. A Conciliação de setembro passa a mostrar “Competência fechada: alterações bloqueadas.”

Dicas

- Fechar com ressalvas é permitido e normal. O importante é a justificativa dizer o que ficou aberto, para a contabilidade e para você daqui a seis meses.
- Fechamento e reabertura ficam na auditoria com o motivo. Combine na equipe quem pode fechar e reabrir.
- A conciliação automática respeita o mês fechado: nada entra sozinho numa competência fechada.

Cuidados

- Depois de fechado, nenhum vínculo novo entra nos pedidos daquele mês. Se fechar cedo demais, o repasse que chegar depois vai ficar solto até você reabrir.
- Não reabra só para “dar uma olhada”: os números já estão na tela. Reabra apenas para corrigir, e feche de novo em seguida.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#closing

Exercício: Pratique na demonstração: concilie e feche um mês

1. Abra **Vendas › Faturamento e repasses › Conciliação de vendas** e anote os valores de **Recebido** e **A receber** da faixa do topo.
2. Clique em **Conciliar exatos em lote**, confira a lista e clique em **Confirmar selecionados**.
3. Clique em **Sugestões para aprovar**. Leia o motivo de cada sugestão de confiança Média, marque só uma que você entendeu e clique em **Aprovar selecionadas**.
4. Em **Todos os status**, escolha **Divergência**, abra um pedido pela seta, clique em **Investigar**, volte em **Abrir pedido**, escreva uma anotação e clique em **Salvar anotação**.
5. Abra **Início › Pendências** e clique no cartão **Liberações sem pedido** para ver o que ainda está solto.
6. Abra **Vendas › Faturamento e repasses › Fechamento de vendas**, escolha um mês anterior no seletor do topo e clique em **Preparar fechamento**.
7. Escreva uma justificativa, marque **Revisei os indicadores e reconheço as pendências acima.** e clique em **Confirmar fechamento**.
8. Volte à Conciliação no mesmo mês, abra um pedido e veja que os vínculos estão travados. Depois, no Fechamento, use **Reabrir competência** com um motivo.

Confira

Depois dos passos 2 e 3, o Recebido subiu e o A receber caiu; o pedido que você aprovou com diferença aparece em Divergência. O mês fechado mostra o selo Fechado, a Memória do fechamento com a sua justificativa e, na Conciliação, “Competência fechada: alterações bloqueadas.”. Na demonstração, o botão Recomeçar da faixa inferior volta tudo ao início.

Perguntas frequentes

O Jarvis vincula liberações sozinho?
Só as exatas: mesmo pedido e valor igual ao centavo, e só se a Conciliação automática estiver ligada em Integrações. Todo o resto (diferença de valor, repasse dividido, sem número de pedido) espera a sua confirmação, em lote ou um a um.

Por que o pedido ficou em Divergência depois que eu aprovei a sugestão?
Porque a liberação é daquele pedido, mas o valor é diferente do líquido previsto. A diferença continua visível de propósito: investigue, anote e, se for o caso, cobre o marketplace.

O repasse da Magalu não aparece. O que faço?
A Magalu ainda não envia os repasses pela integração: importe o extrato de liberações em Importar relatórios (tipo Liberações). Depois, use Conciliar exatos em lote ou as Sugestões.

Qual a diferença entre o Recebido da Conciliação e o Recebido das Metas do mês?
A Conciliação soma o que foi pago pelos pedidos daquela competência, venha quando vier. As Metas somam os repasses que entraram no mês, de pedidos de qualquer mês. Os dois estão certos; respondem perguntas diferentes.

Fechei o mês e chegou um repasse atrasado. E agora?
Ele fica em Liberações a conciliar no mês em que chegou. Reabra a competência do pedido (com motivo), vincule e feche de novo. A reabertura fica na auditoria.

Posso apagar uma liberação que não reconheço?
Não pelo Jarvis. Deixe-a sem vínculo, investigue no extrato da plataforma e registre na justificativa do fechamento. Liberação sem pedido também pode ser ajuste, bônus ou estorno da plataforma.

CAPÍTULO 4

Vendas: acompanhar o mês, vender direto e conhecer clientes

Acompanhe as vendas do mês contra a meta, descubra o que vende e onde, conheça cada cliente e faça vendas diretas para empresas com tabela de preço, parcelas e títulos a receber.

Para quem: Dono, comercial, financeiro e atendimento · Tempo: 40 min

O que você vai aprender

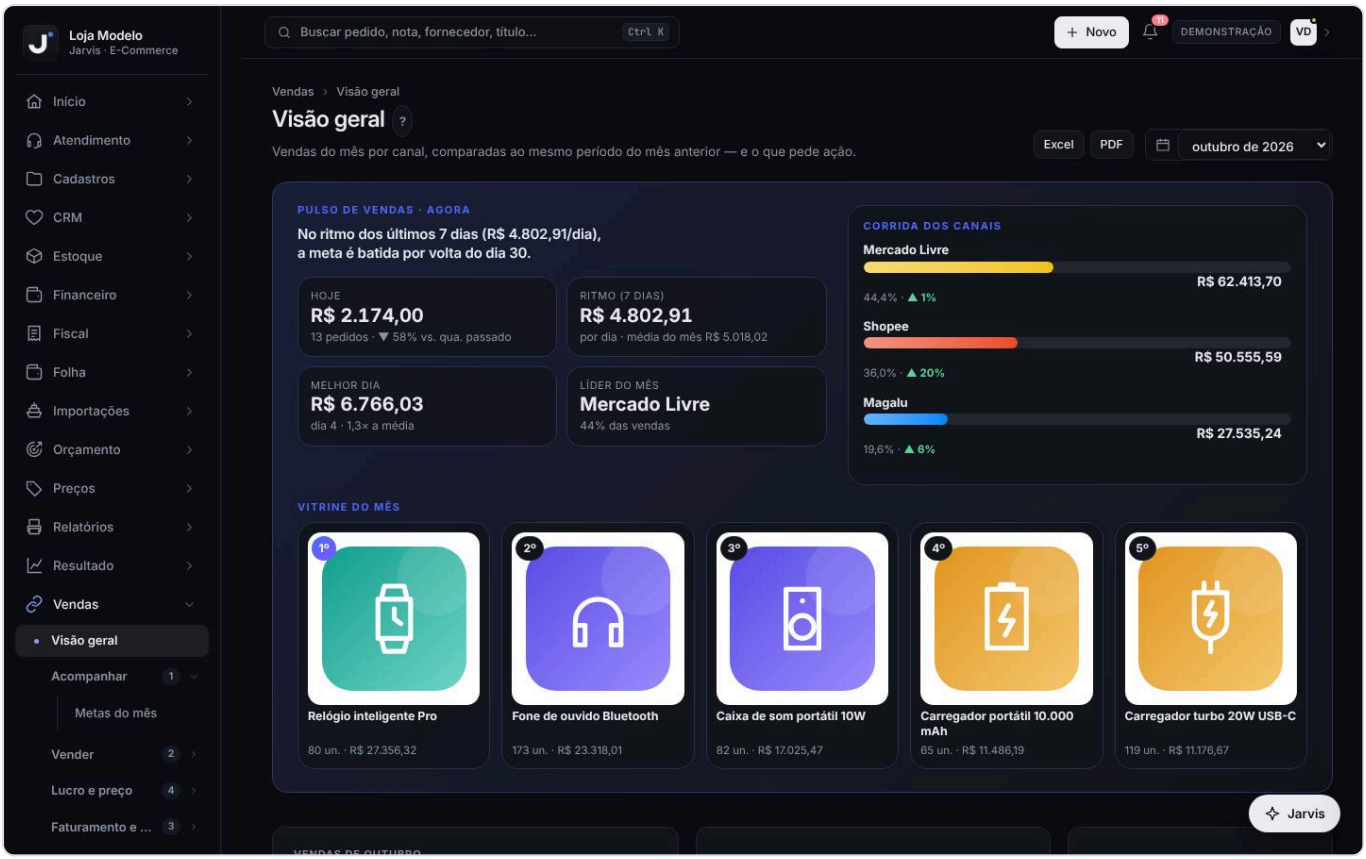
- Ler a Visão geral em dois minutos: ritmo do dia, projeção do mês, canais e o que pede ação.
- Definir e acompanhar metas de vendas, margem de contribuição e recebido, para a empresa e por canal.
- Descobrir os produtos, estados, cidades e clientes que mais pesam — e quem está para comprar de novo.
- Fazer uma venda direta (B2B) do rascunho ao faturamento, com tabela de preço, representante e parcelas.
- Acompanhar e baixar as parcelas em Contas a receber e conferir os pedidos cancelados no marketplace.

4.1 Visão geral: como está o mês

Menu: Vendas › Visão geral

Para que serve. Mostra as vendas do mês por canal (Mercado Livre, Shopee, Magalu), comparadas com o mesmo período do mês anterior, a projeção de fechamento contra a meta e a lista do que pede ação.

Quando usar. Todo dia, de manhã, ou sempre que quiser saber se o mês vai bater a meta.



Passo a passo

1. Escolha o mês no seletor do canto superior direito (abre no mês atual).
2. Leia o **Pulso de vendas**: a frase do topo diz se a meta vai ser batida no ritmo atual; ao lado, **Hoje** (comparado com o mesmo dia da semana passada), **Ritmo (7 dias)**, **Melhor dia** e **Líder do mês**. Abaixo, a **Corrida dos canais** e a **Vitrine do mês** (os 5 mais vendidos).
3. No cartão **Vendas de** (mês), veja o bruto, pedidos, ticket médio e a variação contra o mês anterior — sempre comparando os mesmos dias. As pílulas mostram **Tarifas** (% do bruto), **Líquido**, **Recebido** e **A receber**.
4. No anel, confira a **Projeção de fechamento** (realizado + ritmo dos últimos 14 dias por dia da semana) e o **Vai atingir** (% da meta). Para definir ou mudar a meta de vendas, digite o valor no campo **Meta do mês**.
5. Clique no cartão de um canal (ou na linha dele em **Resultado por canal**) para abrir os pedidos e liberações só daquele canal.
6. No gráfico, alterne entre **Por dia** (barras por canal; o tracejado é o mês anterior) e **Acumulado** (com a linha da projeção). Passe o mouse num dia para ver os valores.
7. Resolva o quadro **Pede ação**: pedidos sem nota fiscal, repasses atrasados, pedidos com divergência e liberações sem pedido. Cada item leva à tela certa.
8. Use **Ranking** (Mais vendidos) e **Mapa** (Estados) para ir às análises completas.

Exemplo com a Loja Modelo

Dia 15 de um mês de 30 dias na Loja Modelo, meta de R$ 150.000,00. Vendido até agora: R$ 69.000,00 em 420 pedidos, ticket médio R$ 164,29, 8% acima dos primeiros 15 dias do mês passado. O ritmo dos últimos 7 dias é R$ 5.000,00 por dia, e a projeção de fechamento dá R$ 146.000,00: “Vai atingir 97%”. O Pede ação mostra 6 pedidos sem nota fiscal e 2 repasses atrasados — é por aí que o dia começa.

Dicas

- A comparação é sempre com os mesmos dias do mês anterior (dia 1 ao dia de hoje). Por isso um começo de mês fraco não “assusta” à toa.
- A meta digitada aqui é a mesma de **Metas do mês** (Vendas · empresa toda). Mude em um lugar e o outro acompanha.

Cuidados

- Vendas aqui é o **bruto** dos pedidos. Para saber quanto sobra, olhe o Líquido (sem tarifas) e a margem de contribuição (Metas do mês e Radar de margem).
- Mês passado não tem projeção: o anel mostra o total fechado.

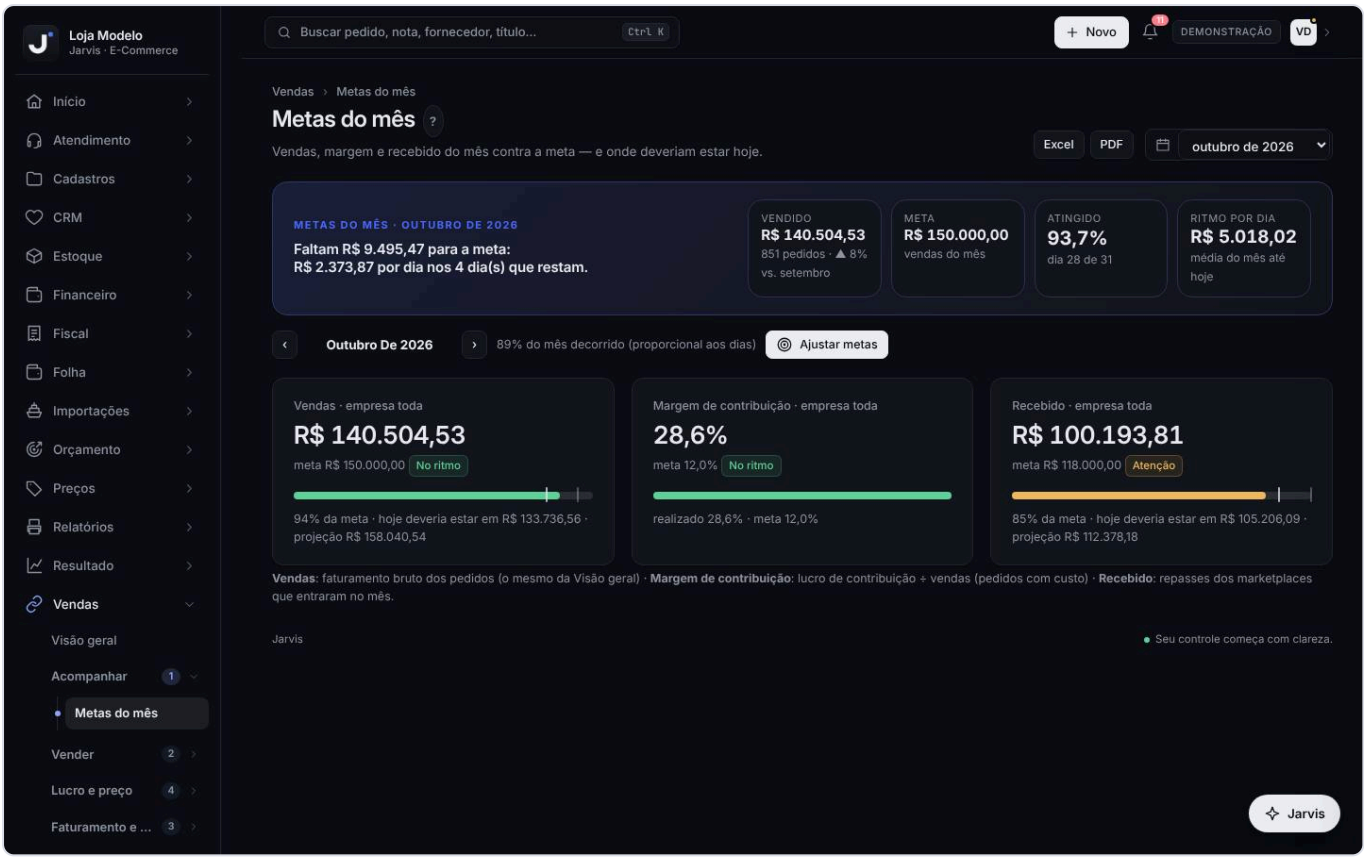
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#dashboard

4.2 Metas do mês: vendas, margem e recebido

Menu: Vendas › Acompanhar › Metas do mês

Para que serve. Compara o que a empresa quer vender, a margem de contribuição e quanto precisa receber com o realizado — e mostra onde cada número deveria estar hoje.

Quando usar. No começo do mês, para definir. Todo dia, para acompanhar.



Passo a passo

1. Use **‹** e **›** para escolher o mês. A legenda mostra quanto do mês já passou (proporcional aos dias).
2. Clique em **Definir metas** (ou **Ajustar metas**, se já houver). A janela tem uma linha para **Empresa toda** e uma para cada canal, com as colunas **Vendas (R$)**, **Margem de contribuição (%)** e **Recebido (R$)**.
3. Preencha só o que quer acompanhar (o que ficar em branco não é avaliado). Para começar rápido: **Sugerir pelo histórico (+10%)** (média dos 3 meses anteriores, +10% em vendas e recebido) ou **Copiar do mês anterior**.
4. Revise os números e clique em **Salvar metas**.
5. Leia os cartões da empresa toda: realizado, meta, a barra (realizado) com o traço de onde deveria estar hoje, e o selo: **No ritmo**, **Atenção** (entre 90% e 100% do esperado), **Abaixo do ritmo**, **Começo do mês** (3 primeiros dias, sem julgamento) ou **Sem dados**.
6. Na tabela **Por canal**, veja cada canal e indicador com a mesma régua.
7. Em mês encerrado, os selos mudam para **Meta batida**, **Quase (90% ou mais)** ou **Abaixo da meta**.

Exemplo com a Loja Modelo

Metas de outubro da Loja Modelo: Vendas · empresa toda R$ 150.000,00; Margem de contribuição 15%; Recebido R$ 115.000,00. No dia 15 (metade do mês), as vendas deveriam estar em R$ 75.000,00 e estão em R$ 69.000,00. Como a projeção de fechamento é R$ 146.000,00 (97% da meta), o selo fica em **Atenção**. A margem está em 16,2%: **No ritmo**.

Dicas

- Indicador abaixo do ritmo entra nos avisos do Jarvis. Não espere o fim do mês para reagir.
- Margem de contribuição só é calculada para pedidos com custo cadastrado. Sem custos, o selo fica **Sem dados**.
- Quem define metas: dono, membro e financeiro. Os demais perfis só acompanham.

Cuidados

- **Recebido** aqui são os repasses que entraram no mês (de pedidos de qualquer mês). Não compare com o Recebido da Visão geral, que olha só os pedidos do mês.
- Meta de margem é em % (ex.: 15), não em reais.

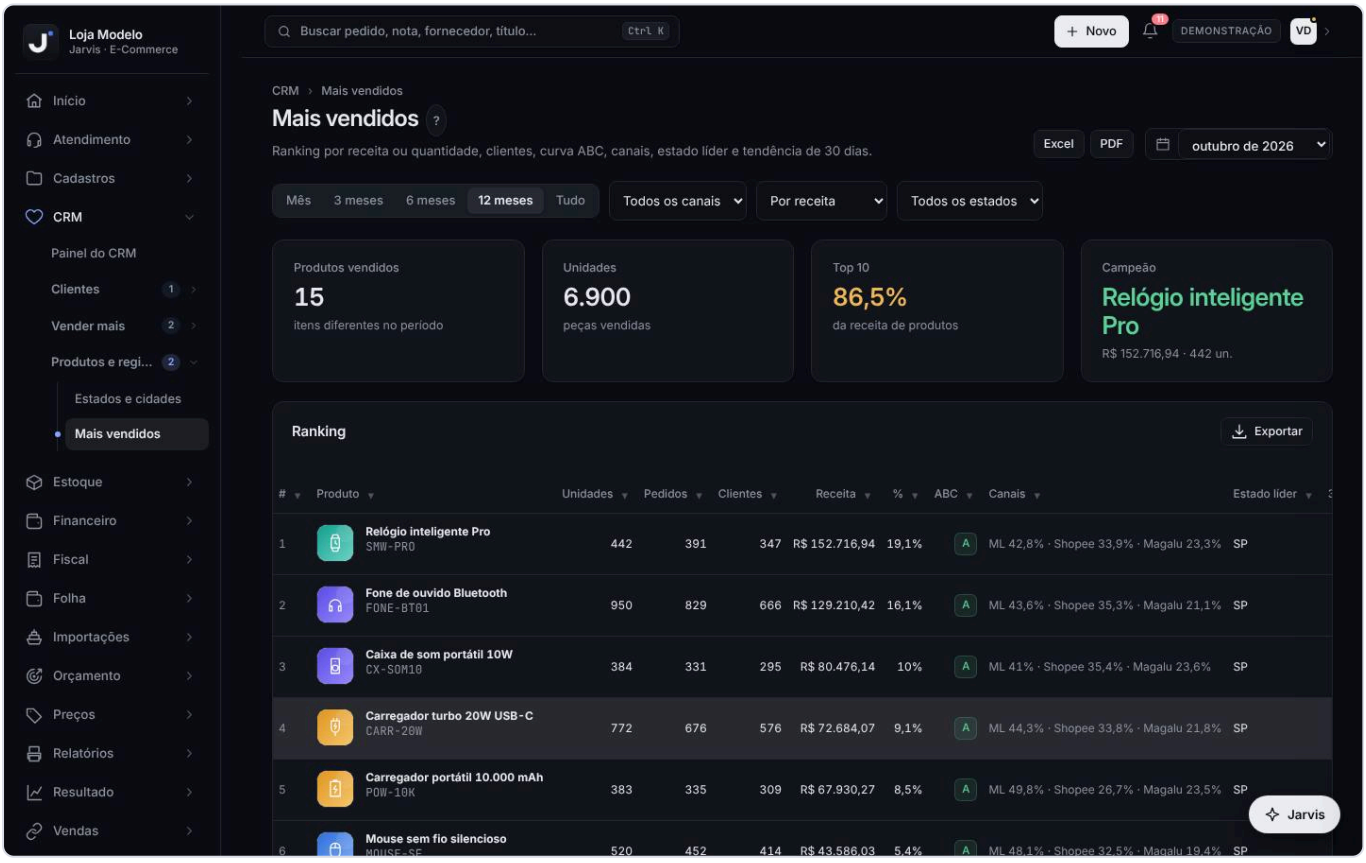
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#metas

4.3 Mais vendidos: o que puxa o faturamento

Menu: CRM › Produtos e regiões › Mais vendidos

Para que serve. Ranking dos produtos por receita ou quantidade, com clientes, curva ABC, canais, estado líder e a tendência dos últimos 30 dias.

Quando usar. Para decidir compras, anúncios e promoções, e antes de datas fortes. Com o módulo CRM desligado, a mesma tela fica em Vendas › Produtos e regiões.



Passo a passo

1. Escolha o período nos botões **Mês**, **3 meses**, **6 meses**, **12 meses** ou **Tudo** (esta tela tem o próprio período; abre em 12 meses).
2. Filtre por canal (**Todos os canais**), ordene **Por receita** ou **Por quantidade** e, se quiser, escolha um estado em **Todos os estados**.
3. Leia os quadros: **Produtos vendidos**, **Unidades**, **Top 10** (quanto da receita vem dos 10 primeiros) e **Campeão**.
4. No **Ranking**, veja **Unidades**, **Pedidos**, **Clientes**, **Receita**, **%** e a curva **ABC**: A = produtos que somam os primeiros 80% da receita, B = até 95%, C = o resto.
5. Em **Canais**, veja quanto de cada produto vende em cada marketplace; em **Estado líder**, onde ele mais vende.
6. Na coluna **30 dias**, compare os últimos 30 dias com os 30 anteriores: ▲ verde subindo, ▼ vermelho caindo.
7. Clique em **Exportar** para levar o ranking para uma planilha.

Exemplo com a Loja Modelo

Em 12 meses, a Loja Modelo vendeu 15 produtos diferentes. O Fone de ouvido Bluetooth é curva A, com 16% da receita, 60% no Mercado Livre e ▲ 5% nos últimos 30 dias. A Película de vidro 3D é curva C, mas está ▲ 36%: vale conferir o estoque antes que falte.

Dicas

- Produto curva A com ▼ forte nos últimos 30 dias pede investigação: preço, ruptura de estoque, anúncio pausado ou concorrência.
- Filtre por estado para ver o que vende em cada região e ajustar frete e anúncios.

Cuidados

- O período desta tela é independente do mês do cabeçalho. Confira os botões de período antes de comparar números com a Visão geral.

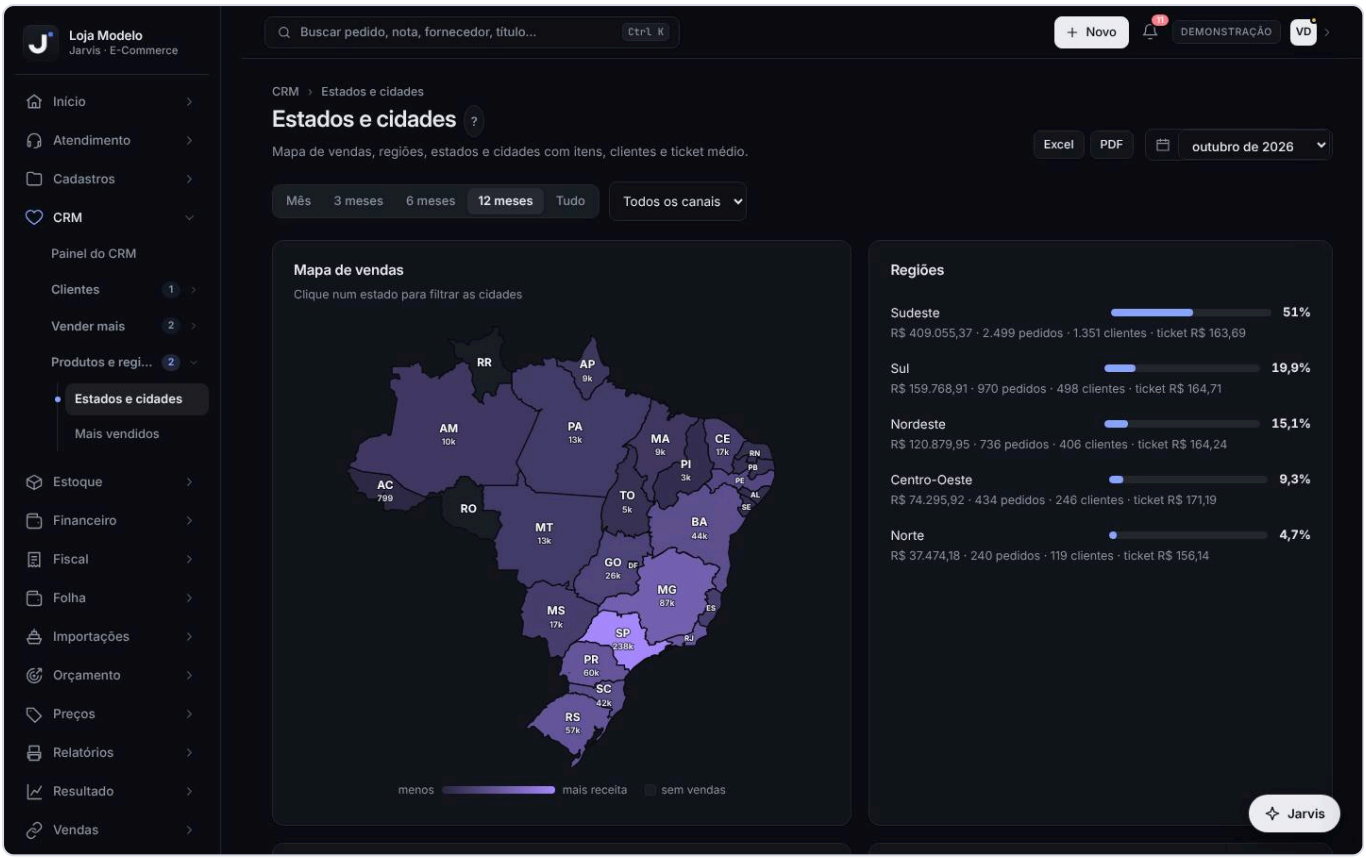
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#produtos

4.4 Estados e cidades: de onde vêm as vendas

Menu: CRM › Produtos e regiões › Estados e cidades

Para que serve. Mapa de vendas por estado, regiões e as tabelas de estados e cidades com pedidos, itens, clientes, receita e ticket médio.

Quando usar. Para planejar frete, estoque em outra região, campanhas regionais e para entender o DIFAL. Com o módulo CRM desligado, a tela fica em Vendas › Produtos e regiões.



Passo a passo

1. Escolha o período (**Mês** a **Tudo**) e o canal (**Todos os canais**).
2. No **Mapa de vendas**, quanto mais forte a cor, maior a receita do estado. Clique num estado para filtrar as cidades; clique em **limpar** para voltar.
3. Em **Regiões**, veja a participação de Sudeste, Sul, Nordeste, Centro-Oeste e Norte, com receita, pedidos, clientes e ticket.
4. Na tabela **Estados**, compare **Pedidos**, **Itens**, **Clientes**, **Receita**, **%** e **Ticket**. Clique numa linha para filtrar as cidades daquele estado.
5. Na tabela **Cidades**, veja as cidades que mais compram.
6. Use **Exportar** em cada tabela para levar os dados para uma planilha.

Exemplo com a Loja Modelo

Nos últimos 12 meses, o Sudeste soma 51% da receita da Loja Modelo e SP sozinho, 30%. O Nordeste tem 15% da receita com ticket médio de R$ 164,00. Clicando em BA, a tabela Cidades mostra Salvador na frente: um bom ponto de partida para uma campanha regional.

Dicas

- Ticket médio alto num estado distante pode indicar que o frete está pesando: compare com o Radar de margem.
- Venda para consumidor em outro estado gera DIFAL. Os estados que mais crescem aqui são os que mais pesam nas guias.

Cuidados

- Pedido sem UF ou sem cidade não entra no mapa. Se a soma parecer baixa, confira se a integração está trazendo o endereço do comprador.

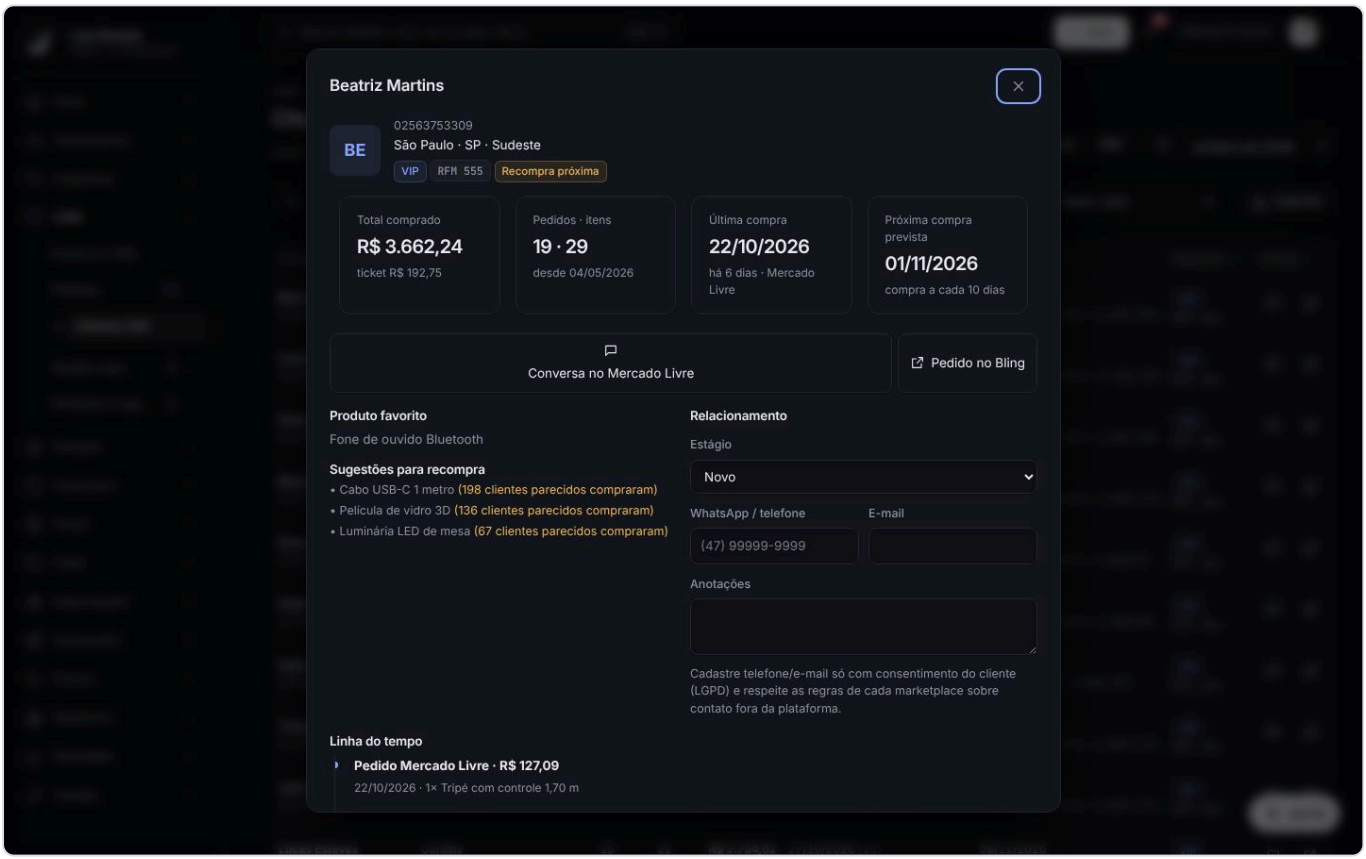
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#estados

4.5 Clientes 360: quem compra e quando volta

Menu: CRM › Clientes › Clientes 360

Para que serve. Lista cada cliente com pedidos, itens, total, última compra, previsão de recompra, segmento, nota RFM e os atalhos de contato.

Quando usar. Ao atender um cliente, ao montar uma ação de recompra ou reativação e para conhecer os melhores clientes. Com o módulo CRM desligado, a tela fica em Vendas › Produtos e regiões.



Passo a passo

1. Busque em **Nome, CPF, cidade ou apelido...**.
2. Filtre por segmento: **VIP** (2 ou mais compras e entre os que mais gastam), **Recorrente** (2 ou mais compras), **Novo** (1 compra), **Em risco** (sem comprar há mais de 90 dias) e **Inativo** (mais de 180 dias). Filtre também por estado e canal.
3. Ordene por **Maior valor**, **Compra mais recente**, **Mais pedidos**, **Mais itens** ou **Próxima recompra**.
4. Leia a coluna **Recompra**: a data prevista vem do intervalo médio entre as compras do cliente (“a cada 9d”). **Recompra próxima** = está chegando a hora; **Recompra atrasada** = passou da data há até 30 dias.

5. A nota **RFM** tem três dígitos de 1 a 5: Recência (quão recente), Frequência (quantas compras) e valor Monetário. 555 é o melhor cliente possível.
6. Clique no cliente para abrir a ficha: total comprado, pedidos e itens, última compra, próxima compra prevista, produto favorito, **Sugestões para recompra** e a linha do tempo.
7. Em **Relacionamento**, ajuste o **Estágio**, cadastre **WhatsApp / telefone** e **E-mail** (só com consentimento) e escreva **Anotações**. Clique em **Salvar**.
8. Use os botões de contato da ficha: conversa ou pedido no marketplace, pedido no Bling e, quando cadastrados, WhatsApp e e-mail. Exporte a lista em **Exportar**.

Exemplo com a Loja Modelo

A cliente Mariana (fictícia), de Curitiba, comprou 5 vezes nos últimos meses, a cada 30 dias em média, sempre capas e películas: segmento Recorrente, RFM 444. A última compra foi há 27 dias, então a coluna Recompra mostra “Recompra próxima”. O atendimento abre a ficha, vê a sugestão “Cabo USB-C 1 metro (clientes parecidos compraram)”, registra no estágio “Contatado” e anota: “cupom de seguidor enviado pela Shopee”.

Dicas

- Ordene por **Próxima recompra** e trabalhe a lista da semana: é o contato com maior chance de virar venda.
- Para ofertas, prefira as ferramentas do próprio marketplace (cupom de seguidores e de loja na Shopee, cupons e campanhas no Mercado Livre).

Cuidados

- Os marketplaces não repassam telefone nem e-mail do comprador. Cadastre contato só com consentimento (LGPD) e respeite as regras de cada plataforma sobre contato fora dela.
- O cliente é identificado pelo CPF/CNPJ. Dois clientes com o mesmo nome e documentos diferentes aparecem separados — isso é correto.

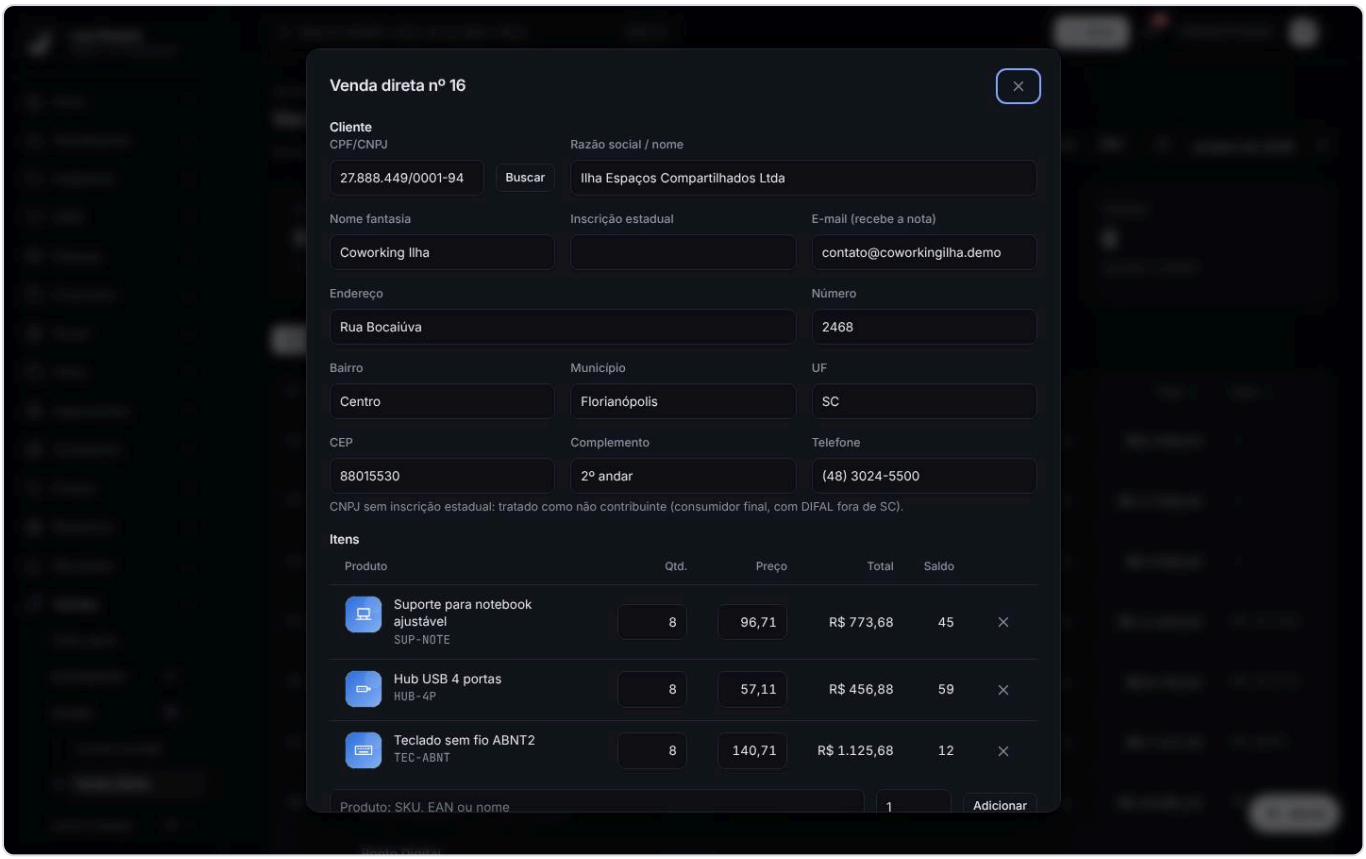
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#clientes

4.6 Venda direta: vender para lojistas e empresas

Menu: Vendas › Vender › Venda direta

Para que serve. Registra vendas fora dos marketplaces (atacado, lojistas, empresas): cliente pelo CNPJ, itens do cadastro, frete, desconto, condição de pagamento, parcelas e nota fiscal.

Quando usar. Sempre que vender direto para uma empresa, revenda ou cliente de atacado.



Passo a passo

1. Clique em **Nova venda**. O Jarvis cria um rascunho numerado e abre a venda.
2. Em **Cliente**, digite o CNPJ em **CPF/CNPJ** e clique em **Buscar**: razão social, nome fantasia, inscrição estadual e endereço vêm da Receita. Confira e complete o **E-mail (recebe a nota)**. O aviso abaixo diz se o cliente é contribuinte do ICMS (nota de revenda, sem DIFAL) ou consumidor final.
3. Em **Itens**, digite em **Produto: SKU, EAN ou nome**, informe a quantidade e clique em **Adicionar**. O preço vem do cadastro — ou da tabela de preço do cliente, se houver. Ajuste quantidade e preço na linha (com vírgula nos centavos, ex.: 96,71); a coluna **Saldo** mostra o estoque.
4. Preencha **Frete (R$)**, **Desconto (R$)**, **Condição** (**À vista**, **30 dias**, **30/60**, **30/60/90**, **28/56/84**), **Forma de pagamento** e **Emissão**. A linha **Parcelas** mostra os vencimentos e valores.
5. Se usa o Comercial B2B: escolha a **Tabela de preço**, o **Representante** e a **Comissão %**. Abaixo do pedido mínimo da tabela, aparece um aviso em vermelho.
6. Clique em **Proposta PDF** para mandar a proposta ao cliente, e em **Salvar rascunho** para continuar depois.
7. Para faturar: **Faturar e emitir NF-e** emite a nota pelo Jarvis (pede confirmação; com a emissão em homologação, sai só uma nota de teste e a venda continua rascunho). Se a nota foi ou será emitida em outro sistema, use **Faturar sem nota** e informe o número da nota.
8. Ao faturar, a venda vira **Faturada**, cada parcela vira um título em **Contas a receber** e o estoque é baixado (no **Faturar sem nota**, o Jarvis pergunta antes). Para desistir de um rascunho, **Cancelar venda**. Na lista, a coluna da nota mostra o mesmo número de Contas a receber (ex.: NF 25277/2).

Exemplo com a Loja Modelo

A Papelaria Modelo Ltda (fictícia) pede 20 fones Bluetooth. O preço base é R$ 100,00, mas ela está na tabela “Lojista” (−25%): R$ 75,00 cada, R$ 1.500,00 em produtos + R$ 50,00 de frete = R$ 1.550,00, acima do pedido mínimo de R$ 800,00. Condição 30/60: parcelas de R$ 775,00 em 30 e 60 dias. A representante tem 5% sobre o faturado sem frete: R$ 75,00 de comissão. Você manda a Proposta PDF, o cliente aprova e você fatura: as duas parcelas aparecem em Contas a receber.

Dicas

- Os quadros do topo mostram **Faturado no mês**, **Rascunhos**, **A receber de vendas diretas** (com o atalho **Ver títulos**) e quantos **Clientes** de atacado você tem.
- Cliente com CNPJ e inscrição estadual recebe nota de revenda (CFOP 5102/6102) sem DIFAL. Sem inscrição, é tratado como consumidor final.

Cuidados

- A emissão de NF-e pelo Jarvis depende da configuração fiscal liberada (token de produção e regras revisadas pela contabilidade). Até lá, use **Faturar sem nota** e emita no seu emissor.
- Sem endereço completo (rua, município, UF e CEP) e sem itens, o Jarvis não fatura. Confira antes de chamar o cliente.
- Ao usar Faturar sem nota, responda com atenção à pergunta do estoque: se a nota do outro sistema já baixou o estoque, não baixe de novo.

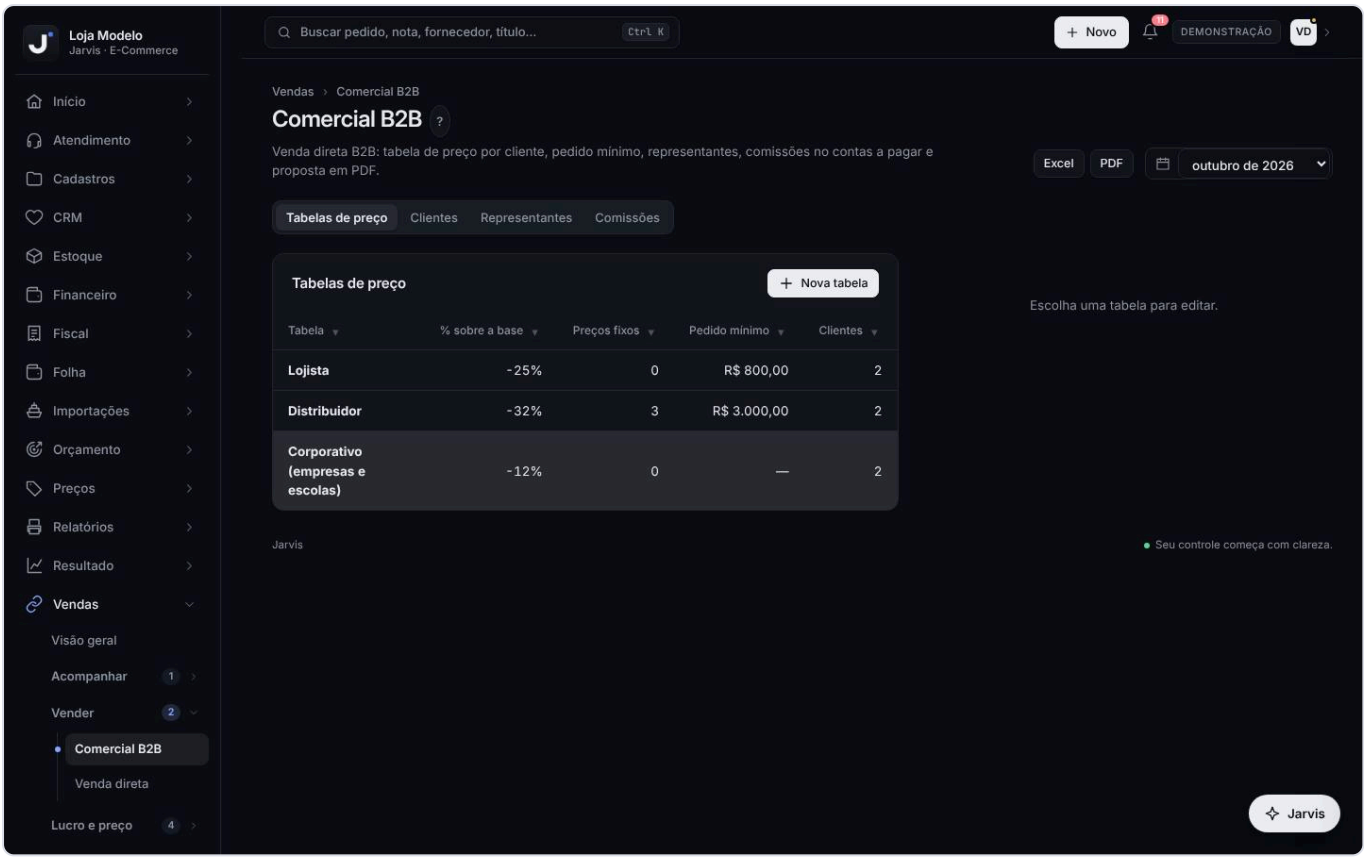
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#vendadireta

4.7 Comercial B2B: tabelas, representantes e comissões

Menu: Vendas › Vender › Comercial B2B

Para que serve. Organiza a venda direta para empresas: tabelas de preço com pedido mínimo, a tabela e o representante de cada cliente, e as comissões, que viram conta a pagar.

Quando usar. Ao montar a política comercial de atacado, cadastrar um representante ou fechar as comissões do mês.



Passo a passo

1. Aba **Tabelas de preço**: clique em **Nova tabela**, dê um **Nome**, o **% sobre o preço base** (ex.: −25) e o **Pedido mínimo (R$)**. O preço base é o preço do produto no Bling.
2. Para um preço especial, digite o **SKU** e o **Preço fixo** e clique em **Adicionar**. Preço fixo vence o percentual. Para apagar a tabela, **Excluir tabela** e depois **Confirmar exclusão**.
3. Aba **Clientes**: para cada cliente das vendas diretas, escolha a **Tabela** e o **Representante**. Eles entram sozinhos na próxima venda daquele cliente.
4. Aba **Representantes**: clique em **Novo representante** e preencha nome, CPF/CNPJ, e-mail, **Comissão %**, a **Base** (**Faturado** ou **Recebido**) e o **Dia do pagamento**.
5. Aba **Comissões**: escolha o **Mês**. Cada representante mostra as vendas, a base (sem frete), o % e o total.
6. Confira e clique em **Lançar no contas a pagar**. A comissão vira um título a pagar com vencimento no dia combinado do mês seguinte.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo tem três tabelas: Lojista (−25%, mínimo R$ 800,00), Distribuidor (−32%, mínimo R$ 3.000,00, com 3 preços fixos) e Corporativo (−12%). A representante Ana (fictícia) ganha 5% sobre o faturado e recebe no dia 10. Em outubro ela teve duas vendas faturadas, com R$ 1.500,00 e R$ 6.000,00 em produtos (sem frete): comissão de R$ 375,00, lançada no contas a pagar para 10/11.

Dicas

- Base **Recebido** paga a comissão só do que o cliente pagou no mês: protege o caixa quando o atacado atrasa.
- Lançar a mesma comissão duas vezes não acontece: o Jarvis avisa que a do mês já está no contas a pagar.

Cuidados

- Mudar o % de uma tabela muda o preço das próximas vendas, não das já faturadas. Rascunhos abertos pegam o preço novo quando você troca a tabela na venda.

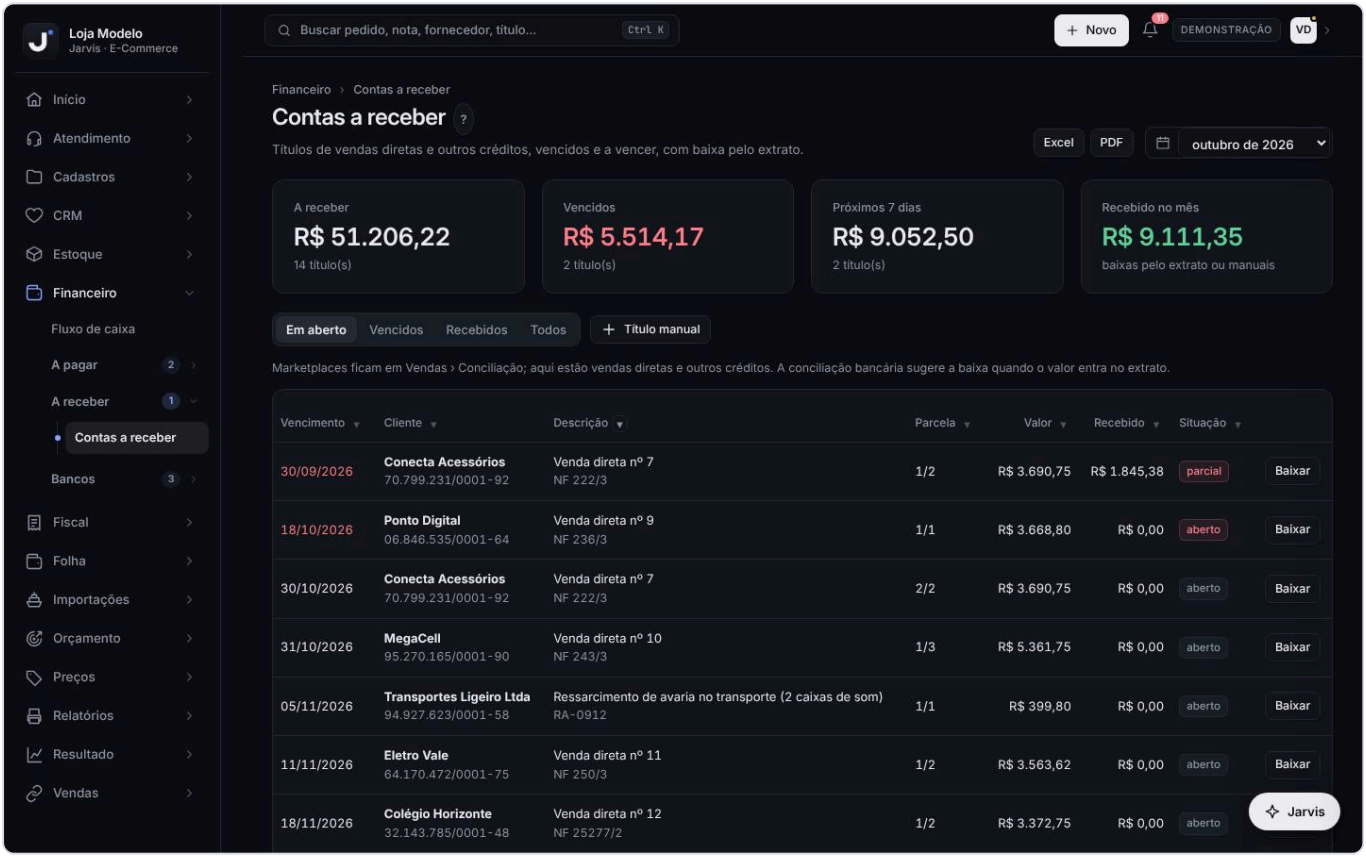
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#b2b

4.8 Contas a receber: as parcelas da venda direta

Menu: Financeiro › A receber › Contas a receber

Para que serve. Acompanha os títulos das vendas diretas e de outros créditos: o que vence, o que atrasou e o que já entrou. Fica no Financeiro, mas nasce da venda direta faturada.

Quando usar. Toda semana, e sempre que um cliente de atacado pagar.



Passo a passo

1. Leia os quadros: **A receber**, **Vencidos**, **Próximos 7 dias** e **Recebido no mês**.
2. Use as abas **Em aberto**, **Vencidos**, **Recebidos** e **Todos**.

3. Na tabela, cada linha é uma parcela: **Vencimento** (vermelho se venceu), **Cliente**, **Descrição** (venda direta nº e nota), **Parcela** (ex.: 1/2), **Valor**, **Recebido** e **Situação** (aberto, parcial, recebido).
4. Quando o dinheiro entrar, clique em **Baixar**, informe o valor recebido (o Jarvis sugere o que falta) e a data (AAAA-MM-DD). Valor menor deixa a parcela como **parcial**.
5. Para um crédito que não veio de venda direta (ressarcimento, aluguel, acordo), clique em **Título manual** e informe cliente, valor, vencimento e descrição.
6. Prefira baixar pela conciliação bancária: quando o valor entra no extrato, ela sugere a baixa do título.

Exemplo com a Loja Modelo

A Papelaria Modelo Ltda deve duas parcelas de R$ 775,00. No vencimento da primeira, entram R$ 700,00 no banco. Você clica em Baixar, informa 700,00 e a data: a parcela fica “parcial”, com R$ 75,00 em aberto, e aparece em Vencidos até ser quitada. Você liga para o cliente e combina o restante.

Dicas

- Os repasses dos marketplaces não ficam aqui: eles são acompanhados na Conciliação de vendas.
- Comece a semana pela aba **Vencidos**: quanto antes a cobrança, maior a chance de receber.

Cuidados

- Não baixe manualmente um título que a conciliação bancária vai baixar pelo extrato: o recebimento ficaria em dobro.

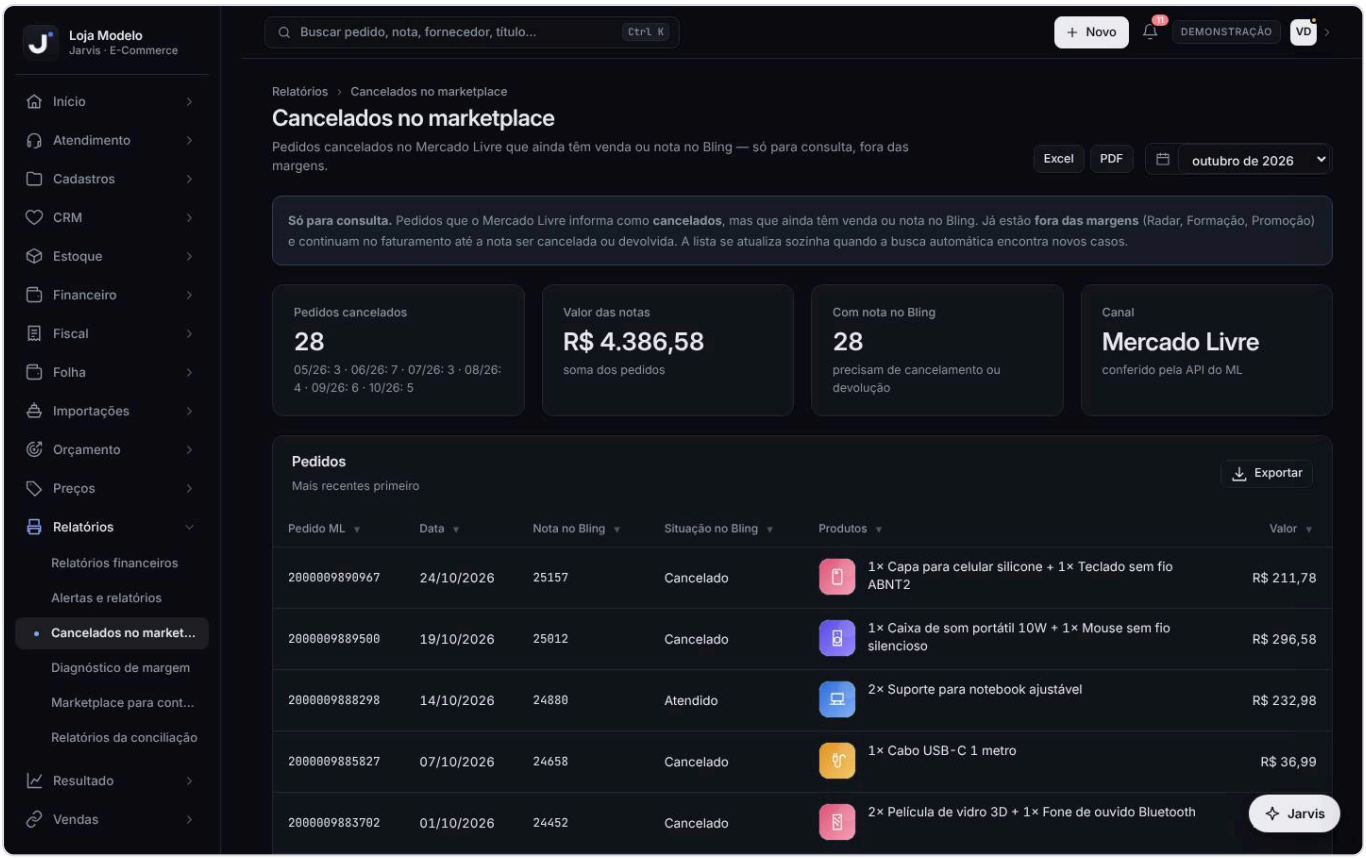
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#receber

4.9 Cancelados no marketplace

Menu: Relatórios › Cancelados no marketplace

Para que serve. Lista os pedidos que o Mercado Livre informa como cancelados, mas que ainda têm venda ou nota no Bling. É só para consulta: eles já estão fora das margens e continuam no faturamento até a nota ser cancelada ou devolvida.

Quando usar. Toda semana, junto com o fiscal, para regularizar as notas.



Passo a passo

1. Leia os quadros: **Pedidos cancelados** (com a contagem por mês), **Valor das notas**, **Com nota no Bling** e **Canal** (hoje, Mercado Livre, conferido pela API).
2. Na tabela **Pedidos** (mais recentes primeiro), veja **Pedido ML**, **Data**, **Nota no Bling**, **Situação no Bling**, **Produtos** e **Valor**.
3. Para cada pedido com nota, decida com o fiscal: cancelar a nota (se ainda está no prazo) ou emitir a nota de devolução.
4. Ajuste a situação do pedido no Bling. A lista se atualiza sozinha quando a busca automática encontra novos casos.
5. Clique em **Exportar** para mandar a lista ao escritório de contabilidade.

Exemplo com a Loja Modelo

O comprador cancelou no Mercado Livre um pedido de R$ 120,00 depois que a nota 1234 já tinha sido emitida. O pedido aparece aqui com “Situação no Bling: Atendido”. O fiscal emite a nota de devolução, a venda sai do faturamento e o pedido deixa de pesar no imposto do mês.

Dicas

- Situação “Cancelado” no Bling com nota emitida ainda pede a nota cancelada ou devolvida: confira as duas coisas.
- Esses pedidos já ficam fora do Radar de margem, da Formação de preço e da Promoção. Não estranhe se lá aparecerem menos pedidos do que no Faturamento.

Cuidados

- Nada nesta tela altera pedidos ou notas. A correção é feita no emissor e no Bling.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#cancelados

Exercício: Pratique na demonstração: do painel à venda direta

1. Abra **Vendas › Visão geral**, troque o gráfico para **Acumulado** e anote a projeção de fechamento e o % da meta.
2. Abra **Vendas › Acompanhar › Metas do mês**, clique em **Ajustar metas**, depois em **Sugerir pelo histórico (+10%)**, revise e clique em **Salvar metas**.
3. Abra **CRM › Produtos e regiões › Mais vendidos**, clique em **Mês** e ordene **Por quantidade**. Veja qual produto lidera e a curva ABC dele.
4. Abra **CRM › Clientes › Clientes 360**, escolha o segmento **Em risco** e abra a ficha do primeiro cliente.
5. Abra **Vendas › Vender › Venda direta**, clique em **Nova venda**, adicione o produto **CABO-C1M** com quantidade 10 e clique em **Salvar rascunho**.
6. Abra **Financeiro › A receber › Contas a receber**, clique em **Baixar** na primeira parcela e informe um valor menor que o sugerido.

Confira

O rascunho novo aparece no topo da lista da Venda direta com a situação Rascunho; a parcela baixada fica como “parcial” e o quadro Recebido no mês aumenta. Na Metas do mês, os cartões mostram as metas sugeridas com o selo de ritmo. Na demonstração, o botão Recomeçar da faixa inferior volta tudo ao início.

Perguntas frequentes

Por que o Recebido da Visão geral é diferente do Recebido das Metas do mês?
A Visão geral mostra quanto já foi pago dos pedidos do mês. As Metas somam os repasses que entraram no mês, de pedidos de qualquer mês. Para cobrar repasse, use a Conciliação; para acompanhar o caixa, use as Metas e o Fluxo de caixa.

Não encontro Mais vendidos, Estados e Clientes em Vendas. Onde estão?
Com o módulo CRM liberado, essas telas ficam só no CRM (CRM › Produtos e regiões e CRM › Clientes). Sem o CRM, elas aparecem em Vendas › Produtos e regiões. O conteúdo é o mesmo.

Como a projeção de fechamento é calculada?
É o que já foi vendido no mês mais, para cada dia que falta, a média dos últimos 14 dias naquele mesmo dia da semana. Hoje, que ainda não acabou, é completado pela média do mesmo dia da semana.

Posso fazer venda direta sem emitir NF-e pelo Jarvis?
Sim. Use Faturar sem nota e informe o número da nota emitida no seu emissor. Os títulos a receber são gerados do mesmo jeito.

A venda direta entra nas vendas da Visão geral?
A Visão geral e as Metas acompanham os pedidos que chegam pela integração (Bling e marketplaces). As vendas registradas na tela Venda direta têm os próprios números no topo dela (Faturado no mês, Rascunhos, A receber) e as parcelas em Contas a receber.

De onde vem a previsão de recompra do cliente?
Do intervalo médio entre as compras do próprio cliente (compras em dias diferentes). Com uma compra só, não há previsão: o cliente aparece como “1 compra” ou na janela da 2ª compra.

CAPÍTULO 5

Margem, lucro real e preços

Quanto sobra de verdade em cada venda, onde a loja perde dinheiro e como acertar o preço de cada produto em cada canal.

Para quem: Dono, financeiro e quem cuida de preços e anúncios · Tempo: 45 min

O que você vai aprender

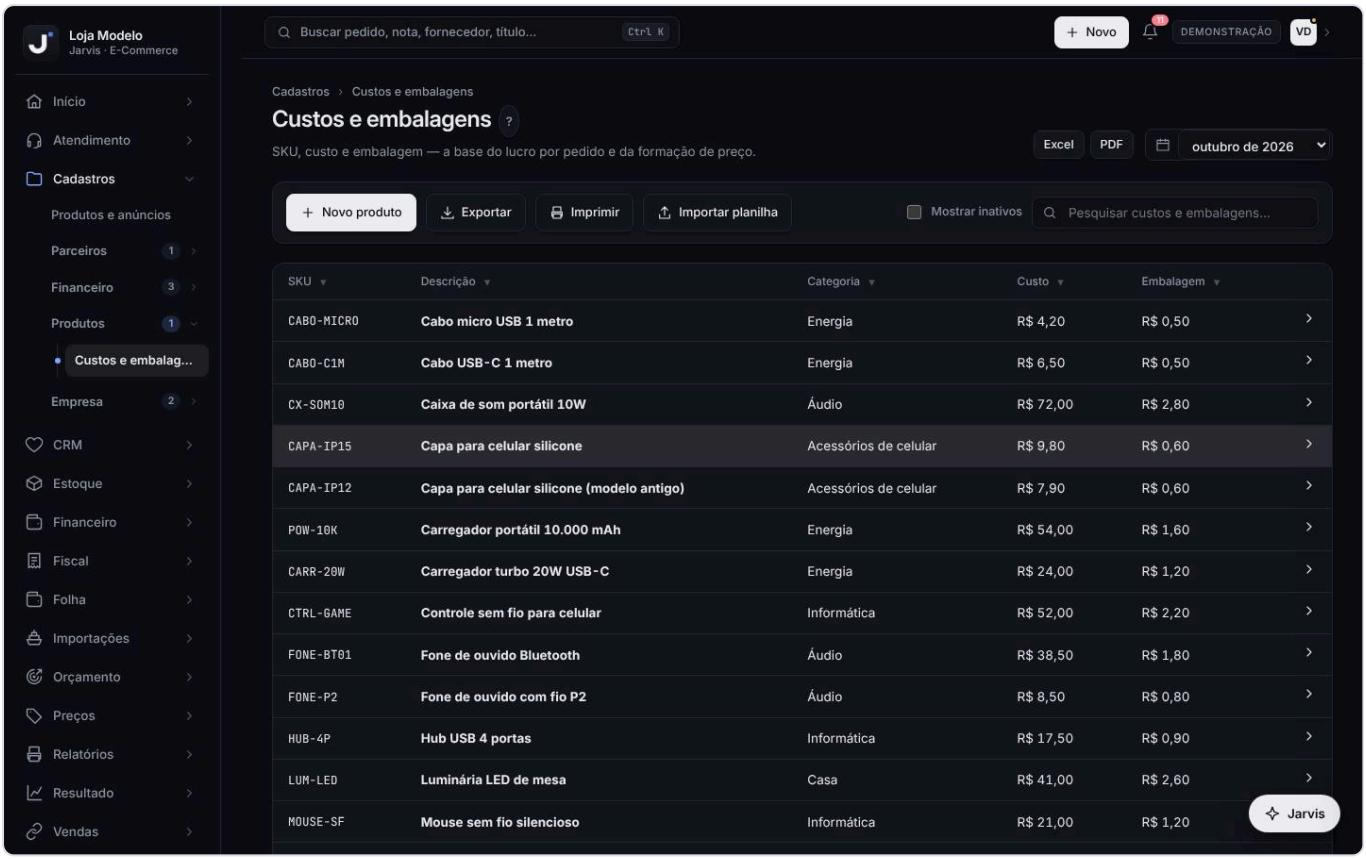
- Fazer a conta do lucro real de uma venda: preço − tarifa − frete − custo − impostos e DIFAL − anúncio.
- Cadastrar e importar o custo e a embalagem de cada SKU, que são a base de todas as margens.
- Achar no Radar de margem e no Raio-X os anúncios, produtos e canais que dão prejuízo ou que pioraram.
- Medir se o gasto com Mercado Ads e Shopee Ads cabe na margem de cada produto.
- Montar e ajustar a tabela de preço por canal na Formação de preço, simular reajustes e escolher onde fazer promoção.
- Usar o Vigia de preços para decidir se vale igualar o preço do concorrente no Mercado Livre.

5.1 Custos e embalagens: de onde vem o custo

Menu: Cadastros › Produtos › Custos e embalagens

Para que serve. Guardar o custo unitário e o custo da embalagem de cada SKU. É desse cadastro que o Radar de margem, a Rentabilidade, a Formação de preço e a contabilidade tiram o custo de cada produto vendido. Sem custo, a margem fica estimada ou o pedido sai da conta.

Quando usar. Na implantação, sempre que entrar um produto novo e sempre que o custo de compra mudar (nova nota do fornecedor, reajuste, troca de embalagem).



Passo a passo

1. Abra **Cadastros › Produtos › Custos e embalagens**. A lista mostra **SKU**, **Descrição**, **Categoria**, **Custo** e **Embalagem** de cada produto.
2. Para um produto novo, clique em **Novo produto** e preencha **SKU** (obrigatório, igual ao SKU dos anúncios e do Bling), **Descrição**, **Categoria** e **Peso (kg)**.
3. No bloco **Custos**, informe o **Custo unitário (R$)** (o que você paga por uma unidade, já com frete de compra e impostos não recuperáveis, se for o seu critério) e a **Embalagem (R$)** (caixa, saco, fita, etiqueta).
4. Clique em **Salvar** (ou **Salvar e novo** para emendar o próximo). Para corrigir, clique na linha do produto, mude o valor e salve.
5. Muitos produtos de uma vez? Clique em **Importar planilha**, na barra de cima de **Custos e embalagens**. Escolha o arquivo (.xlsx, .xls, .ods ou .csv), confira se cada campo apontou para a coluna certa e clique em **Importar**.
6. Na importação, **SKU** e **Custo** são obrigatórios; **Produto**, **Embalagem**, **Categoria** e os preços por canal (**Preço Mercado Livre**, **Preço Shopee**, **Preço Magalu**) são opcionais. SKU que já existe é atualizado; SKU novo é criado.
7. Depois de importar, volte em **Custos e embalagens** e confira alguns produtos. Use **Exportar** para tirar uma cópia em CSV antes de mudanças grandes.
8. Abra o **Radar de margem** e confira se sumiu, no aviso do topo, a frase "... pedido(s) fora da conta por falta de custo do produto": pedido com item sem custo não entra na margem.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo passou a comprar o Fone de ouvido Bluetooth (FONE-BT01) por R$ 40,00 e trocou a caixa, que agora custa R$ 2,00. A Carla abre Custos e embalagens, clica no FONE-BT01, muda o Custo unitário de R$ 38,50 para R$ 40,00 e a Embalagem de R$ 1,80 para R$ 2,00 e salva. Daqui em diante o Radar usa R$ 42,00 por unidade em cada venda do fone.

Dicas

- O custo que vale é o deste cadastro (a tabela de preços). O custo do Bling só é usado para SKU que ainda não está aqui. Por isso, mantenha este cadastro como a fonte oficial.
- Cadastre a embalagem separada do custo: assim, quando a caixa encarece, você muda um campo só e enxerga o efeito na margem.
- O SKU tem que ser idêntico ao dos pedidos (letras, hífens e zeros). Um SKU digitado diferente vira um produto sem venda e o vendido fica sem custo.
- Para trazer de uma vez os SKUs que já venderam e ainda não têm custo, use o botão **Trazer ... SKUs vendidos** que aparece na aba Tabela de preços de Regras e simulador.

Cuidados

- Não deixe custo zerado "para preencher depois": o pedido com item sem custo fica fora do Radar e a margem do mês parece melhor do que é.
- Mudar o custo hoje muda as margens calculadas dos pedidos que o Radar e a Rentabilidade mostram (eles usam o custo atual do cadastro). Anote a data das mudanças grandes para explicar a variação no Raio-X.

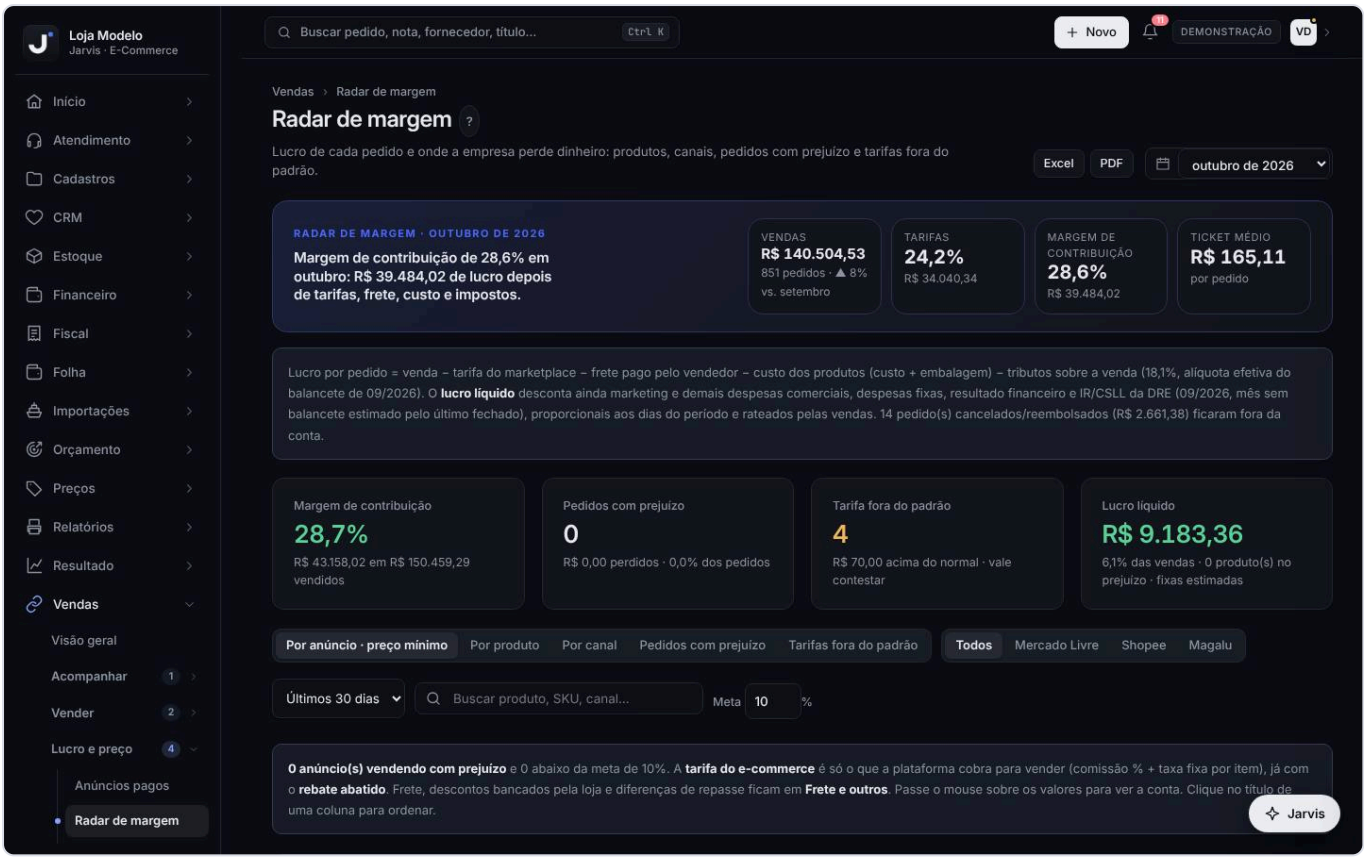
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#cadprodutos

5.2 Radar de margem: o lucro de cada pedido

Menu: Vendas › Lucro e preço › Radar de margem

Para que serve. Mostrar quanto sobra de cada venda depois da tarifa do marketplace, do frete, do custo do produto e dos tributos, por anúncio, produto, canal e pedido. Também aponta os pedidos com prejuízo e as tarifas cobradas acima do normal do canal, que podem ser erro do marketplace.

Quando usar. Toda semana, para achar anúncios no prejuízo ou abaixo da meta, e sempre que mudar preço, custo ou tipo de anúncio.



Passo a passo

1. Abra o **Radar de margem** e leia o aviso do topo: ele explica a conta e diz qual alíquota de tributos está sendo usada (a alíquota efetiva do último balancete importado) e quantos pedidos cancelados ou reembolsados ficaram de fora.
2. Confira os quatro quadros: **Margem de contribuição**, **Pedidos com prejuízo**, **Tarifa fora do padrão** e **Lucro líquido** (que desconta também marketing, despesas fixas, resultado financeiro e IR/CSLL da DRE, rateados pelas vendas).
3. Escolha o período (**Últimos 7, 30, 60 ou 90 dias**), o canal (**Todos**, **Mercado Livre**, **Shopee**, **Magalu**) e a **Meta** de margem em %.
4. Na aba **Por anúncio · preço mínimo**, veja cada produto em cada canal: **Preço praticado**, **Custo**, **Tarifa e-commerce**, **Frete e outros**, **Margem contrib.**, **Líquido/un.**, **Preço de equilíbrio**, **Preço mínimo** e **Situação** (Prejuízo, Abaixo da meta, Saudável ou Poucas vendas).
5. Passe o mouse sobre os valores para ver a conta detalhada: comissão, taxa fixa, rebate, frete cobrado, cupom da loja e tributos.
6. Clique no título de uma coluna para ordenar (por exemplo, **Margem contrib.** do menor para o maior) e use a busca **Buscar produto, SKU, canal...** para filtrar.
7. Use as abas **Por produto** e **Por canal** para ver do vendido até o **Lucro líquido** e a **% líquida** de cada um.
8. Na aba **Pedidos com prejuízo**, clique no número do pedido para abrir o detalhe e entender o que pesou (frete alto, cupom, kit vendido barato).
9. Na aba **Tarifas fora do padrão**, veja os pedidos com tarifa acima de 1,5 vez o normal do canal para o mesmo produto. A coluna **Excesso** é o valor a contestar com o marketplace.
10. Para baixar a tabela, use **Excel** ou **PDF** no topo da tela.

Exemplo com a Loja Modelo

No Radar, a Ring light 26 cm na Shopee aparece com margem de contribuição de 6% e preço mínimo (meta 10%) de R$ 165,00, mas está sendo vendida a R$ 156,00. Passando o mouse em Tarifa e-commerce, o Rafael vê comissão, taxa de serviço e a taxa fixa da faixa de preço. Ele leva o caso para a Formação de preço para decidir entre subir o preço ou trocar o tipo de anúncio.

Dicas

- Preço de equilíbrio é o preço em que o lucro é zero; preço mínimo é o que entrega a meta. A conta é: (custo + taxa fixa + frete por unidade) ÷ (1 − % variável da tarifa − % de tributos − meta).
- Só entram pedidos com a tarifa que veio da plataforma. Pedido com tarifa ainda estimada pelo Bling fica fora até a tarifa real chegar; por isso os últimos dias podem ter menos pedidos.
- Linhas com **Poucas vendas** (menos de 3 unidades) servem de alerta, não de conclusão: espere mais vendas antes de mexer no preço.
- A tarifa e-commerce já vem com o rebate abatido. Descontos que a loja banca, cupons e diferenças de repasse ficam em **Frete e outros**.

Cuidados

- O Radar não desconta o gasto com anúncios pagos pedido a pedido. Para ver o lucro depois dos anúncios, use a tela Anúncios pagos.
- Sem balancete importado, a alíquota de tributos é estimada. Peça o balancete ao escritório e importe em DRE e Contabilidade para o Radar usar a alíquota efetiva real.
- Não conteste tarifa sem abrir o pedido: devolução, reclamação e frete de produto pesado explicam muitos casos de tarifa alta.

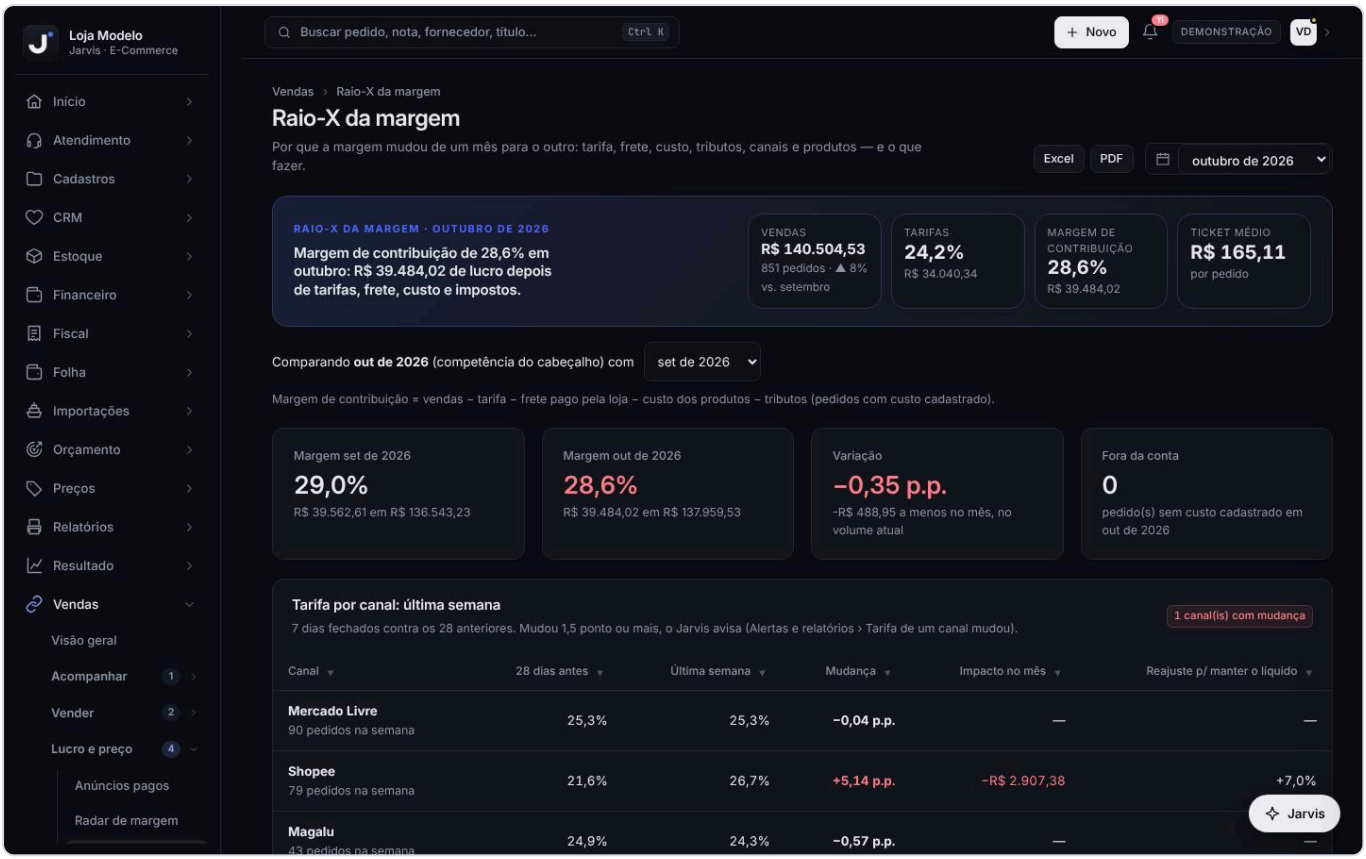
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#margem

5.3 Raio-X da margem: por que a margem mudou

Menu: Vendas › Lucro e preço › Raio-X da margem

Para que serve. Explicar a diferença de margem entre dois meses: quanto veio da tarifa, do frete, do custo dos produtos e dos tributos, quanto veio da troca de peso entre canais (mix) e quais produtos puxaram a margem para baixo.

Quando usar. No começo de cada mês, ao comparar com o mês anterior, e sempre que a margem do Radar cair sem motivo aparente.



Passo a passo

1. Escolha no seletor do topo da tela o mês que você quer analisar (é a competência do cabeçalho).
2. Em **Comparando ... com**, escolha o mês de comparação (o padrão é o mês anterior).
3. Leia os quadros **Margem** de cada mês, a **Variação** em pontos percentuais (p.p.) e **Fora da conta** (pedidos sem custo cadastrado).
4. Em **Tarifa por canal: última semana**, veja se algum canal mudou a tarifa nos últimos 7 dias contra os 28 anteriores, com o **Impacto no mês** e o **Reajuste p/ manter o líquido**.
5. Em **De onde veio a variação**, veja o efeito de cada fator: **Tarifa dos marketplaces**, **Frete pago pela loja**, **Custo dos produtos** e **Tributos sobre a venda**.
6. Em **Por canal**, separe o **Efeito mix** (vender mais no canal de margem menor) do **Efeito margem** (o canal em si ficou pior).
7. Em **Produtos que mais puxaram a margem para baixo**, leia a coluna **O que mudou · o que fazer** e use os atalhos **Preço mínimo (Radar)**, **Ajustar preços no Mercado Livre** e **Preço por canal (Shopee, Magalu)**.
8. Confira em **Últimos meses** a tendência de cada fator para não reagir a um mês fora da curva.

Exemplo com a Loja Modelo

A margem da Loja Modelo caiu de 30% em setembro para 28% em outubro. O Raio-X mostra que a tarifa subiu 1 p.p. (efeito −1 p.p.) e o custo dos produtos subiu 1 p.p. (efeito −1 p.p.). Na lista de produtos, o Carregador turbo 20W aparece com "Tarifa subiu de 27,0% para 30,0%: conferir tipo de anúncio, faixa de comissão e campanhas". O João descobre que o anúncio foi trocado para Premium sem ajuste de preço.

Dicas

- Os efeitos somam exatamente a variação total, então dá para dizer "dos 2 pontos que perdemos, 1 foi tarifa e 1 foi custo".
- Efeito mix negativo não é problema do produto: é a venda migrando para o canal que paga menos. A ação é de canal (preço, frete, anúncio), não de custo.
- Pedidos muito recentes podem ainda não ter a tarifa final; compare meses fechados sempre que puder.

Cuidados

- Produto sem custo cadastrado fica fora da conta; se **Fora da conta** tiver muitos pedidos, cadastre os custos antes de tirar conclusões.
- Uma mudança de custo no cadastro altera os dois meses comparados (o custo usado é o atual). Variação de custo aqui vem de mudança no mix de produtos vendidos.

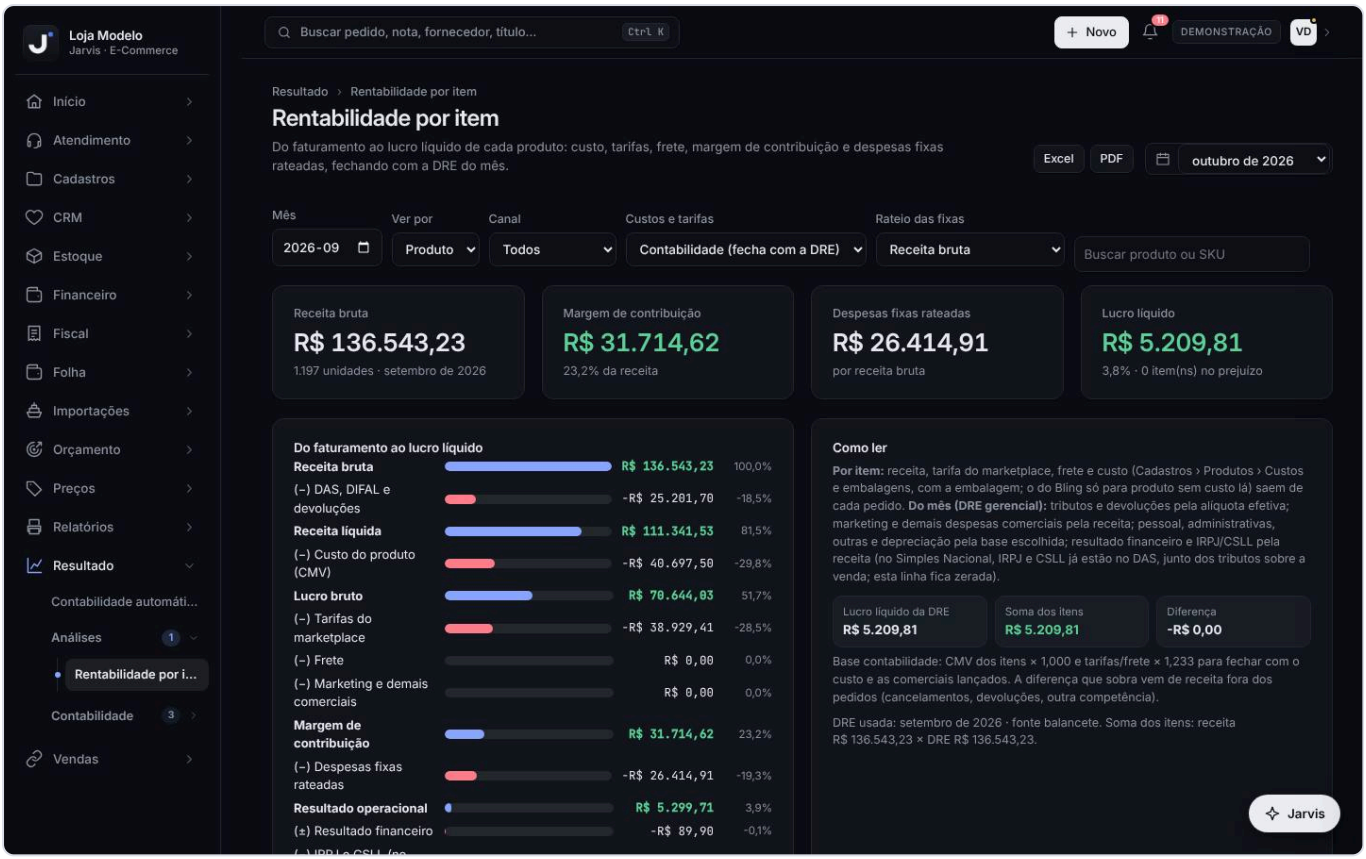
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#raiox

5.4 Rentabilidade por item: do faturamento ao lucro líquido

Menu: Resultado › Análises › Rentabilidade por item

Para que serve. Levar cada produto (ou canal) da receita bruta até o lucro líquido: tributos e devoluções, custo, tarifas, frete, marketing, despesas fixas rateadas, resultado financeiro e IR/CSLL, fechando com a DRE do mês.

Quando usar. No fechamento do mês, depois que o balancete do escritório foi importado, para decidir quais produtos manter, empurrar ou tirar de linha.



Passo a passo

1. Escolha o **Mês** (de preferência um mês com balancete importado).
2. Em **Ver por**, escolha **Produto** ou **Canal**; filtre um **Canal** se quiser.
3. Em **Custos e tarifas**, use **Contabilidade (fecha com a DRE)** para o resultado bater com o lucro da DRE, ou **Operação (valores dos pedidos)** para ver os valores puros dos pedidos.
4. Em **Rateio das fixas**, escolha a base: **Receita bruta**, **Unidades vendidas** ou **Margem de contribuição**.
5. Leia a cascata **Do faturamento ao lucro líquido** e o quadro que compara **Lucro líquido da DRE** com a **Soma dos itens**.
6. Na tabela, ordene por **Lucro líquido** ou **% líq.** e clique num item para ver a cascata completa dele.
7. Use o botão **CSV** para levar a tabela para a planilha.

> **Exemplo com a Loja Modelo**
>
> Em setembro, o Fone de ouvido Bluetooth vendeu R$ 23.000,00, teve margem de contribuição de R$ 5.500,00 e recebeu R$ 4.500,00 de despesas fixas rateadas: lucro líquido de R$ 1.000,00 (4,3%). Já a Película de vidro 3D vendeu só R$ 2.400,00 mas deixou R$ 330,00 (14%). O dono decide anunciar a película junto com as capas.

Dicas

- Troque a base do rateio e veja se o ranking muda. Produto que só vai bem num tipo de rateio merece atenção.
- Sem balancete do mês, a tela avisa e usa a DRE do último mês fechado, na proporção da receita.
- Item com selo **sem custo** tem o lucro superestimado: corrija o custo antes de concluir.

Cuidados

- Despesa fixa rateada não some se você tirar o produto de linha: ela passa para os outros. Decida pela margem de contribuição e use o líquido como alerta.

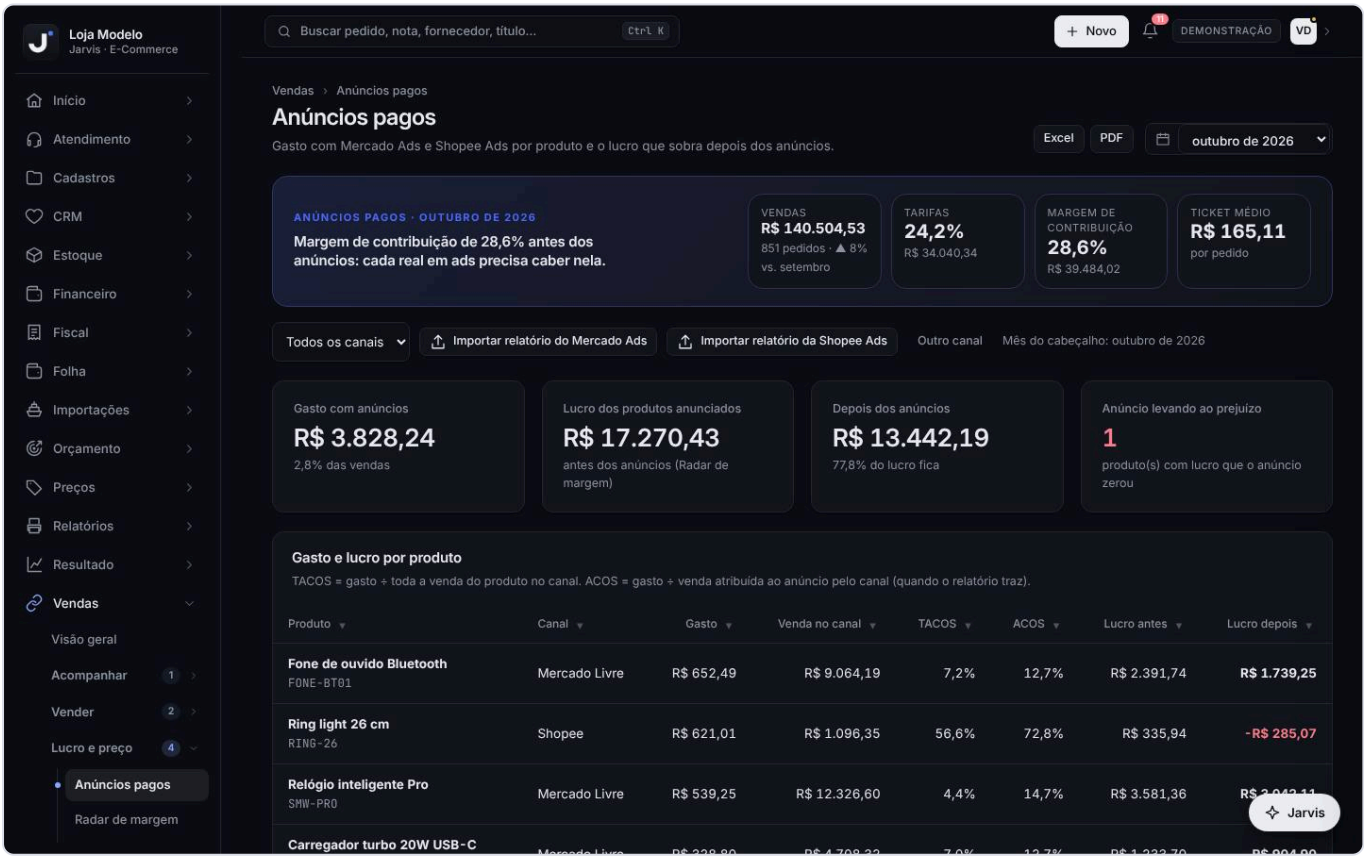
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#rentabilidade

5.5 Anúncios pagos: o lucro depois do Ads

Menu: Vendas › Lucro e preço › Anúncios pagos

Para que serve. Juntar o gasto com Mercado Ads, Shopee Ads e outros canais por produto e descontar do lucro de contribuição de cada produto no canal, para mostrar o que sobra depois dos anúncios.

Quando usar. Uma vez por mês (ou por semana, em campanha), depois de exportar o relatório do painel de anúncios.



Passo a passo

1. Escolha no seletor do topo o mês do relatório (a tela mostra **Mês do cabeçalho**).

2. No painel de anúncios do canal, exporte o relatório por anúncio do mês (planilha ou CSV).
3. Clique em **Importar relatório do Mercado Ads**, **Importar relatório da Shopee Ads** ou **Outro canal**.
4. Selecione o arquivo e confira o mapeamento: **Código do anúncio** e **Investimento** são obrigatórios; **SKU**, **Título**, **Data**, **Receita dos anúncios**, **Unidades vendidas**, **Cliques** e **Impressões** são opcionais. Clique em **Importar**.
5. Leia os quadros: **Gasto com anúncios**, **Lucro dos produtos anunciados** (antes dos anúncios, pela regra do Radar), **Depois dos anúncios** e **Anúncio levando ao prejuízo**.
6. Na tabela **Gasto e lucro por produto**, compare **TACOS** (gasto ÷ toda a venda do produto no canal) e **ACOS** (gasto ÷ venda atribuída ao anúncio) e veja **Lucro antes** e **Lucro depois**.
7. Filtre um canal em **Todos os canais** e clique na linha para abrir a ficha do produto.

Exemplo com a Loja Modelo

Em outubro a Loja Modelo gastou R$ 600,00 em Shopee Ads na Ring light 26 cm, que vendeu R$ 1.100,00 no canal e deixou R$ 340,00 de lucro antes do anúncio. Lucro depois: −R$ 260,00. O TACOS é de 55%, bem acima da margem. A decisão é pausar a campanha e testar um orçamento diário menor.

Dicas

- Regra de bolso: o TACOS precisa ficar abaixo da margem de contribuição do produto. Margem de 25% com TACOS de 30% é prejuízo.
- Sem coluna de data, o valor vale para o mês inteiro do cabeçalho. Com data (dd/mm/aaaa), só entram as linhas do mês do cabeçalho.
- Importar de novo o mesmo anúncio e dia substitui o valor; não duplica.
- Se o relatório não trouxer o SKU, o Jarvis tenta achar pelo código do anúncio (Vigia de preços) ou pelo próprio código, se ele for um SKU cadastrado.

Cuidados

- A leitura automática do Mercado Ads só começa quando o aplicativo do Jarvis no Mercado Livre tiver a permissão de Publicidade. Até lá, o gasto entra pela importação.
- O botão **Outro canal** grava o gasto como Magalu. Use-o só para anúncios desse canal.
- Linha sem custo cadastrado aparece como "sem custo" e fica fora do lucro: cadastre o custo antes de concluir.

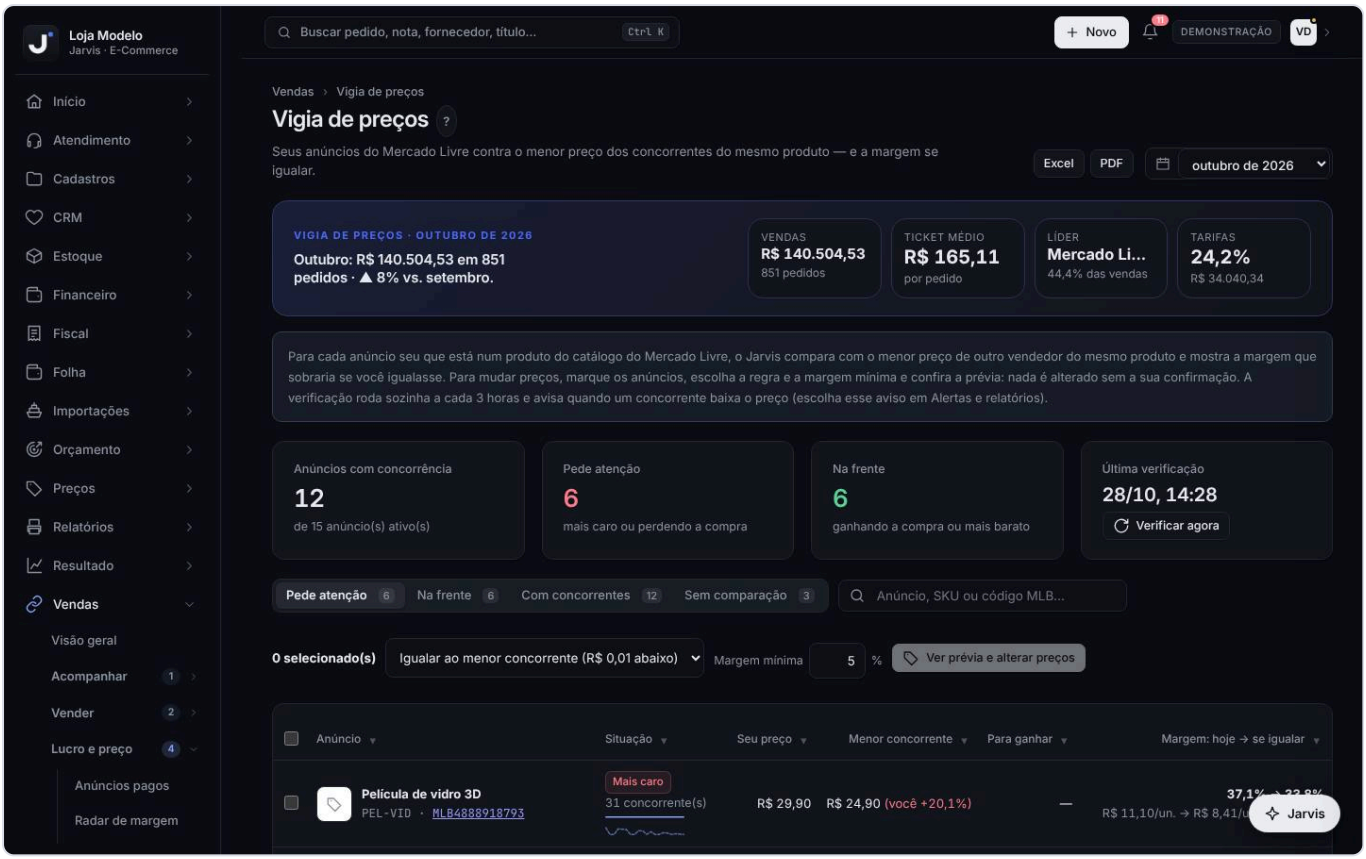
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#anuncios

5.6 Vigia de preços: brigar ou não brigar no Mercado Livre

Menu: Vendas › Lucro e preço › Vigia de preços

Para que serve. Comparar cada anúncio seu que está num produto do catálogo do Mercado Livre com o menor preço de outro vendedor do mesmo produto e mostrar a margem que sobraria se você igualasse. Também permite mudar o preço no Mercado Livre, sempre com prévia e confirmação.

Quando usar. Quando chegar o aviso de concorrente mais barato e na revisão semanal de preços.



Passo a passo

1. Abra o **Vigia de preços**. A verificação roda sozinha a cada 3 horas; para atualizar agora, clique em **Verificar agora** (leva até 2 minutos).
2. Use os filtros **Pede atenção** (mais caro, perdendo ou dividindo a compra), **Na frente**, **Com concorrentes** e **Sem comparação**, e a busca **Anúncio, SKU ou código MLB...**.
3. Em cada linha, compare **Seu preço**, **Menor concorrente**, **Para ganhar** (preço que o Mercado Livre indica nos anúncios de catálogo) e **Margem: hoje → se igualar**.
4. Marque os anúncios que quer ajustar e escolha a regra: **Igualar ao menor concorrente (R$ 0,01 abaixo)**, **Preço para ganhar a compra (catálogo)**, **Ajustar em % (ex.: −5 ou +3)** ou **Preço fixo**.
5. Defina a **Margem mínima** em % e clique em **Ver prévia e alterar preços**.
6. Na **Prévia dos novos preços**, veja quais anúncios **Vai alterar** e quais **Fica de fora** (margem abaixo do mínimo, regra que não se aplica, preço igual).
7. Clique em **Alterar ... preço(s) no Mercado Livre** e depois em **Confirmar: mudar ... preço(s) agora**. Sem a confirmação, nada muda.

Exemplo com a Loja Modelo

O Hub USB 4 portas está a R$ 64,90 e o menor concorrente vende a R$ 57,90. A margem cai de 28% para 25% se igualar, ainda acima da margem mínima de 10% da Loja Modelo. O João marca o anúncio, escolhe "Preço para ganhar a compra", confere a prévia e confirma.

Dicas

- Escolha o aviso de concorrente mais barato em Alertas e relatórios para não depender de abrir a tela.
- Se a margem ao igualar fica negativa, não vale a briga: invista em outro diferencial (frete, kit, fotos) ou aceite vender menos naquele anúncio.
- A margem mostrada usa as tarifas, o frete e o custo reais das vendas dos últimos 30 dias daquele SKU no Mercado Livre. Sem vendas recentes, a tela avisa e a prévia pede para conferir o custo.

Cuidados

- Só dono, membro e financeiro podem alterar preços por esta tela; os outros perfis só consultam.
- Precisa do Mercado Livre conectado em Integrações. Esta tela não mexe em Shopee nem Magalu.

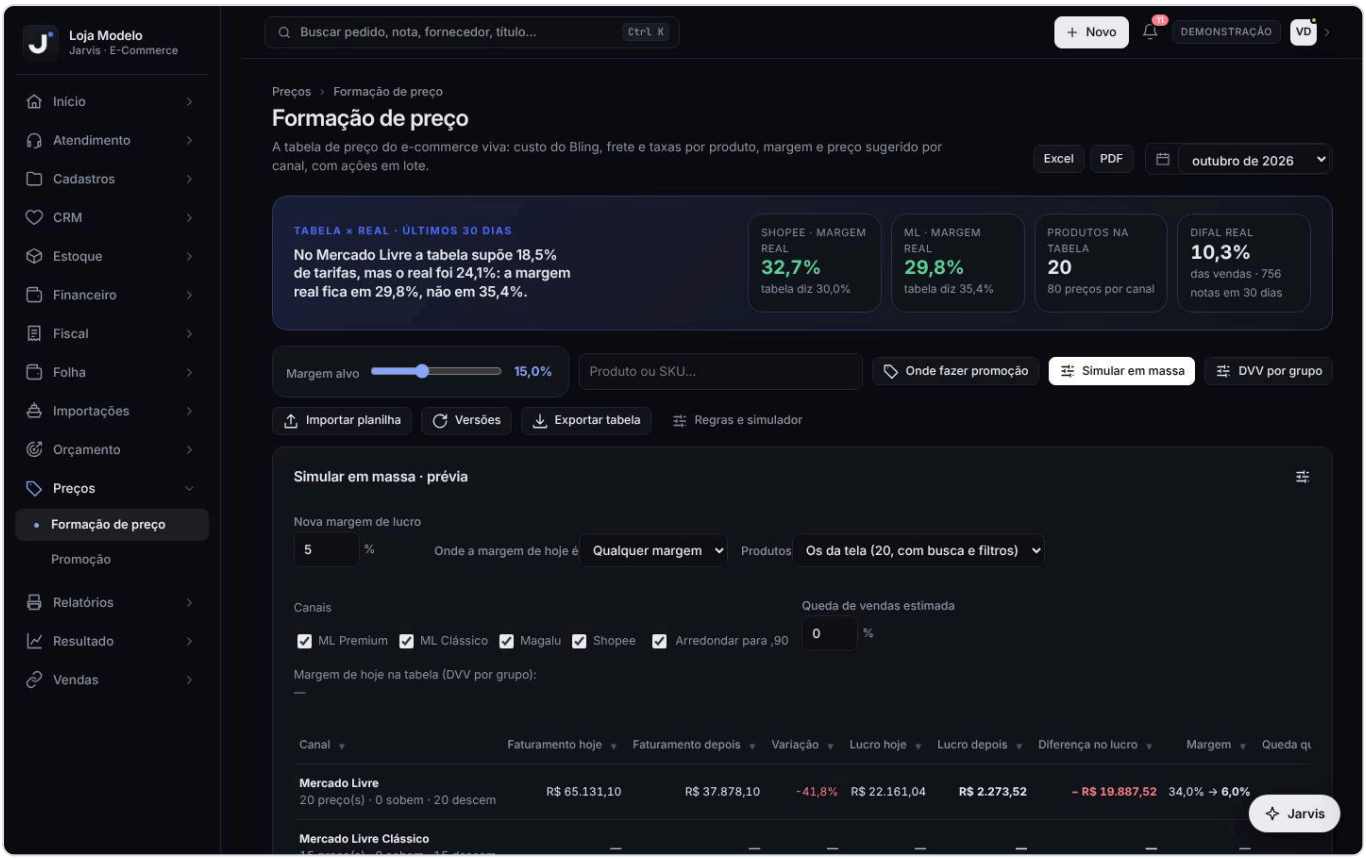
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#concorrencia

5.7 Formação de preço: a tabela de preço por canal

Menu: Preços › Formação de preço › Formação de preço

Para que serve. Manter a tabela de preço do e-commerce: custo, frete e taxas por produto, a margem de cada preço e o preço sugerido para a margem alvo em ML Premium, ML Clássico, Magalu e Shopee, comparando com o que as vendas reais dos últimos 30 dias mostraram.

Quando usar. Ao lançar produto, quando o custo ou a tarifa de um canal mudar, e em revisões mensais de preço.



Passo a passo

1. Leia a faixa **Tabela × real · últimos 30 dias**: ela mostra se a tabela supõe uma tarifa menor do que o canal cobrou de fato, a margem real de Shopee e ML e o **DIFAL real** das notas contra o que a tabela supõe.
2. Ajuste a **Margem alvo** na régua e use a busca **Produto ou SKU...** e os filtros **Todos**, **Com prejuízo**, **Abaixo da meta**, **Sem preço em algum canal** e **Sem custo**.
3. Em cada célula de canal, digite o preço de tabela; o Jarvis mostra a margem e o lucro por unidade. Clique em **sug. R$ ...** para aplicar o preço sugerido para a margem alvo.
4. Abaixo de cada produto, a linha **Real nos últimos 30 dias** mostra unidades, preço médio, tarifas reais contra a tabela (em p.p.) e a margem real. Passe o mouse para ver a composição.
5. Clique no nome do produto para abrir a **Composição (por unidade)** em cada canal e preencher **Custos deste produto por canal** (frete e taxa fixa específicos e **Embalagem (R$)**). Em branco = regra do canal.
6. Para mexer em vários produtos, marque as caixas e use **Aplicar preço sugerido**, **Reajustar** (com o % ao lado) ou **Arredondar para ,90**.
7. Para testar uma nova margem antes de aplicar, clique em **Simular em massa**: escolha a **Nova margem de lucro**, os canais, **Arredondar para ,90** e a **Queda de vendas estimada**; leia o faturamento e o lucro de hoje e depois; clique em **Aplicar ... preço(s)** e confirme, ou em **Fechar sem aplicar**.
8. Use **DVV por grupo** para conferir os percentuais de impostos, comissão, Vendas/Adm e margem por grupo e canal, **Importar planilha** para trazer a tabela no layout da planilha de preços (.xlsx), **Versões** para voltar a uma tabela anterior e **Exportar tabela** para levar a tabela para o Excel.

Exemplo com a Loja Modelo

O Fone de ouvido Bluetooth tem preço de tabela de R$ 129,90 no ML Premium e a tabela supõe 16,5% de comissão, o que daria margem de 36%. A linha Real nos últimos 30 dias mostra tarifas 9 p.p. acima da tabela e margem real de 29%. O financeiro corrige a regra do canal em Regras e simulador e reabre a Formação de preço para recalcular os sugeridos.

Dicas

- Os preços desta tela mudam só na tabela do Jarvis; nada é enviado aos marketplaces. Para publicar, use Produtos e anúncios (Bling) ou o Vigia de preços (Mercado Livre).
- Antes de cada importação e de cada simulação aplicada, o Jarvis guarda uma versão da tabela. As 5 últimas ficam em **Versões**.
- Na Shopee, a taxa fixa muda com a faixa de preço; um preço que cai de faixa muda a tarifa, e a conta já considera isso.
- A tela **Regras e simulador** usa regras simples por canal e mostra margens maiores. Para decidir preço, confie na Formação de preço com a comparação com o real.

Cuidados

- A importação de planilha aqui só aceita .xlsx ou .xls no layout da tabela de preço (colunas Código ... Tabela Shopee). Códigos que não existem no Bling ficam de fora; produtos que vieram de uma planilha anterior e não estão na nova saem da tabela.
- Simular com uma margem menor que a atual derruba todos os preços da tela de uma vez. Leia a coluna **Diferença no lucro** antes de aplicar.

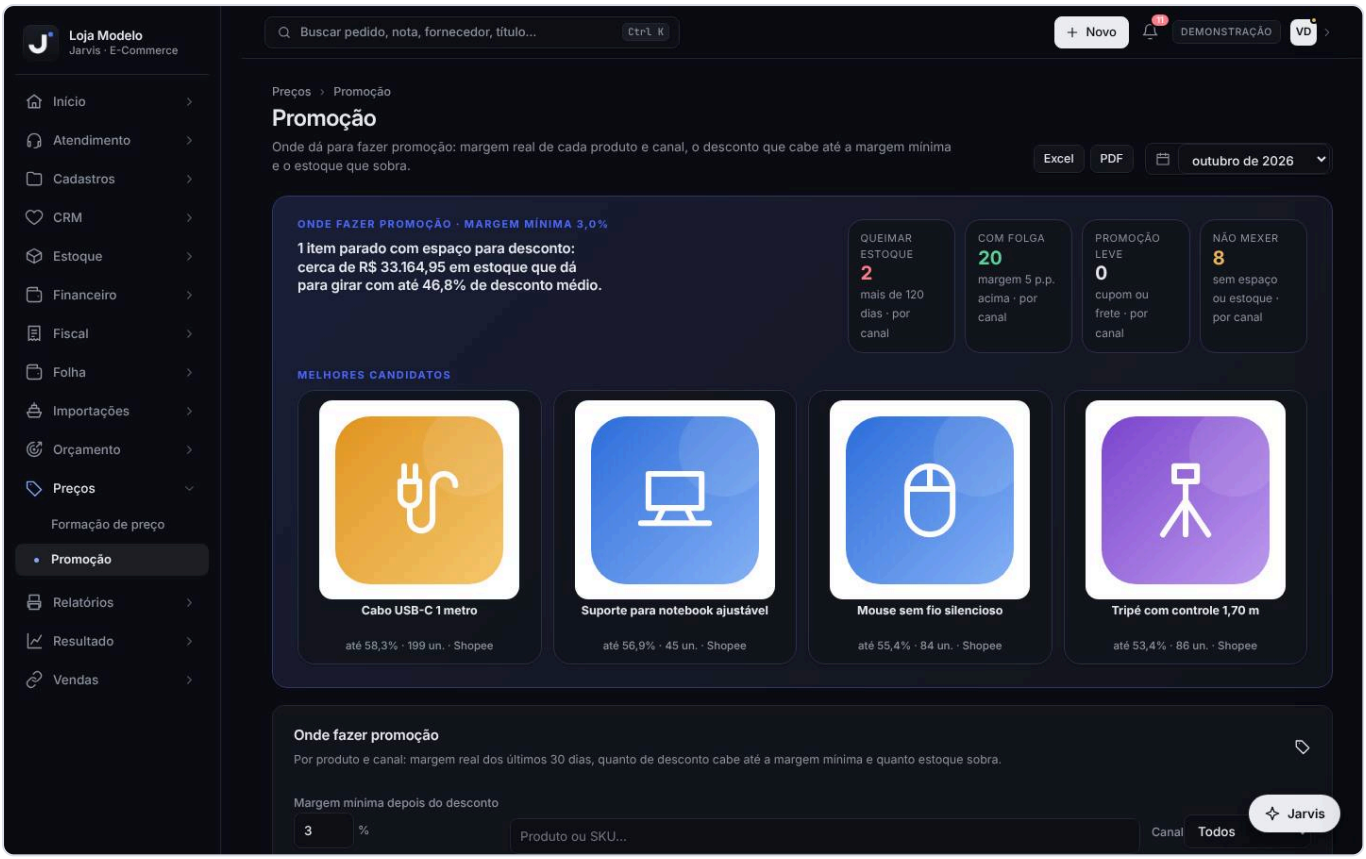
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#formacao

5.8 Promoção: onde cabe desconto

Menu: Preços › Formação de preço › Promoção

Para que serve. Mostrar, por produto e canal, a margem real dos últimos 30 dias, quanto de desconto cabe até a margem mínima e quanto estoque sobra, para escolher onde fazer promoção sem vender no prejuízo.

Quando usar. Antes de planejar campanhas (datas comemorativas, liquidações) e quando o estoque de um item estiver parado.



Passo a passo

1. Defina a **Margem mínima depois do desconto** em % (o padrão é 3%).
2. Leia o topo: quantos itens para **Queimar estoque**, **Com folga**, **Promoção leve** e **Não mexer**, e os **Melhores candidatos**.
3. Filtre por **Canal**, busque **Produto ou SKU...** e use os botões **Queimar estoque**, **Promoção com folga**, **Promoção leve**, **Pouco estoque** e **Sem espaço**.
4. Na tabela, veja **Margem real**, **Desconto que cabe**, **Preço mínimo**, **Estoque** e **Cobertura** (dias de estoque no ritmo dos últimos 90 dias).
5. Clique no nome do produto para abri-lo na Formação de preço e conferir a composição antes de criar a promoção no marketplace.

Exemplo com a Loja Modelo

A Luminária LED de mesa tem 227 unidades e cobertura de 180 dias. Com margem real de 30% e margem mínima de 3%, cabem até 42% de desconto (preço mínimo de R$ 84,00 sobre o preço médio de R$ 145,00). A Loja Modelo cria um cupom de 15% na Shopee e acompanha o giro no mês.

Dicas

- O desconto que cabe é o máximo, não a recomendação. Comece pequeno e aumente se o giro não reagir.
- Comissão, impostos e Vendas/Adm baixam junto com o preço; custo, embalagem, frete e taxa fixa não. Por isso o desconto que cabe é menor do que a margem.
- Produto em **Pouco estoque** (menos de 15 dias) não deve entrar em promoção antes de repor.

Cuidados

- O Magalu fica fora desta lista por enquanto (os repasses do canal ainda não foram validados para esta conta).
- O DIFAL usado é o da tabela; o real costuma ser menor, então há um pouco mais de folga do que aparece. Não use essa folga como desconto extra sem conferir.

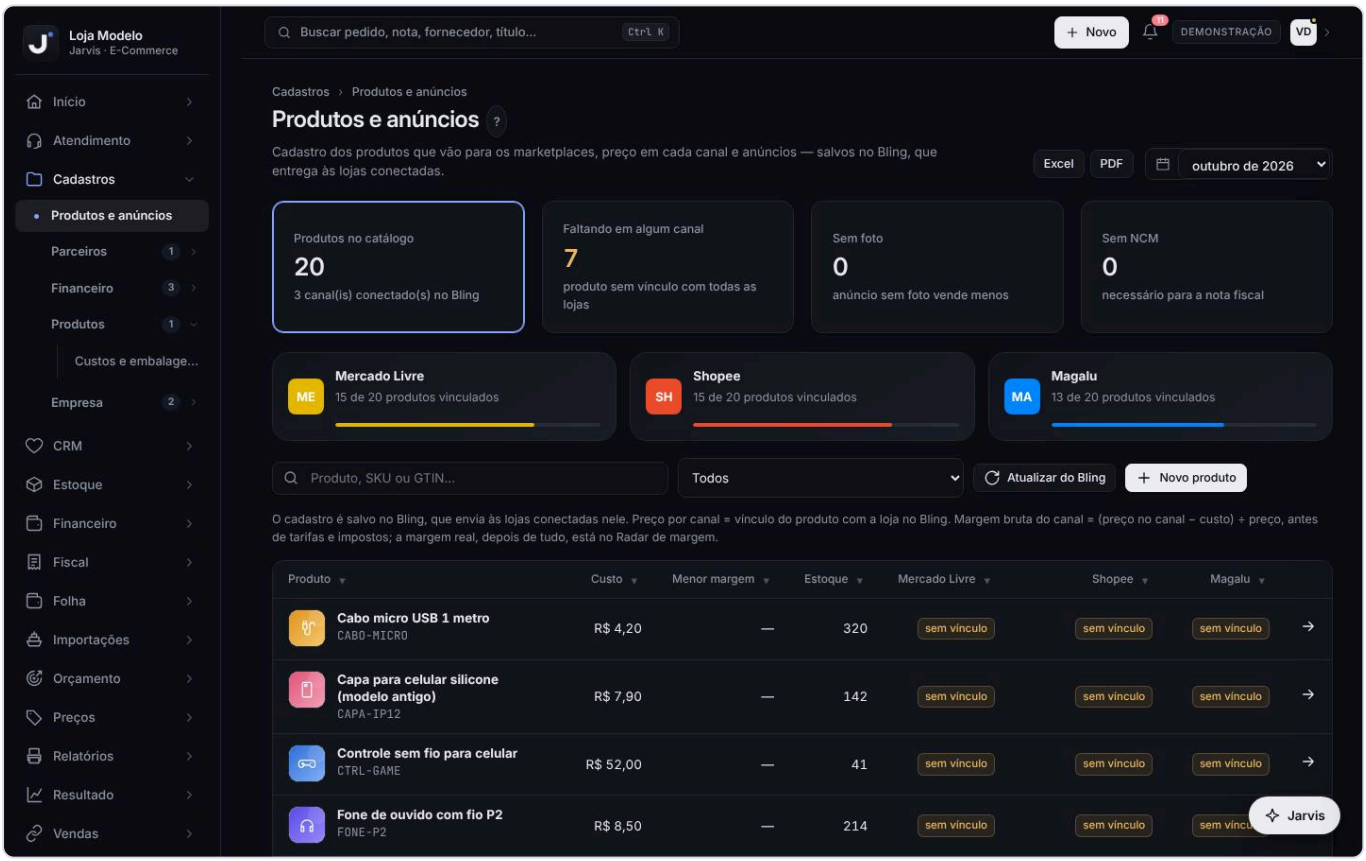
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#promocao

5.9 Produtos e anúncios: o cadastro que vai para as lojas

Menu: Cadastros › Produtos › Produtos e anúncios

Para que serve. Cadastrar os produtos que vão para os marketplaces e o preço de cada um em cada canal. O cadastro é salvo no Bling, que entrega às lojas conectadas nele (Mercado Livre, Shopee, Magalu).

Quando usar. Ao cadastrar produto novo, mudar preço de um canal ou criar um anúncio.



Passo a passo

1. Veja os quadros do topo: **Produtos no catálogo**, **Faltando em algum canal**, **Sem foto** e **Sem NCM** (clique num quadro para filtrar) e as barras de produtos vinculados por canal.
2. Use a busca **Produto, SKU ou GTIN...** e o filtro, que tem também **Canal com margem bruta abaixo de 30%**. Clique em **Atualizar do Bling** para ler de novo os dados do Bling.
3. Clique num produto para abrir a ficha: fotos, **Dados do produto** (Nome, Código (SKU), Preço base no Bling, GTIN / EAN, Marca), **Fiscal** (NCM, CEST, Origem), **Peso e medidas da embalagem** e **Descrição**.

4. Em **Preço em cada canal**, informe preço, promocional e código do anúncio no canal e clique em **Salvar** ao lado do canal.
5. Clique em **Salvar no Bling** para gravar os dados do produto. Campos em branco não são alterados no Bling.
6. Para um anúncio novo, clique em **Novo anúncio**, escolha o **Canal**, o **Preço**, o **Título**, a **Categoria do canal** e o **Tipo de anúncio** (Clássico ou Premium, no Mercado Livre), marque **Frete grátis** se for o caso e clique em **Criar rascunho no Bling**; depois, **Publicar agora**.
7. Para um produto que ainda não existe, use **Novo produto**.

Exemplo com a Loja Modelo

O Tripé com controle 1,70 m vende no Mercado Livre e na Shopee, mas aparece "sem vínculo" no Magalu. O João abre a ficha, confere NCM e medidas da embalagem, clica em Novo anúncio, escolhe o Magalu, preço de R$ 119,90, cria o rascunho no Bling e publica.

Dicas

- A margem bruta desta tela é só (preço − custo) ÷ preço, antes de tarifas e impostos. Para a margem real, use o Radar de margem e a Formação de preço.
- Produto sem NCM não sai na nota fiscal: resolva o quadro **Sem NCM** antes de anunciar.
- Anúncio sem foto vende menos; o quadro **Sem foto** mostra quem precisa.

Cuidados

- Esta tela depende do Bling conectado em Integrações; as alterações vão para o Bling, e é o Bling que envia às lojas. Se a loja não refletir, confira o vínculo do produto no Bling.
- O custo de compra e a embalagem usados nas margens ficam em Custos e embalagens, não aqui.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#catalogo

Exercício: Pratique na demonstração: o lucro real do Fone de ouvido Bluetooth

1. Abra **Cadastros › Produtos › Custos e embalagens** e anote o custo e a embalagem do FONE-BT01.
2. Abra o **Radar de margem**, deixe **Últimos 30 dias** e a meta em 10%, e busque "FONE" na aba **Por anúncio · preço mínimo**.
3. Passe o mouse em **Margem contrib.** do fone no Mercado Livre e anote preço, tarifa, frete e outros, custo e tributos por unidade.
4. Abra **Anúncios pagos** e veja **Lucro antes** e **Lucro depois** do fone no Mercado Livre. Divida o gasto pelas unidades vendidas para ter o anúncio por unidade.
5. Monte a conta do lucro real por unidade: preço − tarifa − frete e outros − custo − tributos − anúncio.
6. Abra a **Formação de preço**, clique no nome do fone e compare a **Composição (por unidade)** da tabela com a linha **Real nos últimos 30 dias**.

7. Clique em **Simular em massa**, ponha 20% em **Nova margem de lucro**, leia a **Diferença no lucro** e clique em **Fechar sem aplicar**.

Confira

Você tem, por escrito, o lucro por unidade do fone no Mercado Livre antes e depois do anúncio, e consegue dizer se o preço atual está acima do preço mínimo do Radar. Na simulação, a tabela de preços continuou igual (nada foi aplicado).

Perguntas frequentes

Como o Jarvis calcula o lucro real de uma venda?
Lucro de contribuição = preço − tarifa do marketplace − frete pago pela loja − custo do produto (custo + embalagem) − tributos sobre a venda. Exemplo da Loja Modelo: fone vendido a R$ 200,00 no Mercado Livre, tarifa de R$ 30,00, frete de R$ 20,00, custo de R$ 60,00 + embalagem de R$ 2,00, impostos de 10% (R$ 20,00) e DIFAL de R$ 8,00 sobram R$ 60,00 (30%). Com R$ 10,00 de anúncio por unidade, ficam R$ 50,00 (25%). Se as despesas fixas da loja somam 15% das vendas (R$ 30,00), o lucro líquido é de R$ 20,00 (10%).

De onde vem cada número dessa conta?
Tarifa e frete: do pedido, com a tarifa que veio da plataforma (no Mercado Livre o frete do vendedor já vem dentro da tarifa). Custo e embalagem: de Custos e embalagens. Impostos: a alíquota efetiva do último balancete importado em DRE e Contabilidade, que inclui o DIFAL quando o escritório o lança. Anúncio: do relatório importado em Anúncios pagos. Despesas fixas: da DRE do mês.

Por que um pedido não aparece no Radar de margem?
Três motivos: foi cancelado ou reembolsado (tarifa de 95% ou mais da venda), a tarifa ainda é a estimada pelo Bling (a da plataforma ainda não chegou) ou algum item do pedido está sem custo cadastrado.

Mudei o preço na Formação de preço. Já mudou no marketplace?
Não. A Formação de preço mexe só na tabela do Jarvis. Para mudar no canal, use Produtos e anúncios (que salva no Bling) ou, no Mercado Livre, o Vigia de preços com prévia e confirmação.

Qual a diferença entre preço de equilíbrio e preço mínimo?
Preço de equilíbrio é o que dá lucro zero. Preço mínimo é o que entrega a meta de margem que você definiu. Com custo de R$ 62,00, frete de R$ 20,00, tarifa de 15% e tributos de 14%, o equilíbrio é R$ 82,00 ÷ 0,71 = R$ 115,49 e o mínimo para 10% de margem é R$ 82,00 ÷ 0,61 = R$ 134,43.

TACOS ou ACOS: qual olhar?
O ACOS compara o gasto com a venda que o canal atribui ao anúncio; o TACOS compara com toda a venda do produto no canal. Para saber se o anúncio cabe na margem, olhe o TACOS e o Lucro depois.

CAPÍTULO 6

Financeiro: contas a pagar, bancos e fluxo de caixa

Lance e pague as contas, leve as notas de entrada para o contas a pagar, gere o arquivo de pagamentos do banco, concilie o extrato e acompanhe o caixa dia a dia.

Para quem: Financeiro, dono e quem lança as contas · Tempo: 60 min

O que você vai aprender

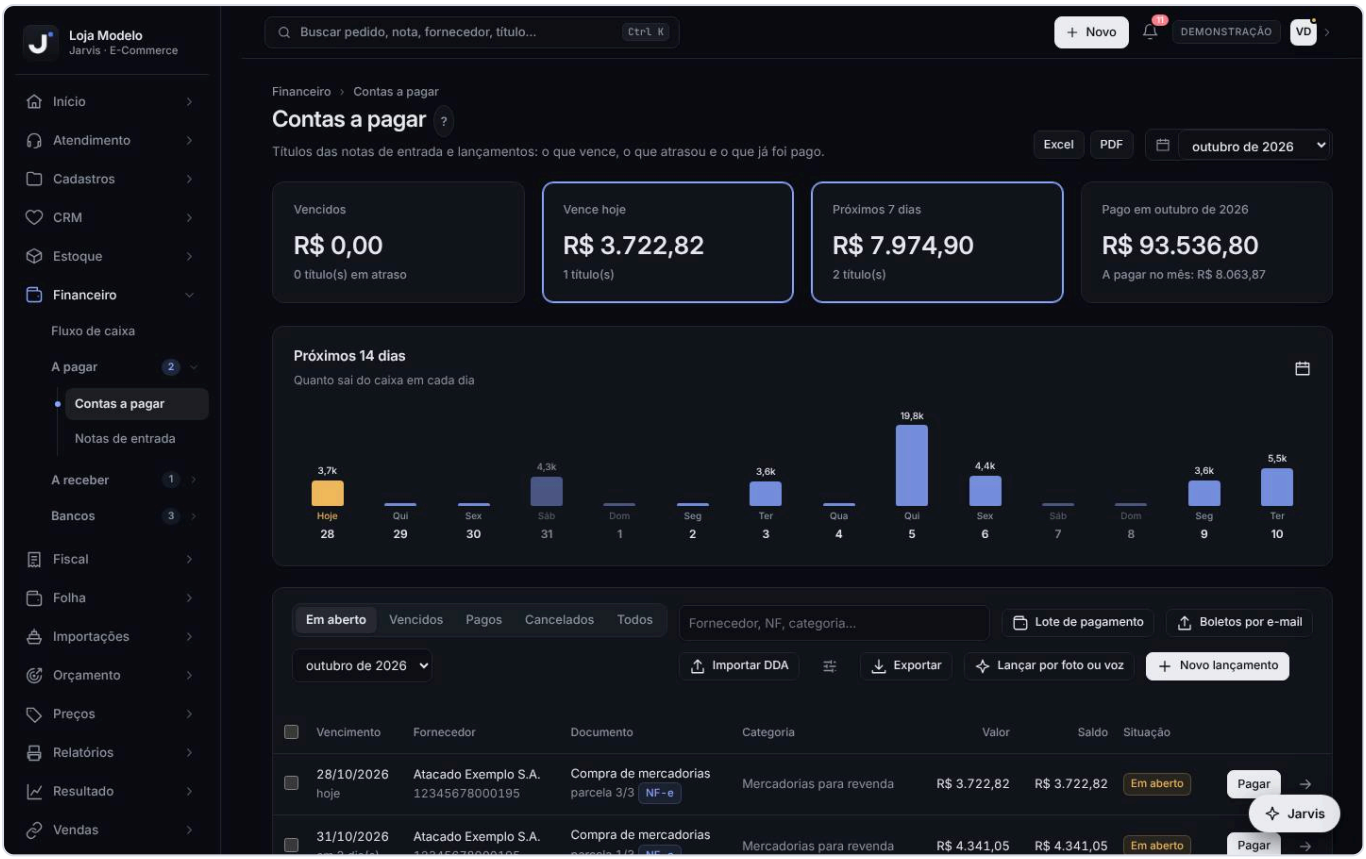
- Lançar contas a pagar à mão (parceladas, recorrentes ou pela linha digitável do boleto) e entender como as notas de entrada do Bling viram títulos sozinhas.
- Dar baixa em um título, em vários de uma vez e em um lote de pagamento, sem pagar nem baixar nada duas vezes.
- Importar boletos do DDA e usar o arquivo do banco (remessa e retorno) para pagar e baixar em lote.
- Importar o extrato do banco (OFX ou planilha), conciliar cada movimento e conferir se o saldo bate com o banco.
- Ler o fluxo de caixa diário e a projeção de 12 semanas para saber em que dia o caixa fica mais apertado.
- Deixar os cadastros prontos (fornecedores, contas bancárias, plano financeiro e centros de custo) e seguir uma rotina diária, semanal e de fim de mês.

6.1 Contas a pagar: o que vence, o que atrasou e como dar baixa

Menu: Financeiro › A pagar › Contas a pagar

Para que serve. Reúne todos os títulos a pagar da empresa: os gerados pelas notas de entrada do Bling (marcados com **NF-e**), os lançados à mão, os importados do DDA e as despesas criadas pela conciliação bancária. Mostra o que já venceu, o que vence hoje, o que vem nos próximos dias e o que já foi pago.

Quando usar. Todo dia, logo cedo, para saber o que pagar. E sempre que pagar alguma conta, para registrar a baixa.



Passo a passo

1. Abra **Financeiro › A pagar › Contas a pagar**. No alto estão quatro cartões: **Vencidos**, **Vence hoje**, **Próximos 7 dias** e **Pago em** (mês). Clique num cartão para filtrar a lista.
2. O gráfico **Próximos 14 dias** mostra quanto sai do caixa em cada dia. Clique numa barra para ver só os títulos daquele dia; para voltar, clique em **Ver todos**.
3. Use as abas **Em aberto**, **Vencidos**, **Pagos**, **Cancelados** e **Todos**. Ao lado, escolha entre o mês do seletor de competência (no alto, à direita) e **Todos os meses**.
4. Para achar uma conta, digite no campo de busca o fornecedor, o número da NF ou a categoria.
5. Para registrar um pagamento, clique em **Pagar** na linha. Informe a **Data do pagamento**, a **Conta de saída**, o **Valor pago** e, se houver, **Juros/multa** ou **Desconto**. Clique em **Confirmar pagamento**.
6. Pagou várias contas de uma vez? Marque as caixinhas à esquerda e clique em **Baixar N selecionado(s)**: cada título é baixado pelo saldo inteiro, com a mesma data e conta.
7. Para ver detalhes, corrigir vencimento, valor ou categoria, clique na seta à direita da linha. Na janela do título estão **Salvar**, **Cancelar título** e, se já houver pagamento, **Estornar pagamento**.
8. Precisa mandar a lista para alguém? Clique em **Exportar**: sai um CSV com vencimento, fornecedor, categoria, centro de custo, valor, juros, desconto, pago, conta e situação do filtro atual.

Exemplo com a Loja Modelo

Na Loja Modelo, o cartão **Vence hoje** mostra R$ 1.200,00 de honorários da contabilidade. O financeiro paga pelo internet banking, clica em **Pagar**, deixa o valor de R$ 1.200,00, escolhe a conta corrente e confirma. O título vai para a aba **Pagos** com “pago” e a data. Se tivesse pago R$ 1.000,00, o título ficaria **Parcial**, com saldo de R$ 200,00.

Dicas

- A situação **Vencido** é automática: título em aberto com vencimento no passado. Não precisa marcar nada.
- Pagamento menor que o saldo deixa o título como **Parcial**; o restante continua no contas a pagar até ser pago.
- O ícone de sino no alto da tela avisa quantos títulos venceram ou vencem hoje, e o número aparece ao lado de **Contas a pagar** no menu.
- Pela busca geral (**Ctrl K**) dá para achar um título digitando o fornecedor ou o próprio valor (ex.: 1200).

Cuidados

- Não baixe duas vezes o mesmo pagamento. Se a empresa importa o extrato e concilia, a conciliação bancária já dá a baixa com a data do banco; nesse caso, não use o botão **Pagar** para a mesma conta.
- A **Conta de saída** já vem com a primeira conta de **Cadastros › Financeiro › Contas bancárias** e a lista mostra as contas cadastradas pelo nome. Confira se é a conta de onde o dinheiro saiu.
- **Cancelar título** é para conta que não será paga (lançada em dobro, negociada, desistência). Conta paga por engano se corrige com **Estornar pagamento**.

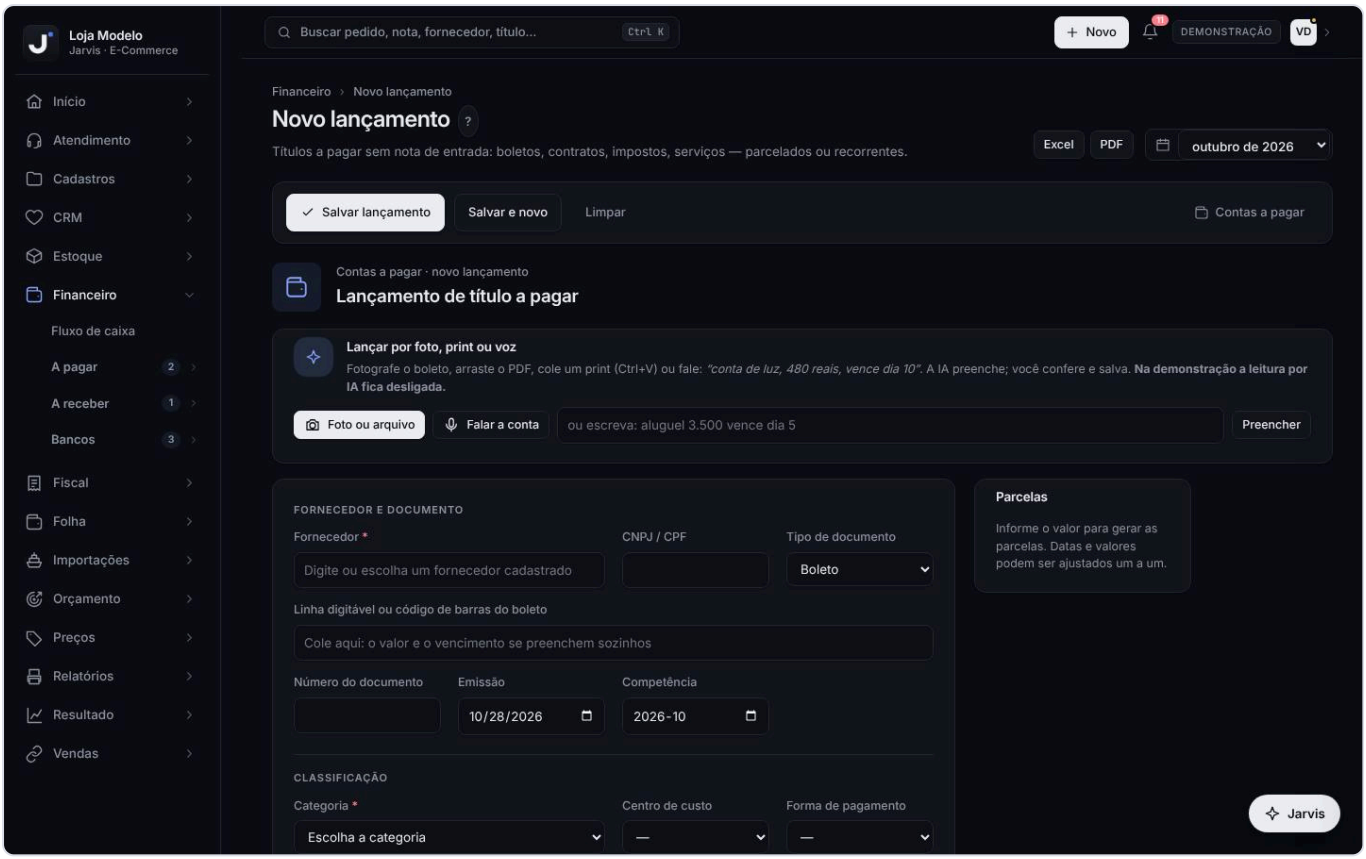
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#pagar

6.2 Novo lançamento: parcelado, recorrente, pela linha digitável ou por foto

Menu: Financeiro › A pagar › Contas a pagar › Novo lançamento

Para que serve. Lançar contas que não vêm de nota de entrada: aluguel, pró-labore, impostos, serviços, contratos, boletos avulsos. Gera um título por parcela, com vencimentos e valores que você pode ajustar um a um.

Quando usar. Sempre que chegar uma conta sem nota de compra, ou no início do mês para deixar as despesas fixas lançadas.



Passo a passo

1. Em **Contas a pagar**, clique em **Novo lançamento**. Outro caminho: botão **Novo** no alto da tela › **Lançamento a pagar**.
2. Em **Fornecedor**, digite ou escolha da lista. Se o fornecedor tem ficha com condições padrão, o Jarvis preenche CNPJ, categoria, centro de custo, forma de pagamento e calcula o 1º vencimento pelo prazo padrão.
3. Tem o boleto? Cole os números em **Linha digitável ou código de barras do boleto**. O Jarvis lê o banco, o valor e o vencimento, marca a forma como Boleto e guarda a linha na observação. Contas de consumo e guias (código que começa com 8) também são lidas: o valor vem do código; o vencimento, confira e digite.
4. Escolha o **Tipo de documento** (Boleto, Nota fiscal, Nota de serviço, Recibo, Contrato, Fatura, Guia de imposto), o **Número do documento**, a **Emissão** e a **Competência**.
5. Em **Classificação**, escolha a **Categoria** (obrigatória), o **Centro de custo**, a **Forma de pagamento** e a **Conta prevista para pagamento**.
6. Em **Valores e vencimentos**, informe o **Valor total**, o número de **Parcelas**, o **1º vencimento** e o **Intervalo** (Mensal, Quinzenal, Semanal ou A cada 28 dias).
7. Para despesa fixa, marque **Despesa recorrente**: o campo vira **Valor de cada mês** e **Meses**, e o mesmo valor se repete em cada vencimento.
8. Confira a grade **Parcelas** à direita. Dá para mudar a data e o valor de cada parcela. O total aparece embaixo.
9. Clique em **Salvar lançamento** (volta para o contas a pagar) ou **Salvar e novo** (limpa a tela para o próximo). **Limpar** descarta o que foi digitado.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo comprou um balcão de R$ 3.600,00 em 3 vezes. Fornecedor “Marcenaria Exemplo”, categoria da sua escolha, valor total 3.600,00, Parcelas 3, Intervalo Mensal: a grade mostra 3 parcelas de R$ 1.200,00. Já o aluguel de R$ 4.300,00 entra com **Despesa recorrente** marcada e 12 meses: 12 títulos de R$ 4.300,00, um por mês.

Dicas

- O cartão **Lançar por foto, print ou voz** no topo aceita foto do boleto, PDF, print colado com Ctrl+V ou uma frase (“conta de luz, 480 reais, vence dia 10”). A IA preenche os campos e você confere antes de salvar. Essa leitura depende da IA estar ligada na sua conta; se não estiver, ou na demonstração, o cartão avisa que a leitura está desligada e você preenche à mão.
- Se a regra de aprovação estiver ligada (veja a lição 6.4), o título lançado por outra pessoa entra como **A aprovar** e só pode ser pago depois que o dono aprovar.
- Sem centro de custo cadastrado, o campo mostra “Cadastre em Cadastros”. Cadastre antes em **Cadastros › Financeiro › Centros de custo**.

Cuidados

- A linha digitável é de um boleto só: num lançamento parcelado, ela fica só na parcela de mesmo valor e vencimento do boleto (ou na 1ª), e as outras ficam sem código. Se cada parcela tem o seu boleto, informe a linha de cada uma ao receber o boleto, ou lance cada boleto separado (1 parcela cada).
- Se aparecer “Código inválido: confira os números”, faltou ou sobrou dígito. O boleto bancário tem 47 números; contas de consumo e guias, 48.
- Compra de mercadoria com NF-e não se lança aqui: ela chega sozinha do Bling em **Notas de entrada**. Lançar à mão duplica a conta.

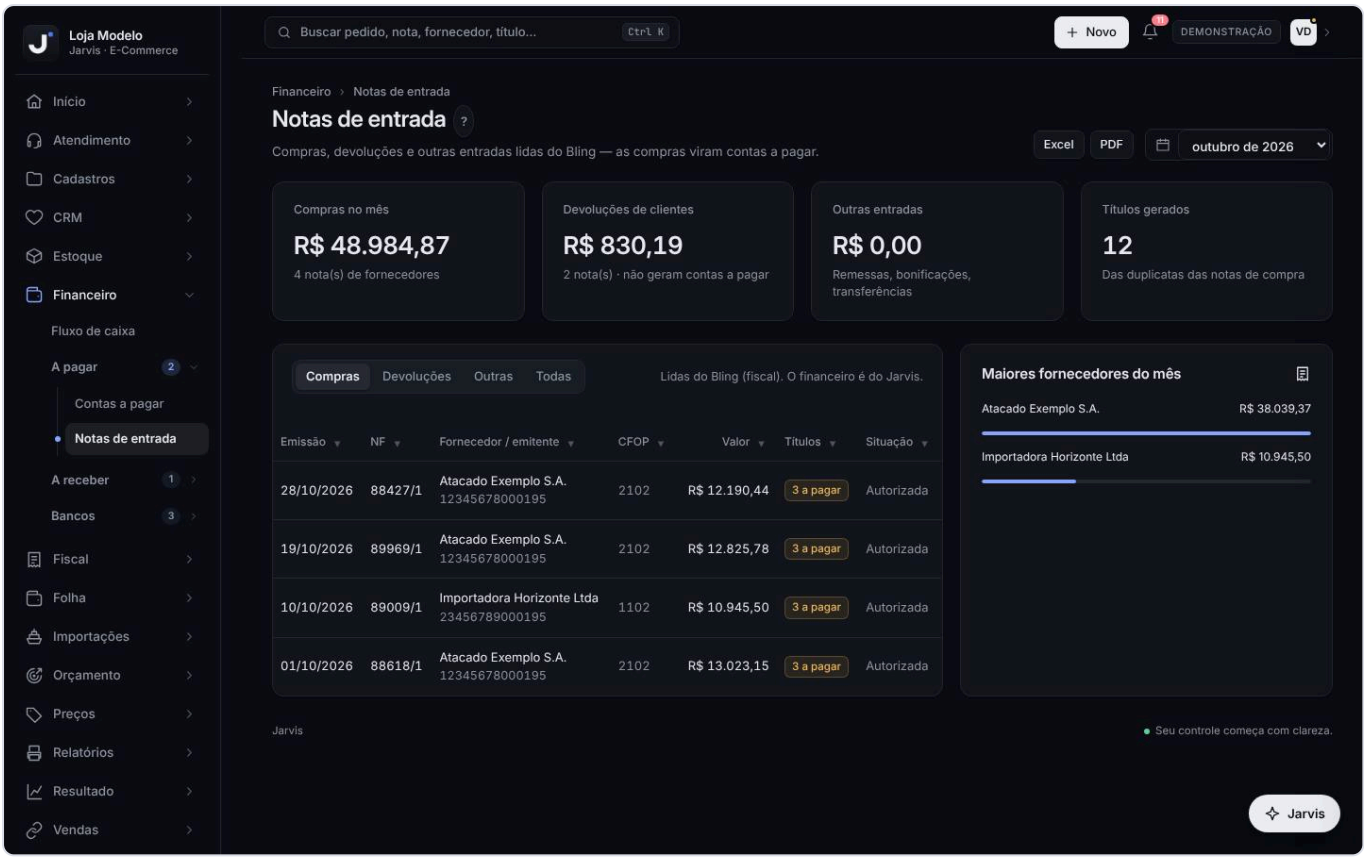
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#lancamento

6.3 Notas de entrada: as compras que viram contas a pagar

Menu: Financeiro › A pagar › Notas de entrada

Para que serve. Mostra as notas fiscais de entrada lidas do Bling no mês: compras de fornecedores, devoluções de clientes e outras entradas. As duplicatas das notas de compra viram títulos no contas a pagar automaticamente, já aprovados.

Quando usar. Quando chega mercadoria e quando o sino avisar “nota(s) de entrada nova(s)”. Vale conferir pelo menos uma vez por dia.



Passo a passo

1. Abra **Financeiro › A pagar › Notas de entrada** e escolha o mês no seletor de competência.
2. Veja os cartões: **Compras no mês**, **Devoluções de clientes** (não geram contas a pagar), **Outras entradas** (remessas, bonificações, transferências) e **Títulos gerados**.
3. Use as abas **Compras**, **Devoluções**, **Outras** e **Todas**. A coluna **Títulos** diz quantos títulos a nota gerou e se já estão pagos.
4. Clique numa nota para abrir os itens (SKU, NCM, quantidade, valores), o CFOP, a chave de acesso e as parcelas em **Títulos a pagar**.
5. Em cada parcela, clique em **Abrir** para conferir a categoria e o vencimento do título; corrija e clique em **Salvar** se precisar.
6. O quadro **Maiores fornecedores do mês** mostra para quem a empresa mais comprou.

> **Exemplo com a Loja Modelo**
>
> Chegou uma nota de R$ 12.000,00 do Atacado Exemplo com 3 duplicatas. Em **Notas de entrada** ela aparece com “3 a pagar”; no contas a pagar surgem 3 títulos de R$ 4.000,00 com o selo **NF-e**, cada um com o seu vencimento.

Dicas

- As notas são buscadas no Bling pela integração. Se a lista estiver vazia logo depois de conectar, espere alguns minutos: aparece “As notas de entrada estão sendo buscadas no Bling”.
- A ficha do fornecedor ganha o resumo de compras pelas notas (cartão **Compras (notas)** e **Última compra**).
- O fiscal (a nota) fica no Bling; o financeiro (os títulos e a baixa) fica no Jarvis.

Cuidados

- Nota de compra sem duplicata ou cancelada não gera título (“Nenhum título gerado”). Se a compra foi a prazo, confira no Bling se a nota tem as parcelas.
- Não lance a mesma compra em **Novo lançamento**: o título já veio da nota.

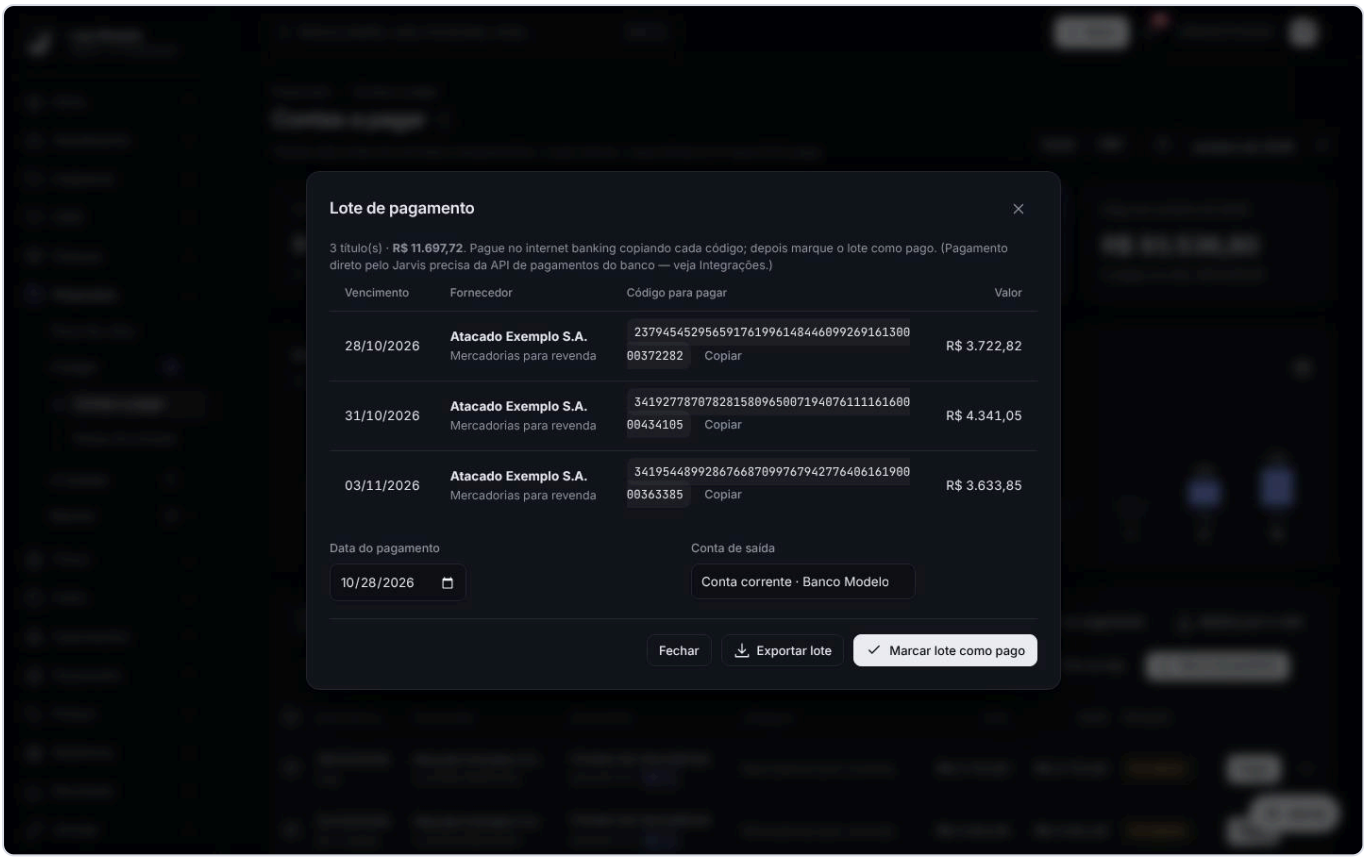
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#compras

6.4 Pagar em lote, importar o DDA, boletos por e-mail e aprovação do dono

Menu: Financeiro › A pagar › Contas a pagar › Lote de pagamento

Para que serve. Ferramentas da barra do contas a pagar para quem paga muitas contas: o lote reúne o que vence nos próximos 7 dias com o código de cada boleto para copiar, o DDA traz de uma vez os boletos emitidos contra o CNPJ da empresa, e as regras de aprovação fazem o dono liberar cada pagamento antes de sair dinheiro.

Quando usar. No dia de pagamento da semana (lote), sempre que exportar o DDA do banco e quando a empresa quiser que nada seja pago sem o “ok” do dono.



Passo a passo

1. Clique em **Lote de pagamento**. Sem nada marcado, ele traz os títulos aprovados que vencem até 7 dias (inclusive os vencidos); com títulos marcados, traz só os marcados.
2. No lote, clique em **Copiar** ao lado de cada código, cole no internet banking e pague. Título sem linha digitável aparece como “sem linha digitável (TED/PIX pelo cadastro)”: pague pelos dados bancários da ficha do fornecedor.
3. Pagou tudo? Informe a **Data do pagamento** e a **Conta de saída** e clique em **Marcar lote como pago**; o botão muda para **Confirmar baixa do lote**, clique de novo. **Exportar lote** baixa um CSV (vencimento, fornecedor, CNPJ/CPF, valor, código) para conferência.
4. Para trazer boletos do DDA: no internet banking, abra “DDA / boletos em meu nome” e exporte a lista em Excel ou CSV. No Jarvis, clique em **Importar DDA** e escolha o arquivo.
5. Na conferência do DDA, os boletos que já existem no contas a pagar vêm como **já lançado** e desmarcados; os novos vêm como **novo**. Informe a **Categoria para os novos** e clique em **Criar contas a pagar**.
6. Para ligar a aprovação, clique no botão de ajustes ao lado de **Importar DDA** (dica “Regras de aprovação”): marque **Exigir aprovação do dono antes de pagar**, **Sempre que a conta for lançada por outra pessoa** e, se quiser, um valor acima do qual tudo precisa de aprovação. Clique em **Salvar**.
7. Com a regra ligada, aparece o botão **A aprovar (N)**. O dono abre, marca os títulos e clica em **Aprovar selecionados** ou **Recusar selecionados** (a recusa pede o motivo e cancela o título).
8. **Boletos por e-mail** mostra o endereço da empresa para encaminhar boletos em PDF, quem pode enviar (**Autorizar** um e-mail ou **Aceitar de qualquer remetente**) e os últimos e-mails recebidos. A conta criada entra aguardando aprovação.

Exemplo com a Loja Modelo

Toda terça a Loja Modelo abre o **Lote de pagamento**: 5 títulos, R$ 10.000,00 no total. A pessoa do financeiro copia cada código, paga no banco e marca o lote como pago na conta corrente. Na segunda, ela importa o DDA com 5 boletos: 1 já estava lançado (veio da nota de compra) e 4 entram como novos, com a categoria Embalagens.

Dicas

- Use o modelo **modelo-boletos-dda.csv** deste capítulo para ver as colunas que o importador reconhece: Beneficiário, CNPJ/CPF, Vencimento, Valor, Linha digitável e Descrição. Os nomes podem variar (cedente, favorecido, vlr, código de barras); o Jarvis procura a linha que tem "vencimento" e "valor".
- Títulos aguardando aprovação ficam fora do lote e da remessa do banco. O botão **Pagar** avisa "aguardando aprovação do dono".
- Contas geradas pelas notas de entrada do Bling já entram aprovadas: a nota fiscal é o comprovante.

Cuidados

- **Marcar lote como pago** baixa todos os títulos do lote pelo saldo inteiro. Se algum não foi pago, feche o lote, desmarque-o na lista e abra o lote de novo só com os marcados.
- O recebimento de boletos por e-mail depende de o recebimento de e-mails estar ligado para a sua empresa; enquanto não estiver, a janela avisa que falta ligar. A conexão direta com o DDA do banco (sem exportar arquivo) também depende de contrato e certificado com o banco.
- Só o dono aprova e só o dono muda as regras de aprovação. Quem aprova e quando fica registrado no log de auditoria.

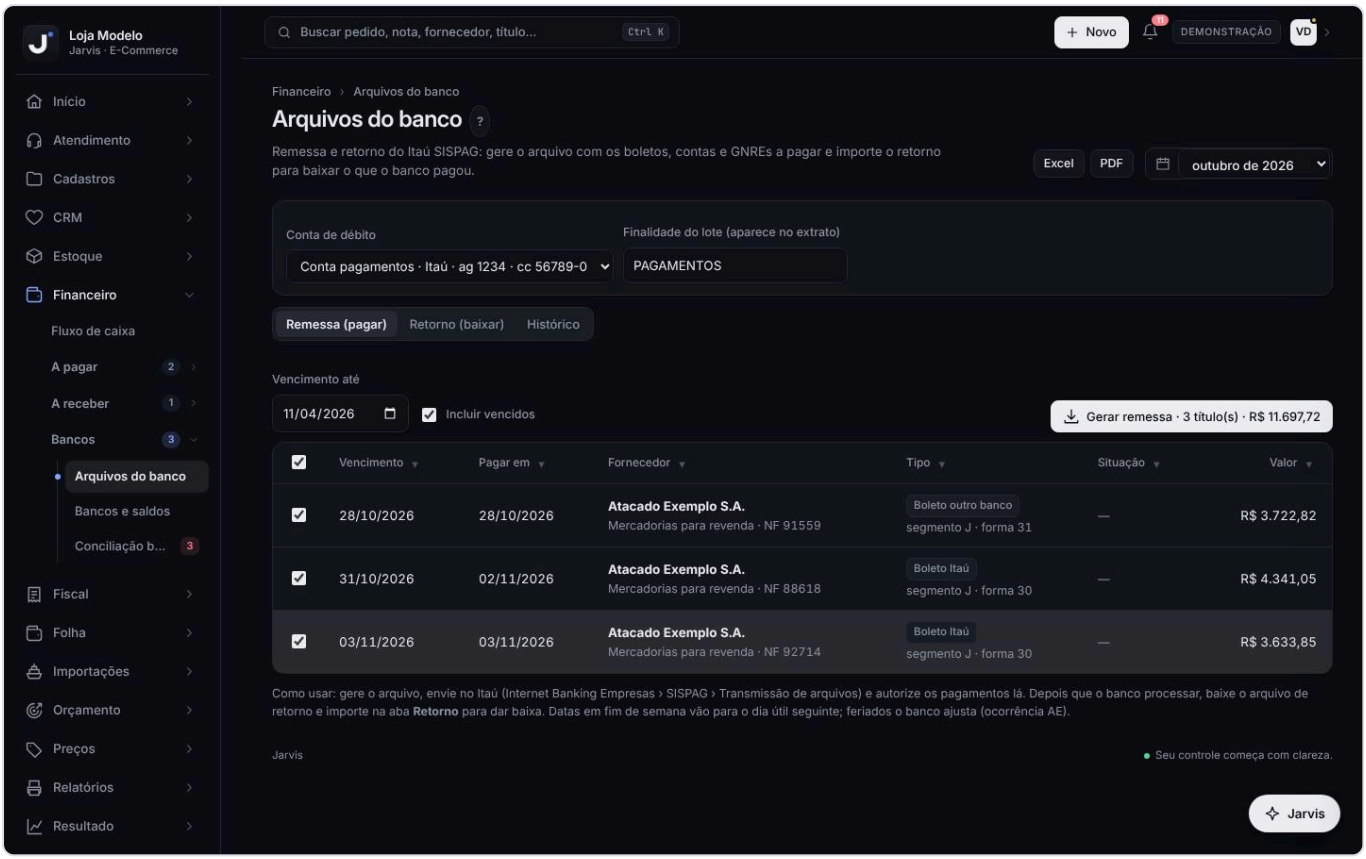
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#pagar

6.5 Arquivos do banco: gerar a remessa de pagamentos e ler o retorno

Menu: Financeiro › Bancos › Arquivos do banco

Para que serve. Gera o arquivo de pagamentos (remessa no padrão CNAB 240 do SISPAG do Itaú) com os boletos, contas de consumo, tributos e GNREs a pagar, para enviar ao banco de uma vez. Depois lê o arquivo de retorno do banco e baixa no contas a pagar só o que o banco confirmou como pago.

Quando usar. Para empresas com conta no Itaú (banco 341) e SISPAG contratado, no dia de programar os pagamentos e quando o banco devolver o retorno.



Passo a passo

1. Antes da primeira vez: cadastre a conta do Itaú (código 341, agência e conta com o dígito, ex.: 56789-0) em **Cadastros › Financeiro › Contas bancárias** e informe o CNPJ da empresa em **Fiscal › Regras › Regras fiscais**. A tela avisa o que falta.
2. Em **Conta de débito**, escolha a conta. Em **Finalidade do lote**, escreva o texto que vai aparecer no extrato (até 30 letras).
3. Na aba **Remessa (pagar)**, ajuste **Vencimento até** e marque ou não **Incluir vencidos**. A lista mostra cada título com código de barras, a data em que será pago (fim de semana passa para o dia útil seguinte) e o **Tipo** (Boleto Itaú, Boleto outro banco, Concessionária, Tributo, GNRE).
4. Desmarque o que não quer pagar agora e clique em **Gerar remessa · N título(s) · R$ …**. Na janela, escolha a **Data de pagamento**: “No vencimento de cada título (dia útil)” ou “Uma data para todos”. Clique em **Baixar arquivo .REM**.
5. No internet banking da empresa, envie o arquivo (SISPAG › Transmissão de arquivos) e autorize os pagamentos lá. Nenhum título é baixado no Jarvis nessa hora.
6. Quando o banco processar, baixe o arquivo de retorno (.RET). No Jarvis, abra a aba **Retorno (baixar)**, clique em **Escolher arquivo** e escolha o .RET.
7. Confira cada linha: o título encontrado no Jarvis (por seu número, código de barras ou valor e vencimento) e a **Ocorrência** (pago, agendado, rejeitado, cancelado, com o código do banco). Só os pagos ficam marcados.
8. Clique em **Dar baixa em N título(s)** e em **Confirmar baixa**. A aba **Histórico** guarda as remessas geradas e os retornos importados.

Exemplo com a Loja Modelo

Na segunda, a Loja Modelo gera a remessa com 3 boletos que vencem na semana, R$ 12.000,00 no total, para pagar no vencimento de cada um. Na quarta, importa o retorno: 2 pagos (ocorrência 00) e 1 agendado (BD). Dá baixa nos 2 pagos; o agendado continua em aberto até o retorno seguinte.

Dicas

- Só entram na remessa títulos com linha digitável ou código de barras. Os outros aparecem em "título(s) sem código de barras no período": pague por PIX/TED ou informe a linha no título.
- Se o fornecedor não tem CNPJ/CPF no título, a tela avisa: o banco pode rejeitar o boleto (ocorrência BI). Complete o documento antes de gerar.
- Diferença entre o valor pago pelo banco e o saldo do título entra como juros (pagou a mais) ou desconto (pagou a menos), e fica no log de auditoria.

Cuidados

- Valide o primeiro arquivo com o gerente ou o suporte SISPAG do banco antes de usar para valer.
- Esta tela trabalha com o layout do Itaú (banco 341). Com outro banco, use o **Lote de pagamento** do contas a pagar.
- Não dê baixa manual em títulos que estão numa remessa enviada: espere o retorno, senão a baixa sai duas vezes.

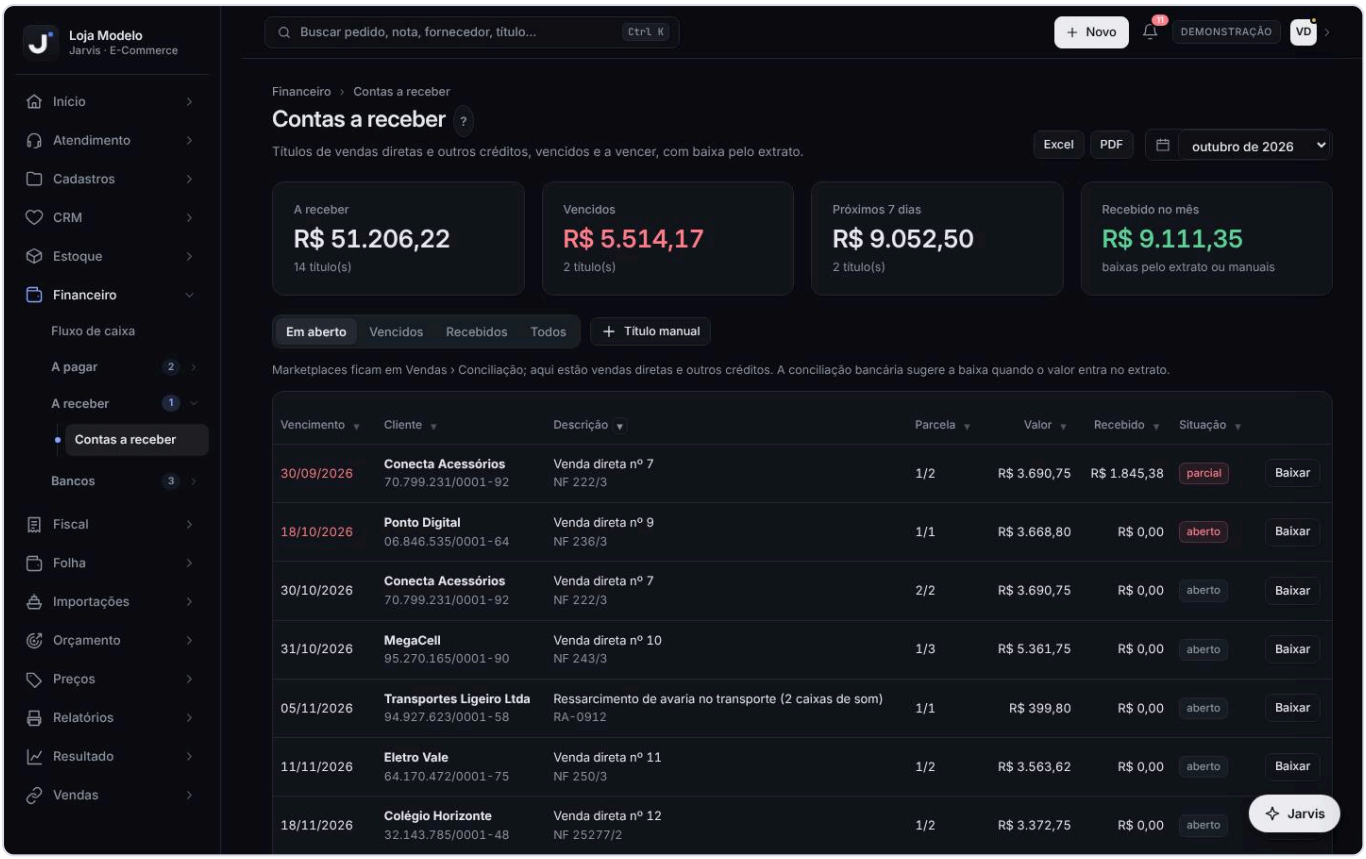
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#sispag

6.6 Contas a receber: vendas diretas e outros créditos

Menu: Financeiro › A receber › Contas a receber

Para que serve. Controla o que a empresa tem a receber fora dos marketplaces: parcelas das vendas diretas (atacado, B2B) e outros créditos, como um ressarcimento de transportadora. Os repasses dos marketplaces não ficam aqui: eles são conferidos em Vendas › Faturamento e repasses › Conciliação de vendas.

Quando usar. Toda semana, para cobrar o que venceu, e quando um cliente pagar.



Passo a passo

1. Abra **Financeiro › A receber › Contas a receber**. Os cartões mostram **A receber**, **Vencidos**, **Próximos 7 dias** e **Recebido no mês**.
2. Use as abas **Em aberto**, **Vencidos**, **Recebidos** e **Todos**. Vencimentos atrasados aparecem em vermelho.
3. As parcelas das vendas diretas entram sozinhas quando a venda é faturada (em Vendas › Vender › Venda direta), com cliente, número da venda e da nota.
4. Para um crédito avulso, clique em **Título manual** e responda: cliente, valor, vencimento (AAAA-MM-DD) e descrição.
5. Para registrar um recebimento à mão, clique em **Baixar** na linha, informe o valor recebido e a data. Valor menor deixa o título **parcial**.
6. O jeito recomendado é pela conciliação bancária: quando o valor entra no extrato, ela sugere o título a receber e a baixa sai com a data do banco.

> **Exemplo com a Loja Modelo**
>
> A Loja Modelo vendeu R$ 3.000,00 para uma revenda em 30/60 dias: entram 2 títulos de R$ 1.500,00. Quando o PIX de R$ 1.500,00 aparece no extrato, a conciliação bancária mostra “Título a receber” com o cliente e a parcela 1/2; basta clicar em **Aceitar**.

Dicas

- Na aba **Vencidos**, use o CNPJ que aparece embaixo do nome do cliente para localizar o contato e cobrar.
- A conciliação sugere a baixa quando o valor do extrato é igual ao que falta receber; com o nome do cliente na descrição do PIX, a sugestão vem como exata.

Cuidados

- Não baixe à mão e pela conciliação o mesmo recebimento: escolha um dos dois.
- Na data do **Título manual** e da baixa, use o formato AAAA-MM-DD (ex.: 2026-11-30).

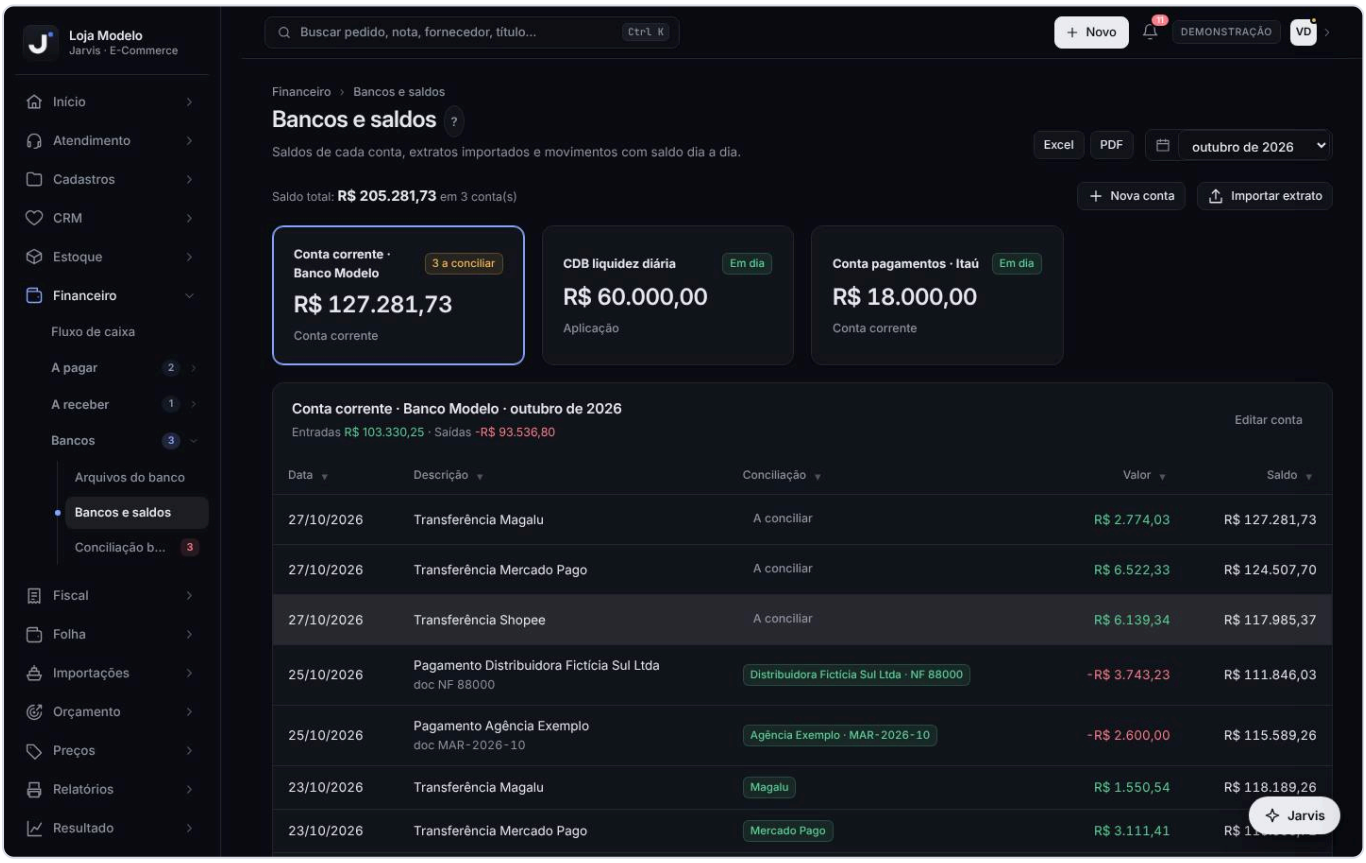
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#receber

6.7 Bancos e saldos: importar o extrato e conferir o saldo

Menu: Financeiro › Bancos › Bancos e saldos

Para que serve. Mostra o saldo de cada conta (corrente, aplicação, carteira de marketplace e caixa) a partir do saldo inicial e dos extratos importados, e confere com o saldo que o próprio banco informou no arquivo: "✓ confere" ou "≠ não confere".

Quando usar. Sempre que importar um extrato e no fim de cada mês, para garantir que o saldo do sistema é o do banco.



Passo a passo

1. No internet banking, exporte o extrato em **OFX** (às vezes chamado "Money" ou "Exportar extrato"). Planilha (CSV ou Excel) também serve.

2. Abra **Financeiro › Bancos › Bancos e saldos** e clique em **Importar extrato**. Dá para escolher vários arquivos de uma vez. Atalho: botão **Novo** › **Importar extrato bancário**.
3. Com OFX, a janela **Extratos lidos** mostra banco, agência, conta, período, número de movimentos e o saldo do banco. Em **Conta**, confira a conta escolhida ou deixe "+ Criar conta" para o Jarvis cadastrar a conta pelo próprio arquivo. Clique em **Importar e conciliar**.
4. Com planilha, escolha a conta e clique em **Continuar**. Confira a linha dos nomes das colunas e se cada campo (Data, Descrição, Documento, Valor ou Débito e Crédito) ficou com a coluna certa. Clique em **Importar movimentos**.
5. De volta a **Bancos e saldos**, cada conta tem um cartão com o saldo, "N a conciliar" ou "Em dia" e, se o arquivo trouxe saldo, "✓ confere" ou "≠ não confere".
6. Clique no cartão de uma conta para ver os movimentos do mês com o saldo dia a dia e a situação de cada um (**A conciliar** leva para a conciliação).
7. Para mudar nome, tipo, banco, agência, conta ou saldo inicial, clique em **Editar conta**.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo importa o arquivo **extrato-exemplo.ofx** (Banco 999, conta 98765-4): 8 movimentos de outubro e saldo do banco de R$ 30.502,27. Como a conta não existia, o Jarvis a cria e calcula o saldo inicial sozinho. O cartão mostra R$ 30.502,27 e "✓ confere".

Dicas

- Importar o mesmo extrato duas vezes não duplica nada: o Jarvis reconhece cada movimento e avisa quantos "já estavam no sistema". Dá para importar períodos que se sobrepõem.
- Na planilha, a saída vem com valor negativo (ex.: -59,90) ou na coluna Débito. Use o modelo **modelo-extrato-bancario.csv** como referência.
- Use contas do tipo **Carteira de marketplace** para os saldos parados no Mercado Pago ou na carteira de outro marketplace.

Cuidados

- "≠ não confere" quer dizer que falta ou sobra movimento entre o saldo inicial e a data do extrato, ou que o saldo inicial está errado. Importe o período que falta ou corrija o saldo inicial em **Editar conta**.
- Antes de importar uma planilha, a conta precisa estar cadastrada (o OFX cria a conta sozinho; a planilha, não).

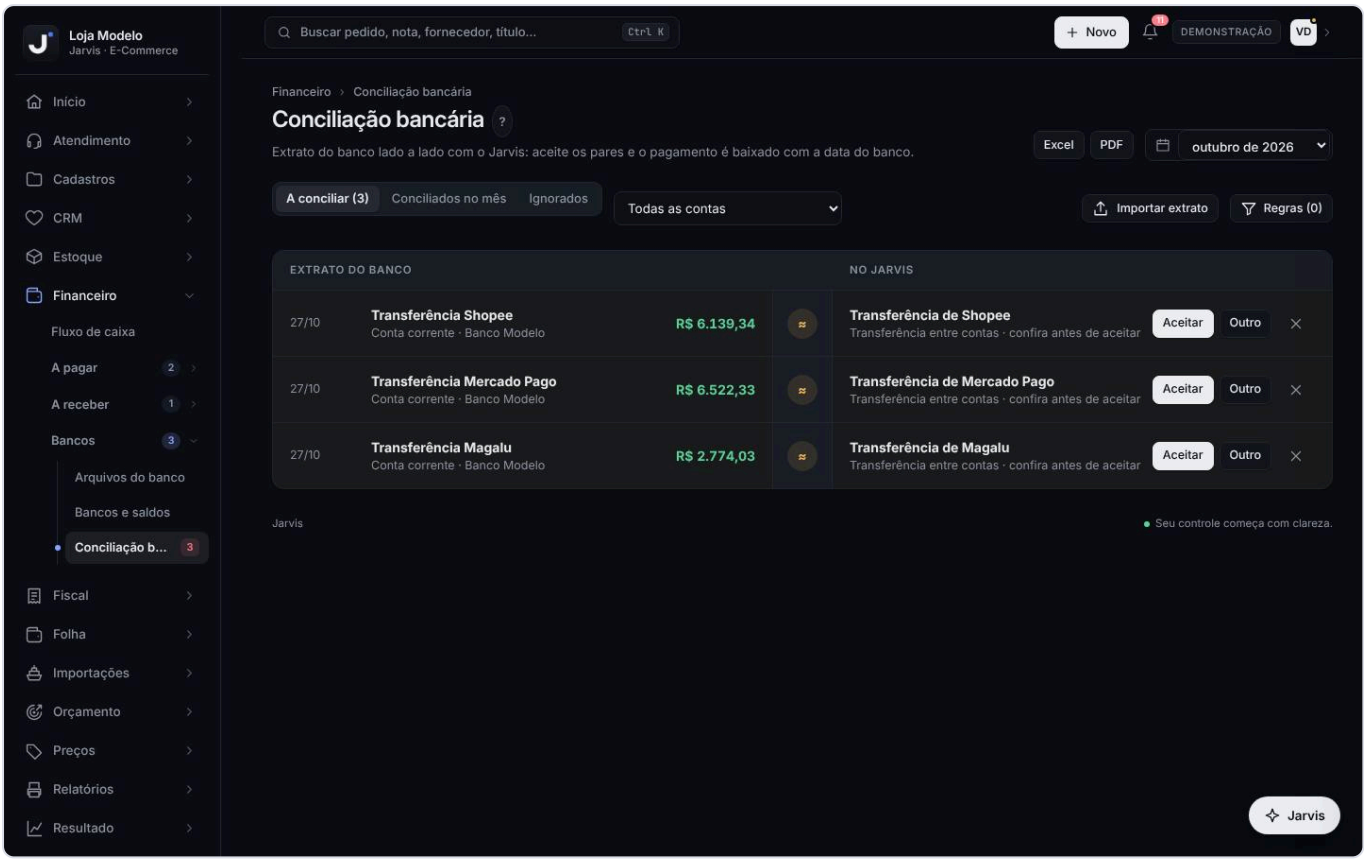
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#tesouraria

6.8 Conciliação bancária: casar o extrato com títulos e repasses

Menu: Financeiro › Bancos › Conciliação bancária

Para que serve. Coloca o extrato do banco ao lado do Jarvis e diz o que é cada movimento: pagamento de um título (dá a baixa com a data do banco), recebimento de um título a receber, repasse de marketplace (transferência entre contas), tarifa ou imposto (vira despesa paga), rendimento ou aplicação. O sistema aprende com as regras e passa a classificar sozinho.

Quando usar. Toda semana (ou todo dia, se o volume for grande), logo depois de importar o extrato. No fim do mês, a lista **A conciliar** deve estar vazia.



Passo a passo

1. Abra **Financeiro › Bancos › Conciliação bancária**. Escolha a conta (ou **Todas as contas**) e fique na aba **A conciliar (N)**.
2. Cada linha mostra o movimento do banco à esquerda e a sugestão do Jarvis à direita, com um sinal no meio: **=** sugestão exata (valor e fornecedor conferem, com vencimento próximo), **≈** provável (confira antes de aceitar) e **?** sem par encontrado.
3. Clique em **Aceitar N sugestão(ões) exata(s)** para conciliar de uma vez tudo o que tem "=".
4. Confira as "≈" uma a uma e clique em **Aceitar** quando estiver certo. Se a sugestão estiver errada, clique em **Outro**.
5. Para as "?", clique em **Classificar**. Na janela **O que é este movimento?**: em **Pagamento de um título**, filtre e clique em **Vincular**; em **Despesa sem título**, informe o fornecedor e a categoria e clique em **Lançar despesa paga**; para entradas, use **Registrar receita**; para dinheiro entre contas, **É transferência** ou **Aplicação / resgate**.
6. Deixe marcado **Lembrar para os próximos** e ajuste as palavras do padrão (ex.: "embalagens modelo"). Os próximos movimentos iguais já chegam classificados.
7. Movimento que não deve entrar em nada (ex.: um estorno que se anulou no mesmo dia)? Clique no **X** para ignorar. Ele vai para a aba **Ignorados**.
8. Em **Regras (N)** veja e apague as regras, clique em **Criar as marcadas** para as que o Jarvis achou no histórico e, se quiser, ligue **Ao importar um extrato, conciliar sozinho o que tiver sugestão exata**.

9. Errou? Na aba **Conciliados no mês**, clique em **Desfazer**: o movimento volta para A conciliar e a baixa do título é desfeita.

Exemplo com a Loja Modelo

No extrato da Loja Modelo há "TARIFA PACOTE DE SERVICOS" de R$ 59,90 (sugestão ≈ Tarifas bancárias), "TED RECEBIDA MERCADO PAGO" de R$ 8.500,00 (≈ Transferência de Mercado Pago) e "PAGTO BOLETO EMBALAGENS MODELO LTDA" de R$ 1.250,00 (? sem par). A tarifa é aceita e vira uma despesa paga; o repasse é aceito como transferência; o boleto é classificado como despesa de Embalagens com "Lembrar para os próximos" marcado. No mês seguinte, o boleto da mesma empresa já chega com "=".

Dicas

- Pagamento com valor diferente do saldo do título: se for menor, o título fica parcial; se for maior, a diferença vira juros.
- Os repasses dos marketplaces entram aqui como **Transferência entre contas** (o dinheiro já era da empresa). A conferência pedido a pedido do repasse é feita em Vendas › Faturamento e repasses › Conciliação de vendas.
- Tarifas, IOF, DAS, DARF, GNRE e folha são reconhecidos pela descrição e sugeridos com a categoria certa.
- O número ao lado de **Conciliação bancária** no menu é a quantidade de movimentos a conciliar.

Cuidados

- Sugestão "≈" é palpite: confira valor, data e fornecedor antes de aceitar. "Aceitar" em pagamento de título dá a baixa no contas a pagar.
- Se você já deu baixa manual num título, a conciliação mostra a sugestão com "já baixado": aceite para ligar o movimento ao título, sem baixar de novo. Título já ligado a outro movimento do extrato não volta como sugestão. Nunca lance uma despesa nova para um pagamento que já tem título.
- Ignorar não apaga o movimento nem muda o saldo; só tira da lista. Use para o que realmente não precisa de classificação.

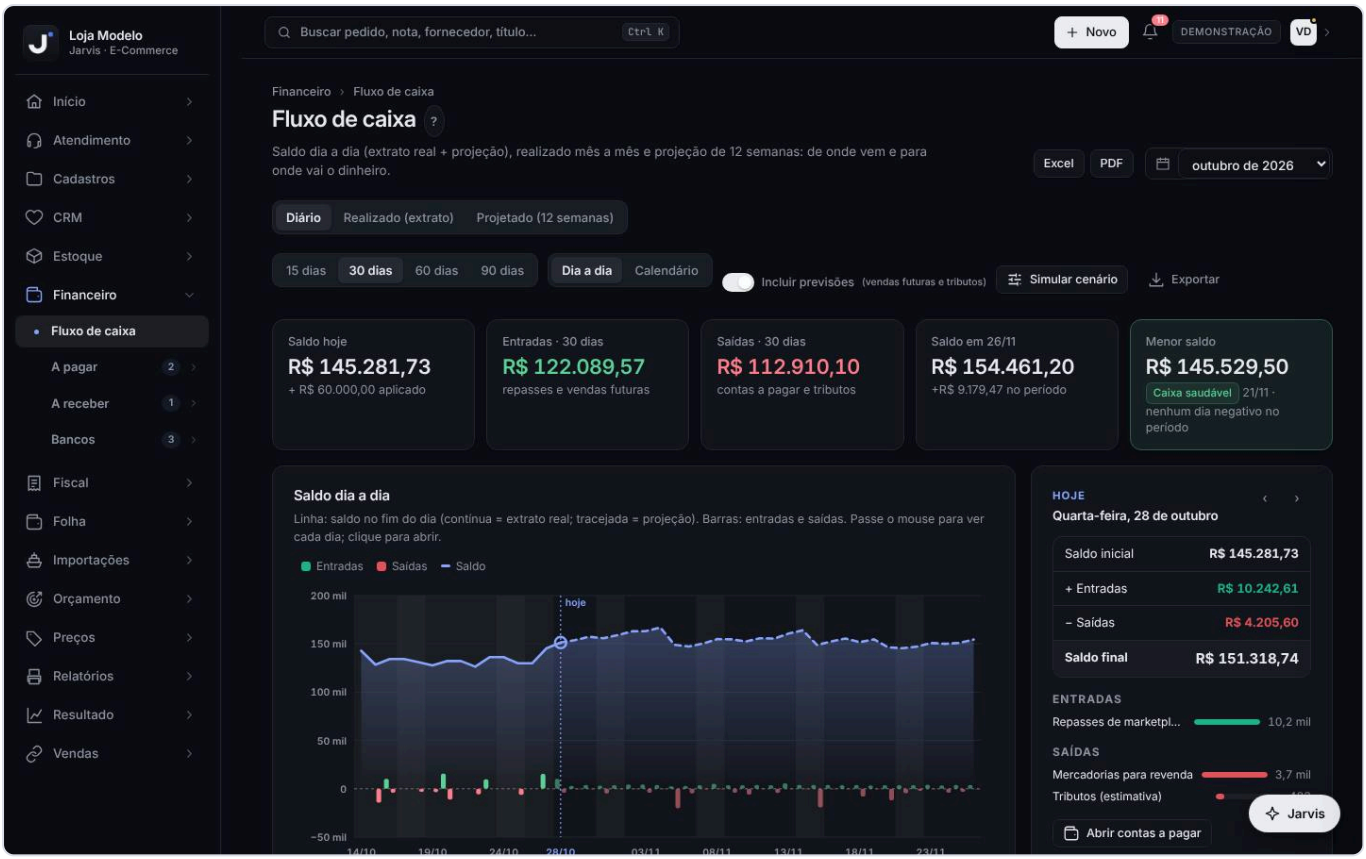
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#concbanco

6.9 Fluxo de caixa: saldo dia a dia, realizado e projeção

Menu: Financeiro › Caixa › Fluxo de caixa

Para que serve. Junta o saldo real das contas correntes (pelo extrato) com o que vai entrar (repasses dos marketplaces a receber e, se quiser, vendas futuras) e o que vai sair (contas a pagar e tributos estimados). Mostra o saldo previsto de cada dia, o dia de menor saldo e de onde vem e para onde vai o dinheiro.

Quando usar. Toda semana, para programar pagamentos e compras, e antes de qualquer decisão grande (compra de estoque, antecipação, retirada dos sócios).



Passo a passo

1. Abra **Financeiro › Caixa › Fluxo de caixa** (também abre ao clicar em **Financeiro** no menu). Comece na aba **Diário**.
2. Escolha o horizonte: **15 dias**, **30 dias**, **60 dias** ou **90 dias**. Os cartões mostram **Saldo hoje**, **Entradas**, **Saídas**, o saldo no último dia e o **Menor saldo** com o aviso **Caixa saudável**, **Atenção** ou **Caixa negativo**.
3. No gráfico **Saldo dia a dia**, a linha contínua é o extrato real e a tracejada é a projeção. Passe o mouse para ver os números do dia; clique para abrir o dia.
4. Na tabela **Dia a dia** (ou na visão **Calendário**), clique num dia para ver as entradas e as saídas agrupadas. O painel à direita mostra o dia escolhido e as **Maiores saídas do período**.
5. Ligue ou desligue **Incluir previsões** (vendas futuras pela média dos últimos 28 dias e tributos estimados) para ver o caixa só com o que já está contratado.
6. Clique em **Simular cenário** para o "E se...?": atraso de repasse por canal, vendas futuras para mais ou para menos, **Adiar pagamentos** e **Antecipar recebíveis dos marketplaces** com a taxa. Nada é gravado; **Limpar cenário** volta ao normal.
7. Na aba **Realizado (extrato)**, veja os últimos 3, 6, 9 ou 12 meses por grupo (repasses, fornecedores, pessoal, tributos...), com saldo inicial, geração de caixa e saldo final. Clique num grupo para abrir as categorias.
8. Na aba **Projetado (12 semanas)**, veja semana a semana as principais entradas e saídas e o **Menor saldo projetado**. **Exportar** (na aba Diário) baixa o CSV do saldo dia a dia.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo tem R$ 100.000,00 em conta. Nos próximos 30 dias entram R$ 120.000,00 de repasses e saem R$ 110.000,00 de contas. O menor saldo, R$ 80.000,00, cai no dia 20, quando vencem o DAS e a folha. Simulando “Repasse Shopee atrasa 15 dias”, o menor saldo cai para R$ 55.000,00: ainda positivo, então a compra de estoque pode ser feita.

Dicas

- O prazo de repasse de cada marketplace é calculado pelo histórico real dos últimos 90 dias e aparece na aba Projetado (“prazo de repasse: ...”).
- Repasses atrasados e títulos vencidos entram no dia de hoje, marcados como “atrasado”.
- Aplicações aparecem separadas (“+ R$ ... aplicado”): se o menor saldo ficar negativo, o aviso sugere resgatar antes.

Cuidados

- O realizado só é tão bom quanto a conciliação: movimento não conciliado aparece como “A classificar”. Concilie antes de analisar os meses.
- Conta a pagar que não foi lançada não aparece na projeção. Lance as despesas fixas e os impostos do mês seguinte com antecedência.

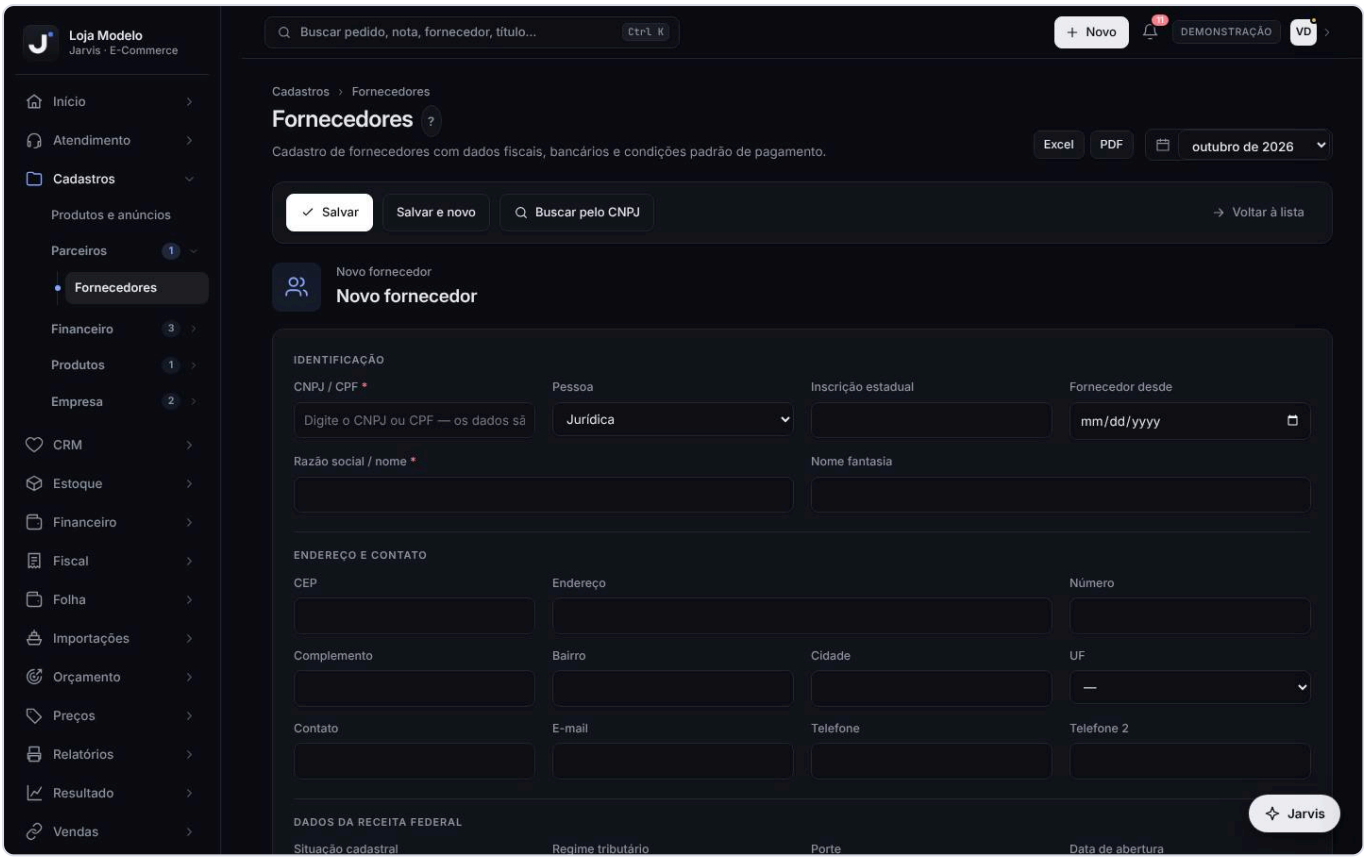
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#fluxo

6.10 Cadastro de fornecedores

Menu: Cadastros › Parceiros › Fornecedores

Para que serve. A ficha de cada fornecedor com dados fiscais, endereço, contato, dados bancários e as condições padrão de pagamento (categoria, centro de custo, forma e prazo), que o lançamento usa para preencher sozinho. A ficha também resume compras, títulos em aberto e pagos.

Quando usar. Ao começar a usar o Jarvis, quando entrar um fornecedor novo e quando precisar dos dados bancários para pagar por PIX ou TED.



Passo a passo

1. Abra **Cadastros › Parceiros › Fornecedores**. Se aparecer o aviso de fornecedores das notas e títulos ainda sem cadastro, clique em **Cadastrar todos** para criar as fichas com razão social e CNPJ já preenchidos.
2. Para um novo, clique em **Novo fornecedor** (ou **Novo** › **Fornecedor** no alto da tela).
3. Digite o **CNPJ / CPF**. Com CNPJ válido, o Jarvis consulta a Receita e preenche razão social, endereço, situação cadastral, regime, CNAE e sócios (ou clique em **Buscar pelo CNPJ**). Com CPF, preencha o nome à mão.
4. Em **Condições financeiras**, escolha a **Categoria padrão**, o **Centro de custo padrão**, a **Forma de pagamento** e o **Prazo padrão (dias)**.
5. Em **Dados bancários**, informe banco, agência, conta e **Chave PIX**.
6. Clique em **Salvar** (ou **Salvar e novo**). Na ficha salva aparecem os cartões **Compras (notas)**, **Em aberto**, **Pago** e **Última compra** e a lista de títulos do fornecedor.
7. Fornecedor que não é mais usado: abra a ficha e clique em **Inativar**. Para ver os inativos, marque **Mostrar inativos** na lista.
8. **Completar pela Receita** consulta de uma vez todos os fornecedores com CNPJ ainda não consultados. **Exportar** baixa a lista em CSV.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo cadastra a “Embalagens Modelo Ltda” com categoria padrão Embalagens, centro de custo Operação, forma Boleto e prazo de 28 dias. No próximo **Novo lançamento**, basta escolher o fornecedor: categoria, centro, forma e 1º vencimento (emissão + 28 dias) já vêm preenchidos.

Dicas

- O Jarvis não deixa cadastrar dois fornecedores com o mesmo CNPJ/CPF: ele avisa e pede para abrir a ficha existente.
- A consulta em lote usa créditos do plano de consulta de CNPJ; o sistema pergunta antes de começar.
- Na demonstração, a consulta de CNPJ devolve dados fictícios.

Cuidados

- CNPJ ou CPF com dígito errado não salva (“CNPJ / CPF inválido: confira os dígitos”).
- Excluir a ficha não muda os lançamentos já feitos, mas tira o fornecedor das sugestões. Prefira **Inativar**.

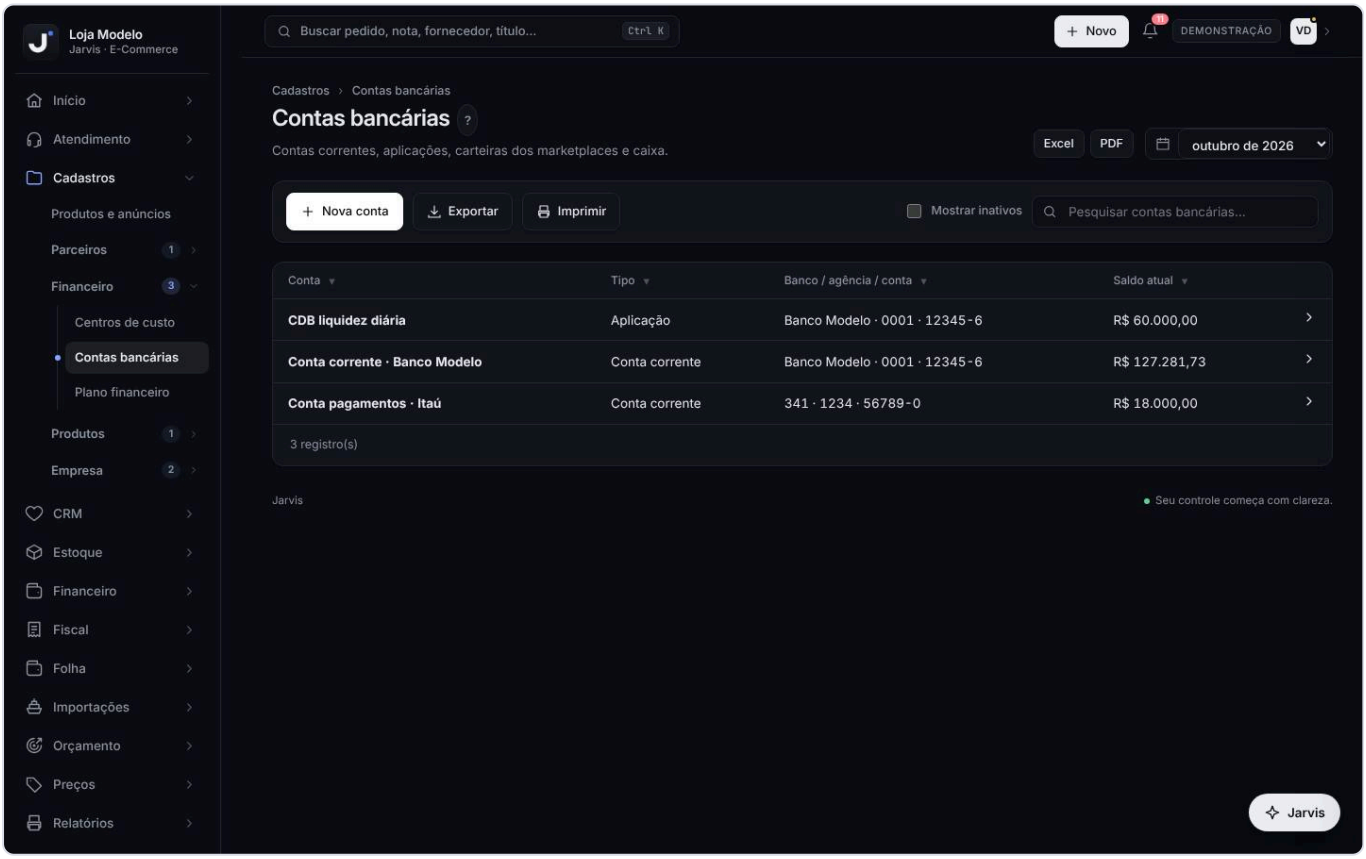
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#fornecedores

6.11 Contas bancárias

Menu: Cadastros › Financeiro › Contas bancárias

Para que serve. O cadastro das contas da empresa: contas correntes, aplicações, carteiras dos marketplaces e caixa, com o saldo inicial de cada uma. É a base de Bancos e saldos, da conciliação, do fluxo de caixa e do arquivo do banco.

Quando usar. Ao começar a usar o financeiro e sempre que abrir uma conta ou aplicação.



Passo a passo

1. Abra **Cadastros › Financeiro › Contas bancárias** e clique em **Nova conta** (ou **Novo** › **Conta bancária**).
2. Dê um **Nome** fácil de reconhecer (ex.: "Conta corrente · Banco Modelo").
3. Escolha o **Tipo**: Conta corrente, Aplicação, Carteira de marketplace ou Caixa.
4. Informe **Banco (código)** com 3 números (ex.: 341), **Agência** e **Conta** com o dígito. São esses dados que ligam o extrato OFX à conta certa.
5. Em **Saldo inicial**, informe o **Saldo inicial (R$)** e a data em **No fim do dia**. Os movimentos depois dessa data formam o saldo atual.
6. Clique em **Salvar**. A lista mostra cada conta com o **Saldo atual**.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo começa a usar o Jarvis em 1º de novembro. O extrato do banco diz que o saldo no fim de 31 de outubro era R$ 50.000,00. Ela cadastra a conta com saldo inicial de R$ 50.000,00 no fim do dia 31/10 e importa o extrato a partir de 1º de novembro.

Dicas

- Se você importar um OFX antes de cadastrar a conta, o Jarvis cria a conta e calcula o saldo inicial pelo saldo do arquivo. Depois, só ajuste o nome.
- A conta do arquivo do banco (SISPAG) precisa do código 341 e da conta com o dígito.

Cuidados

- Conta com extrato importado não pode ser excluída ("inative em vez de excluir"). Use **Inativar**.
- Saldo inicial na data errada faz o saldo nunca bater com o banco. Use o saldo do fim do dia anterior ao primeiro movimento importado.

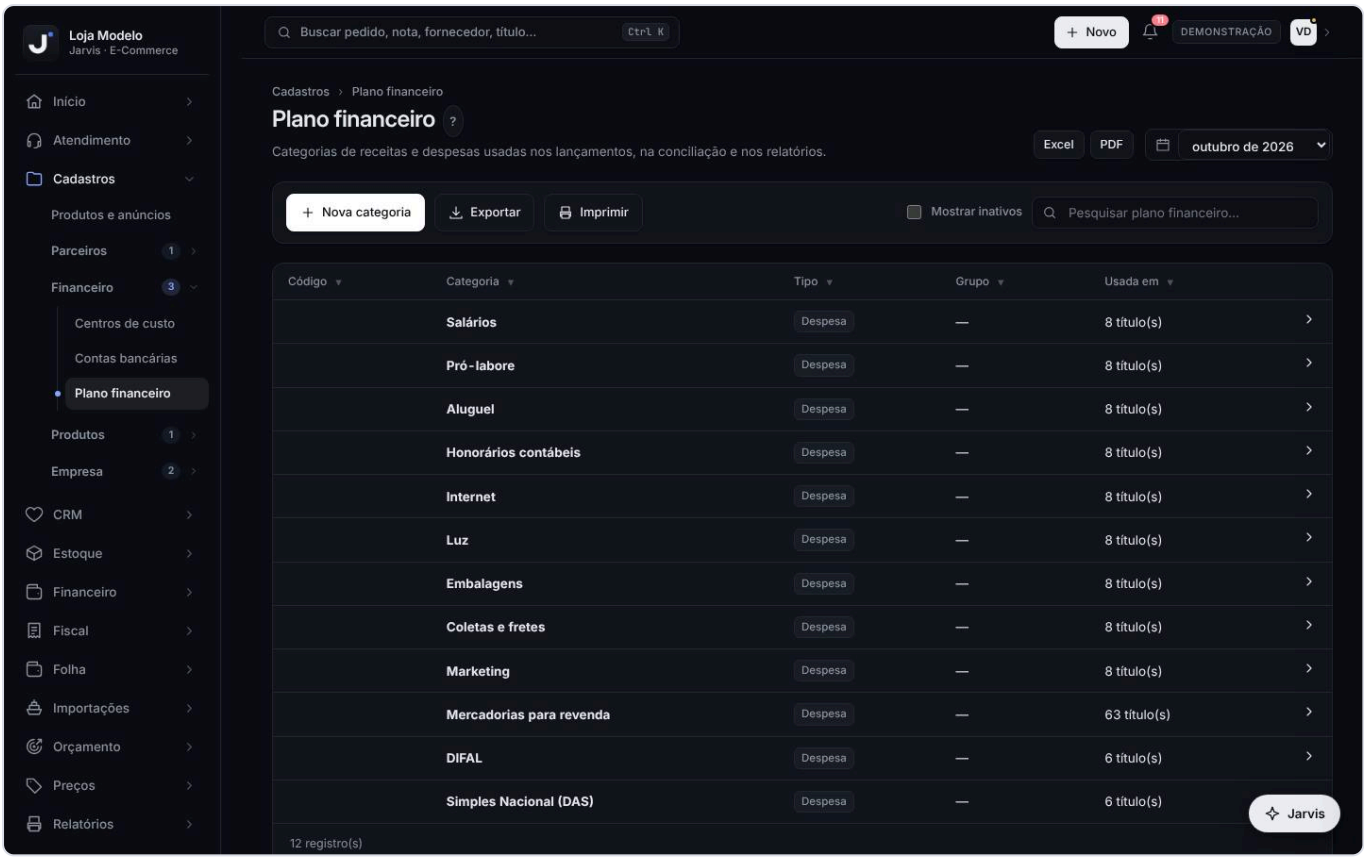
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#cadcontas

6.12 Plano financeiro (categorias)

Menu: Cadastros › Financeiro › Plano financeiro

Para que serve. As categorias de despesa, receita e transferência usadas nos lançamentos, na conciliação, no fluxo de caixa e nos relatórios (como Despesas por categoria). Cada uma pode ter código, grupo e a linha da DRE gerencial.

Quando usar. Antes dos primeiros lançamentos, e quando surgir um tipo novo de gasto.



Passo a passo

1. Abra **Cadastros › Financeiro › Plano financeiro**.
2. Lista vazia? Clique em **Criar plano financeiro padrão**: entram categorias numeradas como 1.01 Venda de mercadorias, 2.01 Compra de mercadorias, 2.04 Tarifas de marketplace, 4.01 Aluguel, 5.01 Impostos e taxas, 6.01 Tarifas bancárias, 7.01 Transferência entre contas.
3. Para criar outra, clique em **Nova categoria** e preencha **Código**, **Nome**, **Tipo** (Despesa, Receita ou Transferência), **Grupo** e **Linha da DRE gerencial**. Clique em **Salvar**.
4. A coluna **Usada em** mostra quantos títulos usam cada categoria.
5. Categoria que não serve mais: abra e clique em **Inativar**. Ela some das listas de escolha, mas os lançamentos antigos continuam com ela.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo cria a categoria “2.06 Fotos de produto”, tipo Despesa, grupo Despesas comerciais. A partir daí, a sessão de fotos de R$ 1.500,00 é lançada nela e aparece separada no relatório Despesas por categoria.

Dicas

- Poucas categorias bem usadas valem mais que muitas. Comece pelo plano padrão e só crie o que fizer falta.
- Use o código para ordenar: a lista sai na ordem dos códigos (1.01, 1.02, 2.01...).

Cuidados

- Renomear uma categoria não renomeia os títulos antigos. Para mudar o nome sem perder o histórico, crie a nova, passe a usar e inative a antiga.

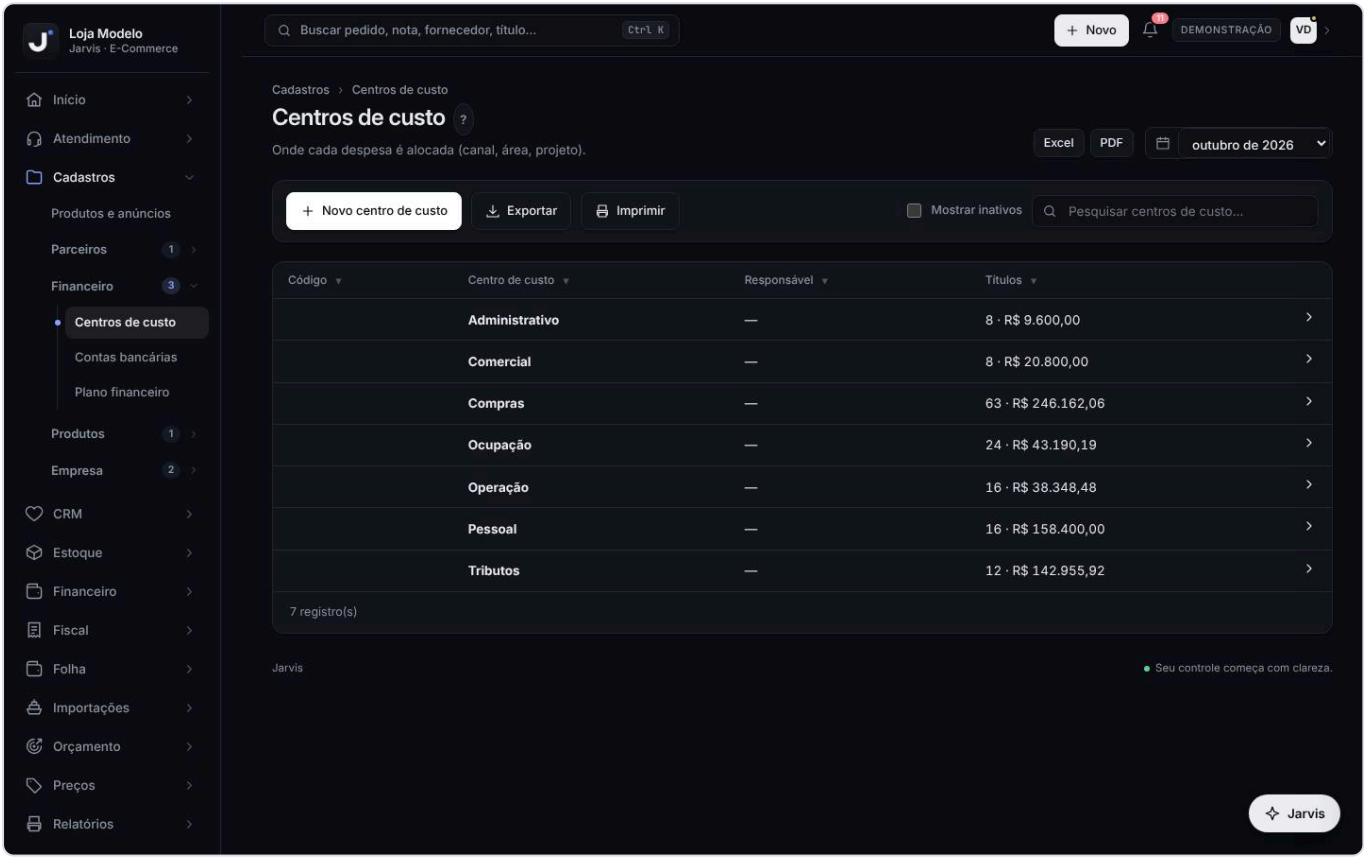
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#categorias

6.13 Centros de custo

Menu: Cadastros › Financeiro › Centros de custo

Para que serve. Dizem de qual área, canal ou projeto é cada despesa (ex.: Mercado Livre, Shopee, Administrativo, Logística). A categoria diz "o que é"; o centro de custo diz "de quem é".

Quando usar. Se você quer ver os gastos por canal ou por área. Cadastre antes de lançar as contas.



Passo a passo

1. Abra **Cadastros › Financeiro › Centros de custo**.
2. Lista vazia? Clique em **Criar centros padrão**: entram 01 Mercado Livre, 02 Shopee, 03 Magalu, 04 Loja própria, 10 Administrativo e 20 Logística.
3. Para criar outro, clique em **Novo centro de custo**, preencha **Código**, **Nome**, **Responsável** e **Descrição** e clique em **Salvar**.
4. Use o centro no **Novo lançamento** (campo **Centro de custo**) e como **Centro de custo padrão** na ficha do fornecedor.
5. A coluna **Títulos** mostra quantos títulos e quanto dinheiro estão em cada centro.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo lança os anúncios pagos de R$ 2.000,00 do mês no centro “Mercado Livre” e a gráfica de R$ 300,00 no “Administrativo”. Na lista de centros, a coluna Títulos mostra o total de cada um.

Dicas

- Dê um responsável para cada centro: fica claro quem responde pelos gastos daquela área.
- O **Exportar** do contas a pagar traz a coluna centro_custo, boa para montar tabelas dinâmicas.

Cuidados

- Centro de custo não é obrigatório, mas lançamento sem centro não aparece em nenhum total por área. Combine com a equipe quando usar.

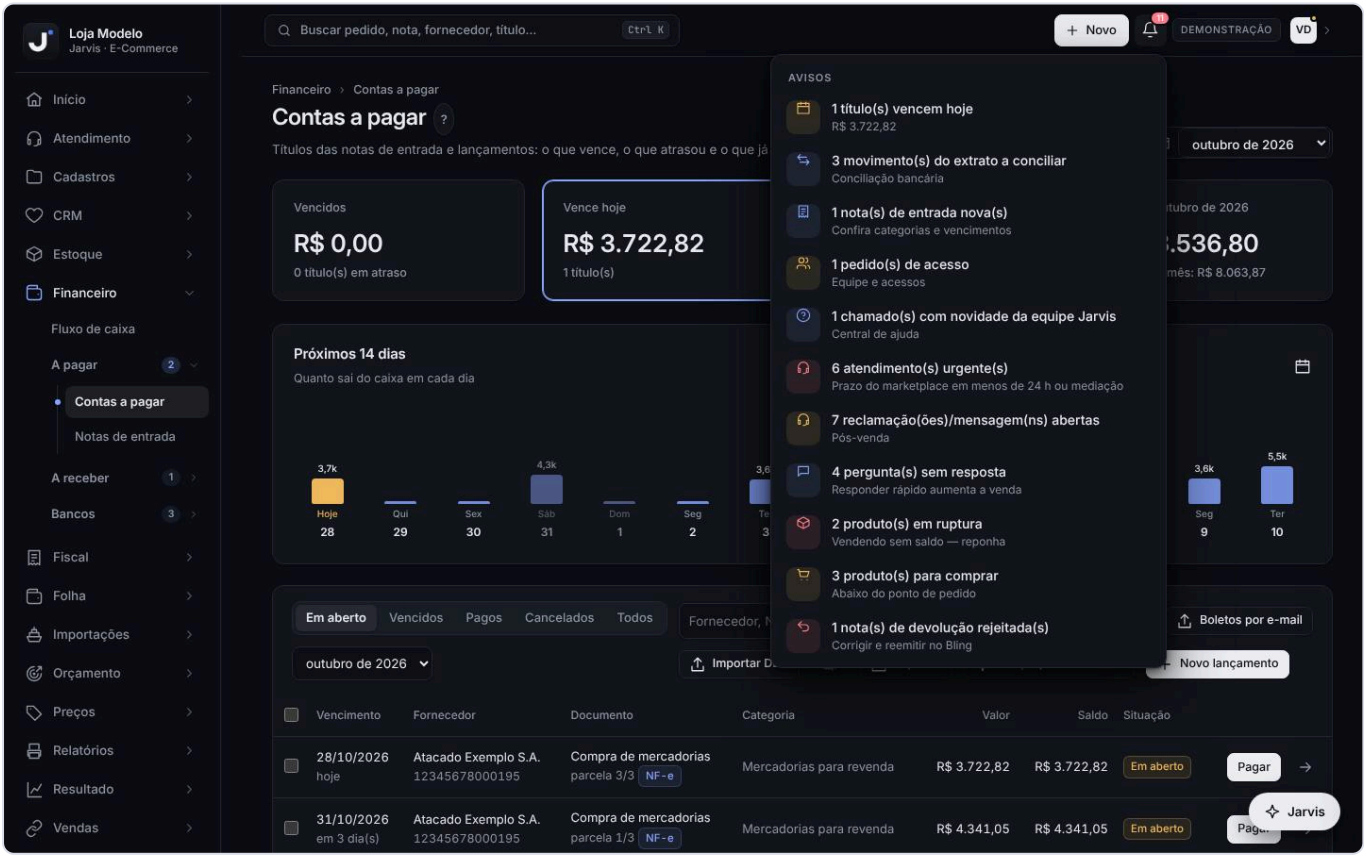
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#centros

6.14 A rotina do financeiro: todo dia, toda semana e no fim do mês

Menu: Sino de avisos (no alto da tela) › Financeiro

Para que serve. Uma agenda simples para nada vencer sem ser visto, o saldo sempre bater com o banco e o mês fechar limpo. O ponto de partida de cada dia é o sino de avisos, que junta títulos vencidos, contas que vencem hoje, extrato a conciliar e notas de entrada novas.

Quando usar. Todo dia, toda semana e nos últimos e primeiros dias de cada mês. Imprima o modelo **rotina-financeiro.txt** deste capítulo.



Passo a passo

1. **Todo dia:** clique no sino de avisos e resolva os itens do financeiro: “título(s) vencido(s)”, “título(s) vencem hoje”, “movimento(s) do extrato a conciliar” e “nota(s) de entrada nova(s)”.
2. **Todo dia:** lance o que chegou (DDA, boletos por e-mail, **Novo lançamento**), o dono aprova o que está em **A aprovar**, pague as contas do dia e dê baixa (botão **Pagar**, seleção ou lote).
3. **Todo dia:** em **Notas de entrada**, confira categoria e vencimentos das notas novas.
4. **Toda semana:** exporte o OFX de cada conta, importe e concilie em **Conciliação bancária**. Confira o “✓ confere” em **Bancos e saldos**.
5. **Toda semana:** se usa o arquivo do banco, importe o retorno em **Arquivos do banco** e dê baixa. Em **Contas a receber**, cobre os vencidos.
6. **Toda semana:** abra o **Fluxo de caixa** (30 dias), veja o menor saldo e monte o lote ou a remessa da semana seguinte.
7. **Fim do mês:** zere o **A conciliar** de todas as contas e confira o saldo do último dia com o extrato do banco, inclusive aplicações.
8. **Fim do mês:** em **Contas a pagar**, aba **Vencidos** zerada (ou com o motivo na observação); aba **Pagos** do mês exportada.
9. **Fim do mês:** no **Fluxo de caixa › Realizado (extrato)**, nada em “A classificar”; lance as despesas fixas e impostos do mês seguinte; gere em Relatórios › Relatórios › Relatórios financeiros os relatórios “Pagamentos realizados” e “Despesas por categoria” para o contador.

Exemplo com a Loja Modelo

Na Loja Modelo, a pessoa do financeiro chega às 9h, abre o sino: 1 título vence hoje (R$ 1.200,00) e 3 movimentos a conciliar. Paga o título e dá baixa, aceita as 3 transferências dos marketplaces na conciliação e confere 2 notas de entrada novas. Em 15 minutos o dia está em ordem. Na segunda, importa os extratos da semana e revisa o fluxo de caixa; no dia 30, fecha o mês com o “A conciliar” zerado.

Dicas

- Defina um dia fixo de pagamento na semana (ex.: terça). Menos idas ao banco, menos erros e um lote só.
- Combine quem baixa o quê: ou a baixa é manual no dia do pagamento, ou é feita pela conciliação. Misturar os dois é a maior causa de baixa em dobro.
- Ligue os alertas no celular (menu do usuário › **Alertas no celular**) para receber o aviso de contas.

Cuidados

- Não deixe a conciliação acumular: com um mês de extrato atrasado, fica difícil achar o movimento que não confere.
- Fluxo de caixa sem as contas lançadas engana: a projeção só mostra o que está no contas a pagar.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#pagar

Exercício: Do lançamento ao extrato conciliado

1. Em **Financeiro › A pagar › Contas a pagar**, clique em **Novo lançamento**. Fornecedor: “Gráfica Fictícia ME”; Categoria: Embalagens; Valor total: 900,00; Parcelas: 3. Deixe o 1º vencimento sugerido, confira a grade com 3 parcelas de R$ 300,00 e clique em **Salvar lançamento**.
2. Na lista, escolha **Todos os meses**, digite “Gráfica” na busca e confira as 3 parcelas (parcela 1/3, 2/3 e 3/3).
3. Clique em **Pagar** na parcela 1/3, confira “Conta corrente · Banco Modelo” em **Conta de saída** e clique em **Confirmar pagamento**. Veja o título na aba **Pagos**.
4. Baixe o modelo **extrato-exemplo.ofx** (Modelos deste capítulo). Em **Financeiro › Bancos › Conciliação bancária**, clique em **Importar extrato** e escolha o arquivo. Na janela, deixe “+ Criar conta: Banco 999 98765-4” e clique em **Importar e conciliar**.
5. Na aba **A conciliar**, clique em **Aceitar** na “TARIFA PACOTE DE SERVICOS” (≈ Tarifas bancárias).
6. Clique em **Classificar** em “PAGTO BOLETO EMBALAGENS MODELO LTDA”. Em **Despesa sem título**, escreva “Embalagens Modelo Ltda”, escolha Embalagens e clique em **Lançar despesa paga**, com **Lembrar para os próximos** marcado.
7. Abra **Financeiro › Bancos › Bancos e saldos** e veja o cartão “Banco 999 · 98765-4”.
8. Abra **Financeiro › Caixa › Fluxo de caixa**, aba **Diário**, horizonte **90 dias**, e ache a parcela 2/3 da Gráfica nas saídas do dia do vencimento.

Confira

A Gráfica tem 3 títulos de R$ 300,00, um deles pago. O cartão Banco 999 · 98765-4 mostra R$ 30.502,27 e “✓ confere”, com 6 movimentos a conciliar. Em Contas a pagar, aba Pagos com Todos os meses, aparecem a tarifa de R$ 59,90 e a despesa de R$ 1.250,00 da Embalagens Modelo, criadas pela conciliação. Em Regras, há uma regra “embalagens modelo”. Para começar de novo, use Recomeçar na faixa da demonstração.

Perguntas frequentes

As compras com nota fiscal precisam ser lançadas no contas a pagar?

Não. As notas de entrada do Bling geram os títulos sozinhas, um por duplicata, já aprovados e com o selo NF-e. Lance à mão só o que não tem nota de compra (aluguel, serviços, impostos, pró-labore).

Dei baixa no título e depois conciliei o extrato. Pagou duas vezes?

Não, se você aceitou a sugestão: a conciliação mostra o título com “já baixado” e só liga o movimento ao título, sem baixar de novo. O problema é lançar uma despesa nova para um pagamento que já tinha título; nesse caso, desfaça a conciliação e vincule ao título certo.

Meu banco não exporta OFX. E agora?

Exporte em planilha (CSV ou Excel) e importe em Importar extrato: o Jarvis pede a conta e mostra as colunas para você conferir. Use o modelo de extrato em planilha deste capítulo como referência. A conta precisa estar cadastrada antes.

Posso pagar as contas direto pelo Jarvis?
O Jarvis prepara o pagamento: copia os códigos no Lote de pagamento ou gera o arquivo de remessa do SISPAG (Itaú) para você enviar e autorizar no banco. O pagamento direto, sem passar pelo internet banking, depende da API de pagamentos do banco, com contrato e certificado da empresa.

Por que o saldo mostra "≠ não confere"?
O saldo do Jarvis (saldo inicial + movimentos importados) ficou diferente do saldo que o banco informou no arquivo. Normalmente falta importar um período ou o saldo inicial está em outra data. Importe o período que falta ou corrija em Editar conta.

Os repasses do Mercado Livre e da Shopee entram em Contas a receber?
Não. Os repasses dos marketplaces são conferidos pedido a pedido em Vendas › Faturamento e repasses › Conciliação de vendas. No extrato do banco eles aparecem como transferência entre contas. Contas a receber é para vendas diretas e outros créditos.

CAPÍTULO 7

Estoque, compras e importações

Saber o que tem, o que falta e o que sobra; comprar na hora certa; receber, contar, separar e conferir a mercadoria; e acompanhar as importações do fornecedor até o galpão.

Para quem: Compras, estoque e expedição, e o dono · Tempo: 50 min

O que você vai aprender

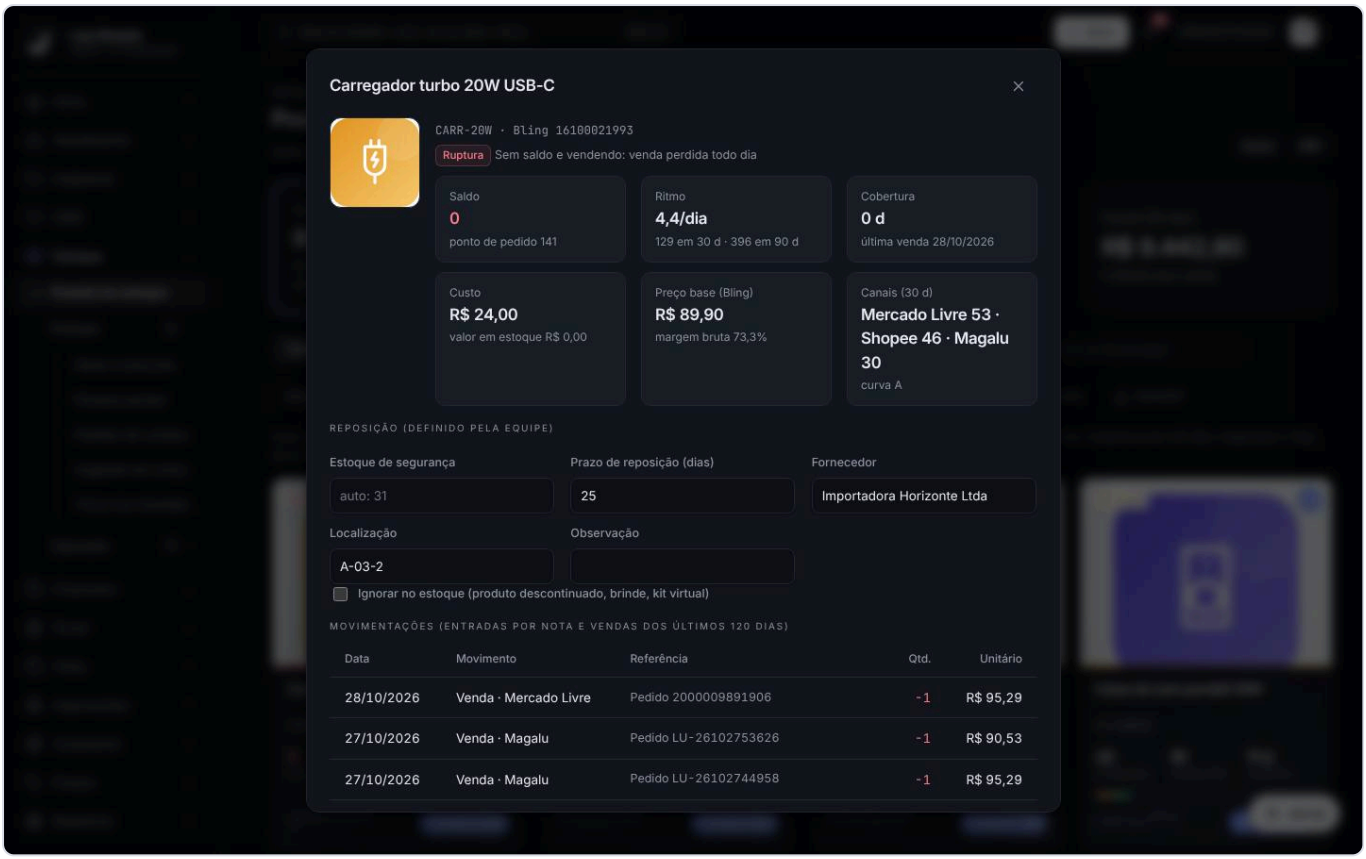
- Ler a Posição de estoque: ritmo de venda, cobertura em dias, ruptura, excesso, parado e curva ABC.
- Transformar a Sugestão de compras em pedidos de compra por fornecedor, enviar por e-mail e acompanhar o recebimento.
- Dar entrada no que chegou, fazer inventário com leitor de código de barras e corrigir o estoque pelos Movimentos de estoque.
- Organizar a expedição do dia: lista de separação por localização e conferência de envio por bipagem.
- Planejar datas comerciais, liquidar estoque parado e entender a trava de estoque nos marketplaces.
- Acompanhar cada importação: etapas, prazos, itens sem cadastro e parcelas a pagar.

7.1 Posição de estoque: o que tem, o que falta e o que sobra

Menu: Estoque › Estoque › Posição de estoque

Para que serve. Mostra, produto a produto, o saldo, quanto vende por dia, para quantos dias o estoque dura (cobertura) e a situação de cada item: Ruptura, Comprar, Saudável, Excesso, Parado ou Zerado. Saldo e custo vêm do Bling a cada hora.

Quando usar. Todo dia, de manhã, antes de olhar compras e anúncios.



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Estoque › Posição de estoque**. Os quatro cartões do topo resumem: **Valor em estoque (custo)**, **Ruptura**, **Comprar agora** e **Parado (60 dias)**. Clique num cartão para filtrar.
2. Use as abas de situação (**Todos**, **Ruptura**, **Comprar**, **Saudável**, **Excesso**, **Parado**, **Zerado**). O número ao lado é a quantidade de produtos.
3. Procure pelo campo **SKU, produto ou fornecedor...**, filtre a **Curva ABC** (A, B ou C) e escolha a ordem: **Ordenar: prioridade**, **Menor cobertura**, **Maior valor parado**, **Mais vendidos** ou **Nome**.
4. Alterne entre galeria (cartões com foto) e lista (tabela com **Ritmo/dia**, **Cobertura**, **Comprar**, **Custo**, **Valor** e o gráfico de 12 semanas) pelos dois ícones ao lado dos filtros.
5. Clique num produto para abrir a ficha: saldo e **ponto de pedido**, ritmo, cobertura, custo, preço base, vendas por canal e curva.
6. Na ficha, em **Reposição (definido pela equipe)**, preencha **Estoque de segurança**, **Prazo de reposição (dias)**, **Fornecedor** e **Localização** (ex.: A-03-2). Clique em **Salvar**.
7. Para produto descontinuado, brinde ou kit virtual, marque **Ignorar no estoque**: ele sai das contas de ruptura, compra e parado.
8. Em **Parâmetros**, ajuste a **Cobertura alvo (dias)**, a **Segurança (dias de venda)** e o **Prazo de reposição padrão**. Eles valem para os produtos sem valor próprio na ficha.
9. Precisa do saldo agora? Clique em **Atualizar do Bling**. Para corrigir o saldo de um item, use **Lançar estoque** (Entrada, Saída ou Balanço, direto no Bling). Para levar a lista ao Excel, clique em **Exportar**.

Exemplo com a Loja Modelo

Na Loja Modelo, o fone Bluetooth vende 10 unidades por dia e tem 300 em estoque: cobertura de 30 dias. Com prazo de reposição de 20 dias e segurança de 7 dias (70 unidades), o ponto de pedido é 10 × 20 + 70 = 270. Como 300 é maior que 270, ele aparece como **Saudável**. Quando o saldo (somado ao que já está a caminho) cair para 270, ele passa para **Comprar**.

Dicas

- Ritmo de venda = média dos últimos 30 dias com peso dobrado, junto com a média de 60 dias. Assim o número reage a uma alta recente sem pular a cada dia.
- Curva ABC pela receita dos últimos 90 dias: A são os produtos que somam 80% da receita, B os próximos 15% e C o resto. Cuide primeiro da ruptura em itens A.
- O cartão Ruptura mostra quanto você deixa de vender por dia (ritmo × preço). É um bom argumento para priorizar uma compra.
- Preencha a Localização de todos os produtos: ela organiza a Separação do dia e ajuda no inventário.

Cuidados

- Os **Parâmetros** gerais ficam salvos só neste navegador. O que vale para toda a equipe é o que está na ficha de cada produto (segurança, prazo, fornecedor).
- O saldo oficial é o do Bling. Não corrija estoque no Bling e no Jarvis ao mesmo tempo para o mesmo motivo, ou o ajuste sai em dobro.
- Saldo negativo no Bling é sinal de venda sem estoque ou entrada que não foi lançada. O Jarvis mostra o item como **Ruptura**, com cobertura 0 d; investigue em Movimentos de estoque antes de comprar mais.

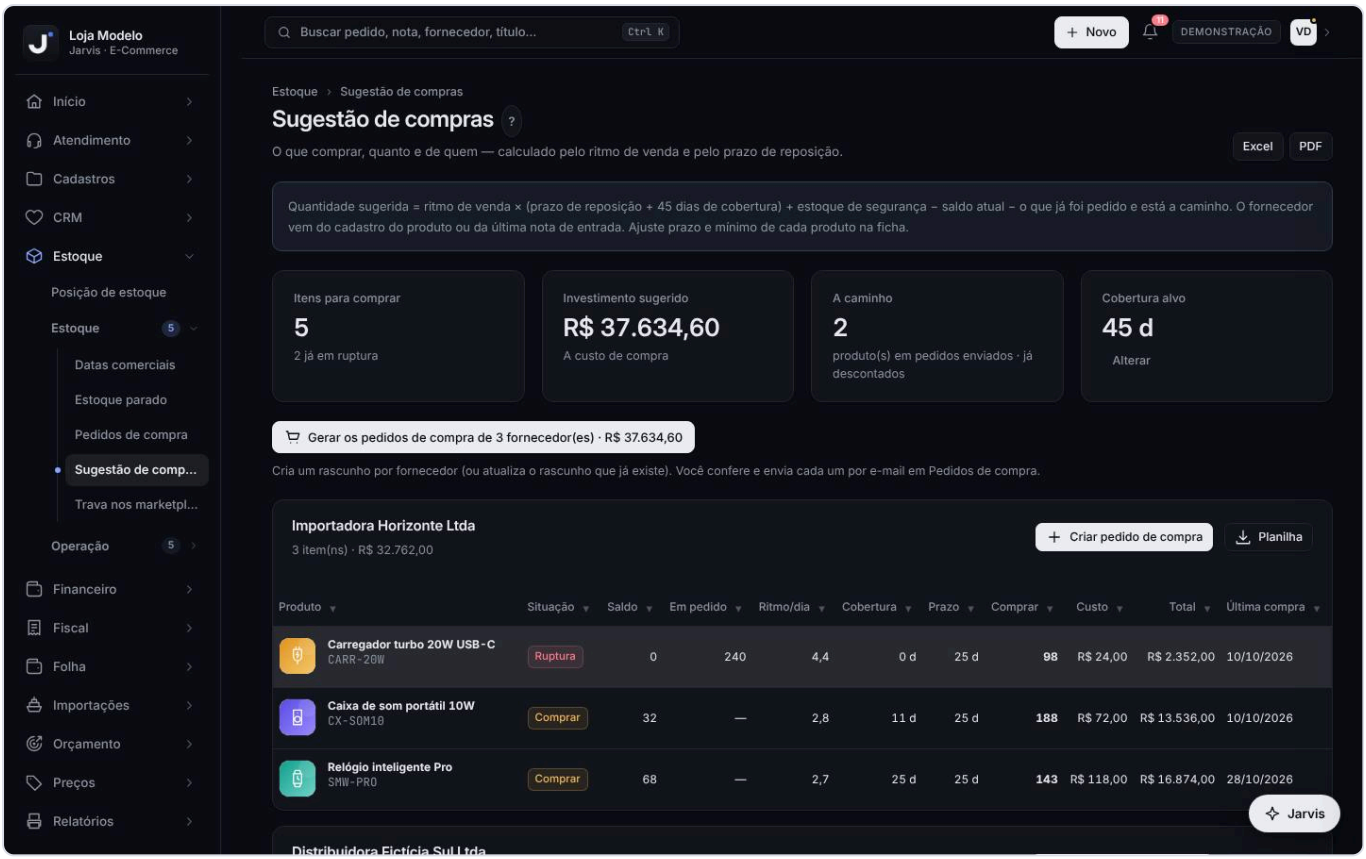
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#estoque

7.2 Sugestão de compras: quanto comprar e de quem

Menu: Estoque › Estoque › Sugestão de compras

Para que serve. Calcula o que comprar agora, quanto e de qual fornecedor, pelo ritmo de venda e pelo prazo de reposição, já descontando o que foi pedido e ainda está a caminho. Agrupa por fornecedor para virar um pedido de compra por fornecedor.

Quando usar. Uma vez por semana (ou no dia fixo de compras) e sempre que a Posição de estoque mostrar itens em Ruptura ou Comprar.



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Estoque › Sugestão de compras** e leia o quadro de cima: ele mostra a fórmula usada.
2. Confira os cartões: **Itens para comprar** (e quantos já estão em ruptura), **Investimento sugerido** (a custo), **A caminho** (produtos em pedidos enviados, já descontados) e **Cobertura alvo** (botão **Alterar**).
3. Cada bloco é um fornecedor, com o total. Na tabela, veja **Saldo**, **Em pedido**, **Ritmo/dia**, **Cobertura**, **Prazo**, **Comprar**, **Custo**, **Total** e **Última compra**.
4. Clique numa linha para abrir a ficha do produto e corrigir prazo, segurança ou fornecedor, se algo estiver estranho.
5. Para mandar a lista para o fornecedor cotar, clique em **Planilha** no bloco dele (arquivo com SKU, produto, quantidade, custo unitário e total).
6. Para criar o pedido de um fornecedor, clique em **Criar pedido de compra**. Se já existe um rascunho dele, o botão vira **Atualizar rascunho nº ...**.
7. Para todos de uma vez, clique em **Gerar os pedidos de compra de N fornecedor(es)** e depois em **Confirmar**. Sai um rascunho por fornecedor.
8. Itens no bloco **Sem fornecedor definido** ficam de fora: abra a ficha, preencha o **Fornecedor** e volte.

Exemplo com a Loja Modelo

O carregador turbo vende 4 por dia, tem prazo de reposição de 25 dias, segurança de 28 unidades e saldo 0, mas há 240 a caminho. Com cobertura alvo de 45 dias: 4 × (25 + 45) + 28 − 0 − 240 = 68 unidades a comprar. Sem descontar o que está a caminho, a sugestão pediria 308.

Dicas

- O fornecedor vem da ficha do produto; se estiver vazio, vem da última nota de entrada daquele SKU.
- Quer comprar para mais tempo (ex.: antes de férias coletivas do fornecedor)? Aumente a Cobertura alvo só naquela semana e volte depois.
- Use o botão Planilha para negociar preço antes de gerar o pedido: o custo do pedido pode ser editado no rascunho.

Cuidados

- Atualizar um rascunho traz as quantidades da sugestão de hoje, mas o que você editou ou incluiu à mão no rascunho fica como está. Antes de gravar, o Jarvis mostra o resumo (o que muda, o que entra, o que fica e o que sai) e pede confirmação.
- A sugestão só enxerga o que foi vendido com SKU. Produto vendido sem SKU no pedido não entra no ritmo.

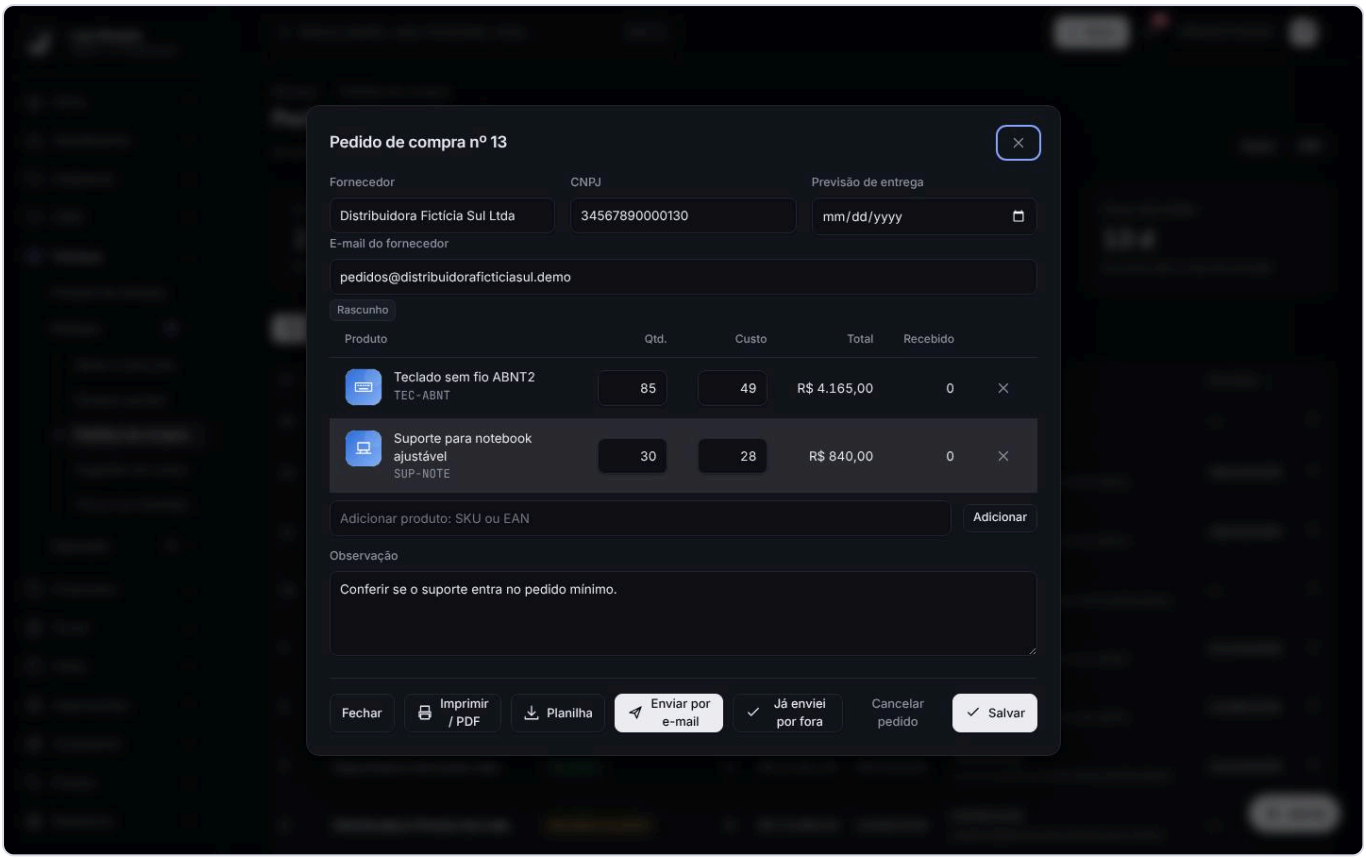
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#estcompras

7.3 Pedidos de compra: do envio ao recebimento

Menu: Estoque › Estoque › Pedidos de compra

Para que serve. Guarda os pedidos feitos aos fornecedores, envia por e-mail com a planilha e reconhece o recebimento sozinho pela nota fiscal de entrada. Com isso, mede o prazo real de cada fornecedor.

Quando usar. Ao comprar (depois da Sugestão de compras) e ao receber mercadoria.



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Estoque › Pedidos de compra**. Os cartões mostram **Em aberto**, **Rascunhos**, **Recebidos (90 dias)** e o **Prazo real médio**.
2. Para começar, use **Criar a partir da sugestão de compras** ou **Pedido em branco** (o sistema pede o nome do fornecedor).
3. Clique no pedido para abrir. No rascunho, confira **Fornecedor**, **CNPJ**, **Previsão de entrega** e as quantidades e custos de cada item.
4. Para incluir um item, digite o SKU ou o EAN em **Adicionar produto** e clique em **Adicionar**. Para tirar, use o X da linha.
5. Confira o **E-mail do fornecedor** (ele vem de Cadastros › Fornecedores, pelo CNPJ ou pelo nome) e escreva a **Observação** se precisar.
6. Clique em **Enviar por e-mail** e depois em **Confirmar envio para ...**. O fornecedor recebe o pedido com a planilha; a resposta dele chega no seu e-mail.
7. Mandou por WhatsApp ou pelo portal do fornecedor? Clique em **Já enviei por fora** para marcar como Enviado. Também há **Imprimir / PDF** e **Planilha**.
8. Quando a nota de entrada do fornecedor chega ao Bling, o pedido muda sozinho para **Recebido em parte** ou **Recebido**, com o número da NF.
9. Em **Prazo real por fornecedor**, clique em **Usar como prazo de reposição dos produtos** para levar o prazo medido para as fichas.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo envia o pedido nº 14 ao Atacado Exemplo em 01/10 com 100 cabos USB-C. A nota de entrada chega em 07/10 com os 100 cabos: o pedido fica **Recebido** e o prazo real desse fornecedor passa a contar 6 dias. Se a nota viesse com 60, ele ficaria **Recebido em parte** e os 40 restantes continuariam "a caminho" na sugestão.

Dicas

- Enquanto o pedido está Enviado ou Recebido em parte, o que falta chegar é descontado da Sugestão de compras (cartão A caminho).
- Só o rascunho pode ter itens e fornecedor alterados. Depois de enviado, ainda dá para mudar a previsão de entrega e a observação.
- Cadastre o e-mail de vendas de cada fornecedor em Cadastros › Fornecedores: ele já vem preenchido nos próximos pedidos.

Cuidados

- O recebimento é reconhecido pela nota de entrada do mesmo fornecedor (nome ou CNPJ), emitida depois do envio e com os mesmos SKUs. Fornecedor que fatura com outro nome ou SKU diferente não é reconhecido: confira o CNPJ no pedido.
- Cancelar pedido não avisa o fornecedor. Avise-o por e-mail ou telefone.

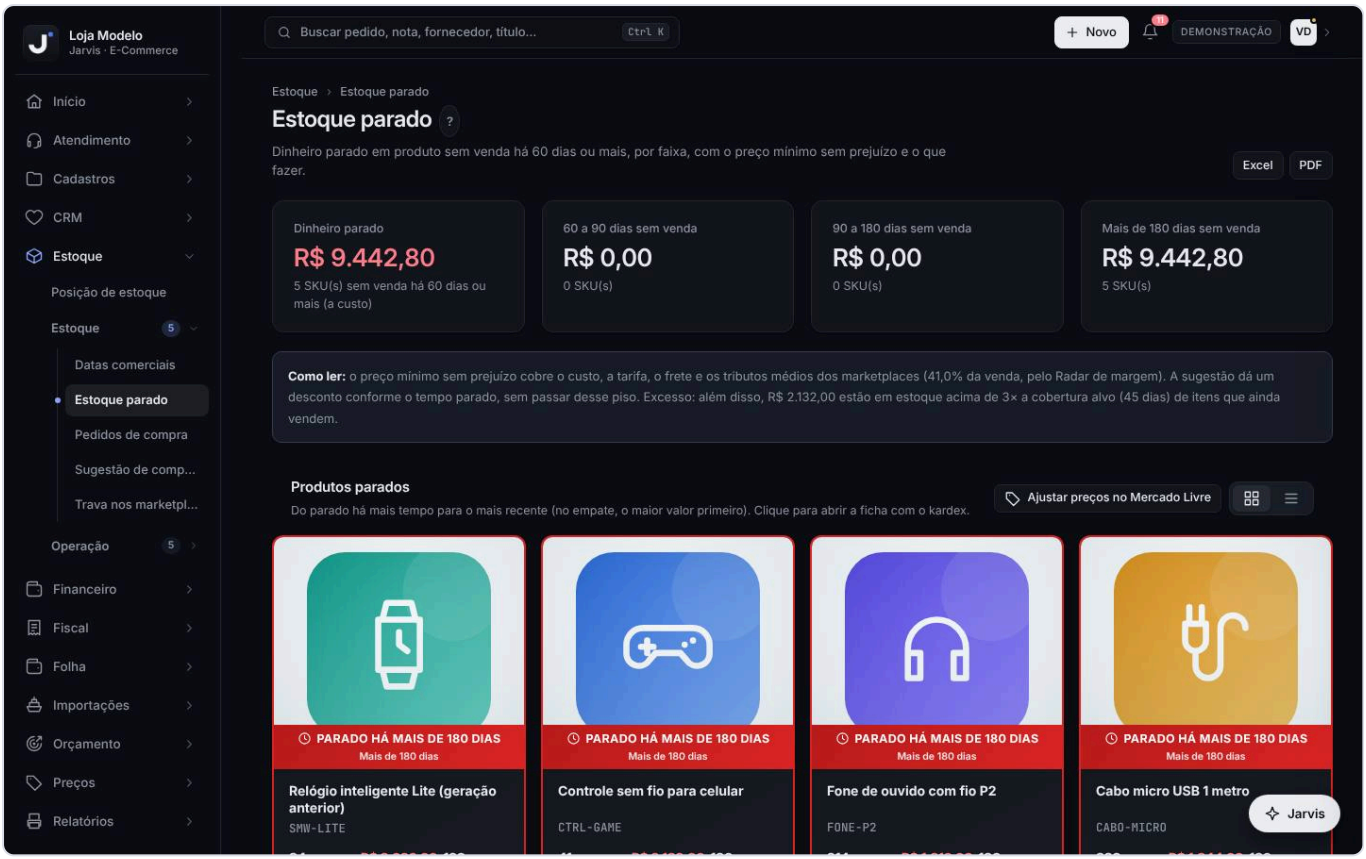
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#pedcompra

7.4 Estoque parado: dinheiro sem giro e o que fazer

Menu: Estoque › Estoque › Estoque parado

Para que serve. Mostra o dinheiro parado em produto sem venda há 60 dias ou mais, separado por faixa de tempo, com o preço mínimo que ainda não dá prejuízo, um preço sugerido e o que fazer com cada item. Mostra também o excesso em itens que ainda vendem.

Quando usar. Uma vez por mês e antes de planejar promoções.



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Estoque › Estoque parado**. O primeiro cartão é o **Dinheiro parado** (a custo); os outros separam por faixa: **60 a 90 dias**, **90 a 180 dias** e **Mais de 180 dias** sem venda.
2. Leia o quadro **Como ler**: ele mostra o percentual usado para tarifa, frete e tributos (vem do Radar de margem).
3. Na galeria, cada cartão mostra há quanto tempo está parado, o valor parado, o **mínimo** sem prejuízo e o preço sugerido (**vender a ...**). Na lista, a coluna **O que fazer** traz a ação.
4. Itens marcados com **preço atual abaixo** já vendem abaixo do mínimo: revise antes de qualquer desconto.
5. Role até **Excesso em itens que vendem**: são unidades além de 3 vezes a cobertura alvo. Não compre de novo até baixar.
6. Para mudar preço no Mercado Livre, clique em **Ajustar preços no Mercado Livre**.
7. Clique no produto para abrir a ficha e ver o histórico de movimentação antes de decidir.

Exemplo com a Loja Modelo

Uma luminária custou R$ 30,00 e a carga de tarifa, frete e tributos é 40% da venda: o mínimo sem prejuízo é 30 ÷ (1 − 0,40) = R$ 50,00. Ela está parada há mais de 180 dias e o último preço foi R$ 100,00. A sugestão dá 35% de desconto: **vender a R$ 65,00**, que ainda fica acima do mínimo.

Dicas

- Desconto sugerido por faixa: 10% (60 a 90 dias, promoção leve ou destaque), 20% (90 a 180 dias, promoção forte, kit com item que gira ou outro canal) e 35% (mais de 180 dias, liquidar até o mínimo).
- Montar kit com um produto da curva A costuma girar o parado sem baixar o preço do item principal.
- Sem saída nenhuma, a tela sugere negociar troca com o fornecedor ou dar baixa: combine a baixa com a contabilidade.

Cuidados

- O mínimo sem prejuízo usa os percentuais médios do Radar de margem. Anúncio com frete grátis ou tarifa maior pode precisar de preço mais alto: confira a margem do anúncio.
- Produto sem custo cadastrado aparece como "sem custo" e não tem preço mínimo. Cadastre o custo antes de liquidar.

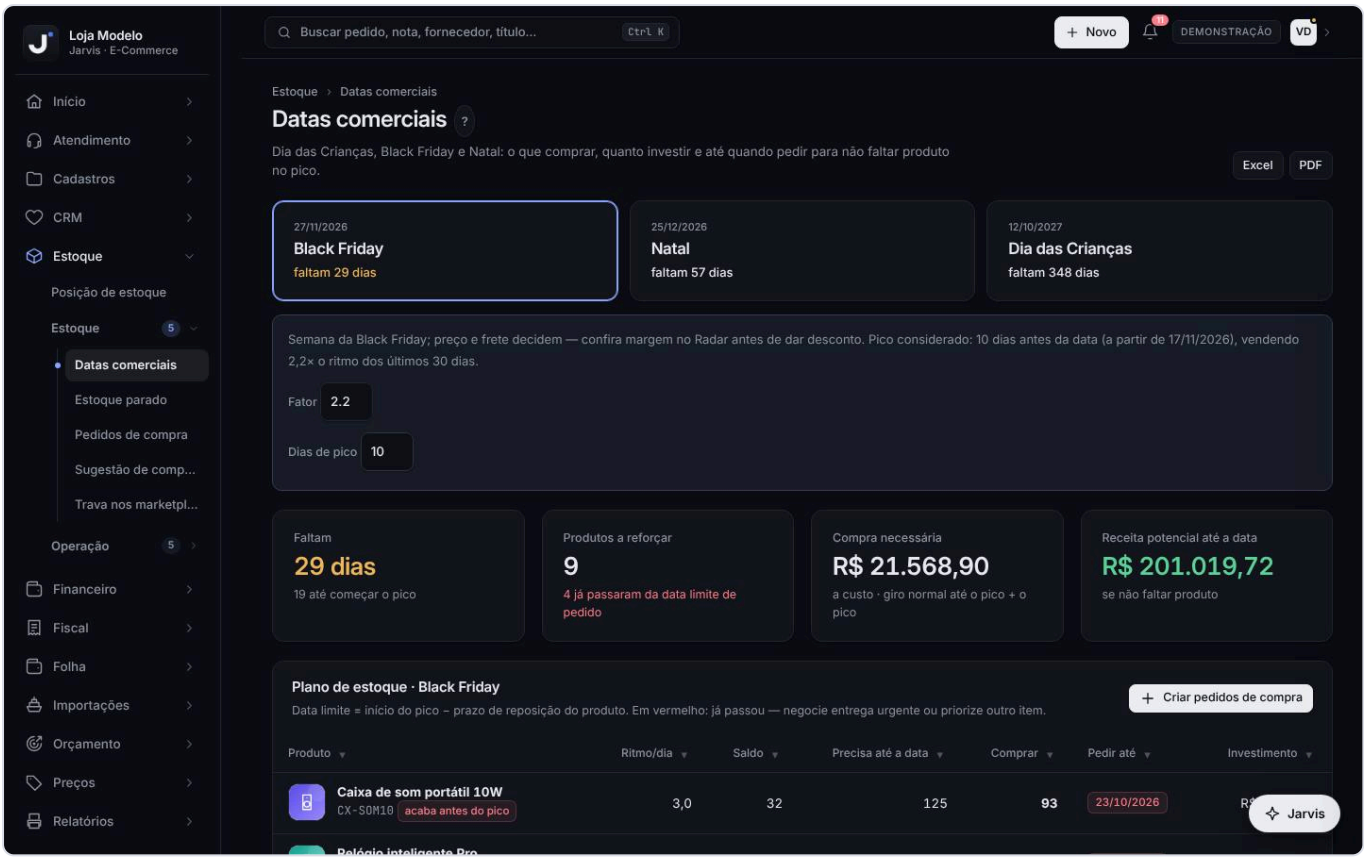
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#estparado

7.5 Datas comerciais: comprar antes do pico

Menu: Estoque › Estoque › Datas comerciais

Para que serve. Prepara o estoque para o Dia das Crianças, a Black Friday e o Natal: estima a venda até a data e no pico, compara com o saldo e mostra o que comprar, quanto investir e a data limite para pedir ao fornecedor.

Quando usar. De 6 a 10 semanas antes de cada data (mais cedo para fornecedor com prazo longo ou importação).



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Estoque › Datas comerciais**: a tela abre na próxima data. Para outra, clique no cartão (**Dia das Crianças**, **Black Friday** ou **Natal**); cada um mostra a data e quantos dias faltam.
2. Leia o quadro: quantos dias de pico são considerados e quantas vezes o ritmo atual. Ajuste **Fator** e **Dias de pico** pelo que você viu no ano passado; o valor fica salvo para a data.
3. Confira os cartões: **Faltam**, **Produtos a reforçar**, **Compra necessária** (a custo) e **Receita potencial até a data**.
4. Na tabela **Plano de estoque**, veja por produto: **Ritmo/dia**, **Saldo**, **Precisa até a data**, **Comprar**, **Pedir até** e **Investimento**.
5. Data em vermelho em **Pedir até** já passou: negocie entrega urgente ou priorize outro item. O selo **acaba antes do pico** avisa que o saldo não chega nem ao começo do pico.
6. Clique em **Criar pedidos de compra** e confirme: sai um rascunho por fornecedor com as quantidades da coluna Comprar.
7. Abra **Pedidos de compra**, revise cada rascunho e envie.

Exemplo com a Loja Modelo

Um tripé vende 2 por dia e faltam 40 dias para o começo do pico da Black Friday (10 dias de pico, fator 2,2). Até o pico vende 2 × 40 = 80; no pico, 2 × 2,2 × 10 = 44. Precisa de 124 unidades; com 50 em estoque, comprar 74. Se o prazo do fornecedor é 25 dias, o pedido tem que sair até 25 dias antes do começo do pico.

Dicas

- Padrões do sistema: Dia das Crianças com 21 dias de pico e fator 2,5; Black Friday com 10 dias e 2,2; Natal com 30 dias e 2,8. Ajuste para a sua loja.
- Antes de dar desconto na Black Friday, confira a margem no Radar de margem: a dica da própria tela lembra disso.
- No Natal, os marketplaces costumam fechar o prazo de entrega por volta de 18/12: o que chegar depois vende pouco.

Cuidados

- Só aparecem produtos que venderam nos últimos 30 dias. Lançamento novo para a data precisa ser planejado à parte.
- Se o fornecedor já tem um rascunho aberto, ele é atualizado com as quantidades desta lista; os itens que você editou à mão no rascunho ficam como estão (o Jarvis mostra o resumo e pede confirmação).
- A tela abre na próxima data (a mais perto de hoje). Data que já passou no ano aparece com a do ano seguinte, no fim da fila: olhe sempre a data no cartão.

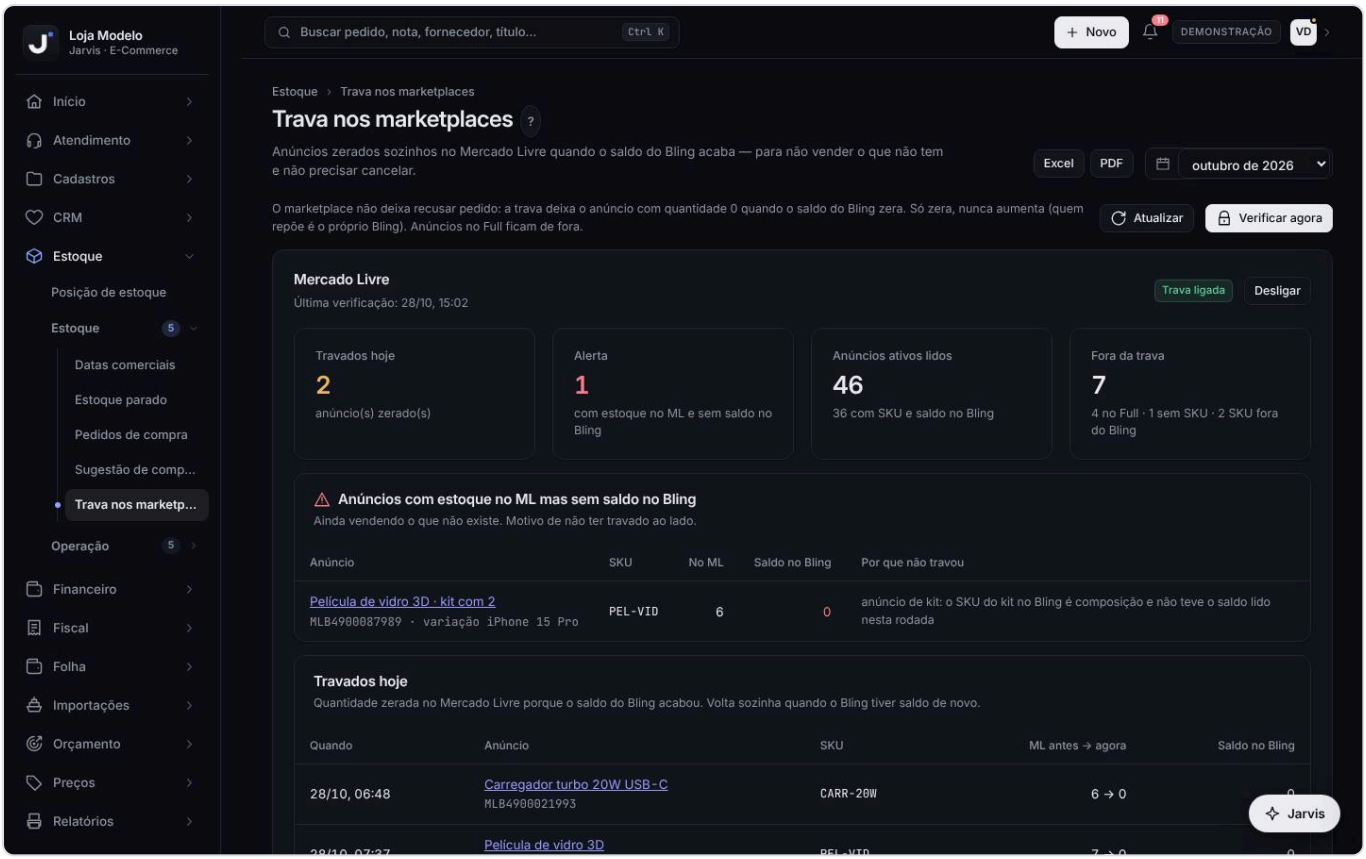
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#sazonal

7.6 Trava nos marketplaces: não vender o que não tem

Menu: Estoque › Estoque › Trava nos marketplaces

Para que serve. O marketplace não deixa recusar pedido. A trava deixa o anúncio do Mercado Livre com quantidade 0 quando o saldo do Bling acaba, para não vender o que não existe e não ter que cancelar. Só zera, nunca aumenta: quem repõe a quantidade é o próprio Bling.

Quando usar. Para conferir o que foi travado hoje e sempre que aparecer pedido de produto sem estoque.



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Estoque › Trava nos marketplaces**. No cartão do Mercado Livre, veja se está **Trava ligada** e a **Última verificação**.
2. Confira os números: **Travados hoje**, **Alerta**, **Anúncios ativos lidos** e **Fora da trava** (anúncios no Full, sem SKU ou com SKU que não existe no Bling).
3. Se houver alerta, leia a tabela **Anúncios com estoque no ML mas sem saldo no Bling** e a coluna **Por que não travou**. Resolva no anúncio ou no Bling.
4. Em **Travados hoje**, veja quando cada anúncio foi zerado e a quantidade antes. Ele volta sozinho quando o Bling tiver saldo.
5. Clique em **Verificar agora** para ler o estoque do Bling e aplicar a trava na hora (sem esperar a rodada de hora em hora). **Atualizar** só recarrega a tela.
6. Veja os cartões da **Shopee** e da **Magalu**: eles dizem o que falta liberar. Na Shopee, a tela avisa os pedidos dos últimos 7 dias com SKU que hoje está sem saldo.
7. Para desligar a trava (só o dono e a equipe com acesso completo), clique em **Desligar** e confirme.

Exemplo com a Loja Modelo

O carregador turbo da Loja Modelo zerou no Bling às 9h40. Na leitura seguinte, a trava mudou o anúncio no Mercado Livre de 6 para 0 unidades. Quando a nota de entrada lançou 100 unidades no Bling, a integração do Bling devolveu a quantidade ao anúncio.

Dicas

- Mantenha o SKU do anúncio igual ao SKU do Bling: anúncio sem SKU fica fora da trava.
- Se aparecer **Freio acionado**, o Jarvis viu muitos anúncios para zerar de uma vez e não travou nada (costuma ser leitura errada do estoque no Bling). Confira o Bling e clique em Verificar agora.

Cuidados

- Na Shopee e na Magalu a trava ainda não funciona: depende de liberar a permissão de produto e estoque no app de cada marketplace. Até lá, confira se a sincronização de estoque multiloja do Bling está ligada.
- Anúncios no Full ficam de fora: o estoque deles é o do armazém do marketplace.

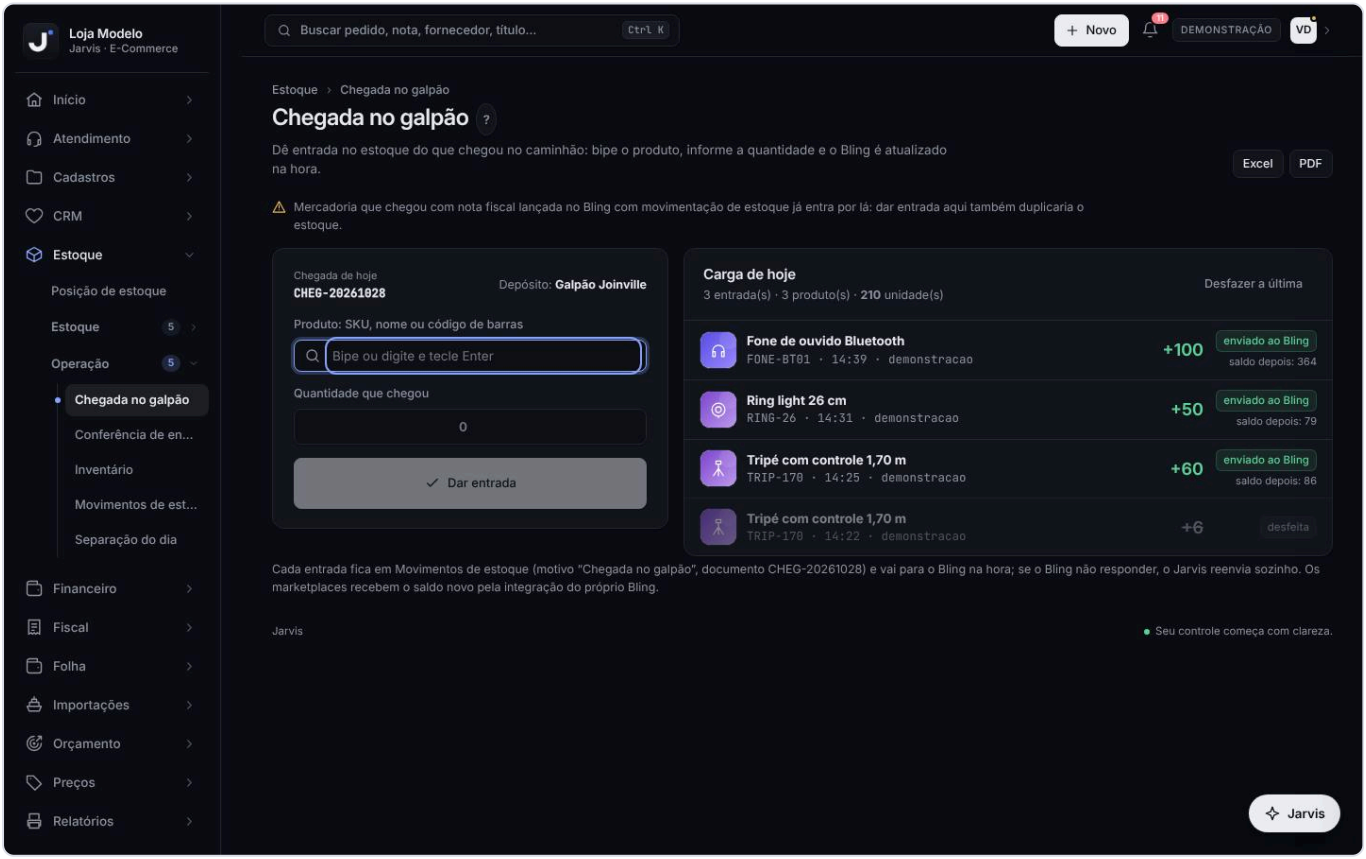
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#travaestoque

7.7 Chegada no galpão: dar entrada no que chegou

Menu: Estoque › Operação › Chegada no galpão

Para que serve. Dá entrada no estoque, produto a produto, do que chegou no caminhão: bipe ou busque o produto, informe a quantidade e o Bling é atualizado na hora. A carga do dia fica listada, com a opção de desfazer a última linha.

Quando usar. Toda vez que chega mercadoria ao galpão sem nota lançada no Bling com movimentação de estoque (ex.: transferência entre depósitos, compra sem nota, carga da importação).



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Operação › Chegada no galpão**. O código da chegada do dia aparece no topo (ex.: **CHEG-20261028**).
2. Se a empresa tem mais de um depósito no Bling, escolha o **Depósito** antes da primeira entrada (depois ele fica fixo naquele dia).
3. Clique em **Produto: SKU, nome ou código de barras**, bipe o código ou digite e tecle **Enter**. Se aparecer mais de um, toque no certo.
4. Confira a foto, o nome e o **Saldo atual**. Escolheu errado? Clique em **Trocar produto**.
5. Digite a **Quantidade que chegou** e tecle **Enter** (ou clique em **Dar entrada**). Quantidade de 1.000 ou mais pede uma segunda confirmação.
6. A linha entra em **Carga de hoje** com a situação **enviado ao Bling** e o saldo depois. Se ficar **pendente** ou **erro**, use **Enviar pendentes**.
7. Errou a última? Clique em **Desfazer a última** e confirme: o Jarvis faz o estorno no Bling.
8. Repita até acabar a carga. O cabeçalho soma entradas, produtos e unidades do dia.

Exemplo com a Loja Modelo

Chegou um caminhão com 100 fones Bluetooth e 60 tripés. A Joana bipa o fone, digita 100 e tecla Enter; bipa o tripé, digita 6 por engano e clica em **Desfazer a última**; depois lança 60. Em Movimentos de estoque ficam as entradas com o documento CHEG-20261028 e o estorno do 6.

Dicas

- O leitor de código de barras funciona como teclado: deixe o cursor no campo do produto e bipe.
- Produto com variações: a entrada é feita na variação (cor, tamanho), não no produto pai.
- Os marketplaces recebem o saldo novo pela integração do próprio Bling, sem você fazer nada.

Cuidados

- Mercadoria com nota fiscal lançada no Bling com movimentação de estoque já entra por lá. Dar entrada aqui também duplica o estoque.
- Produto sem vínculo com o Bling não aceita entrada: vincule o cadastro antes.
- Só administrador, equipe completa e o papel estoque dão entrada; os outros papéis só consultam.

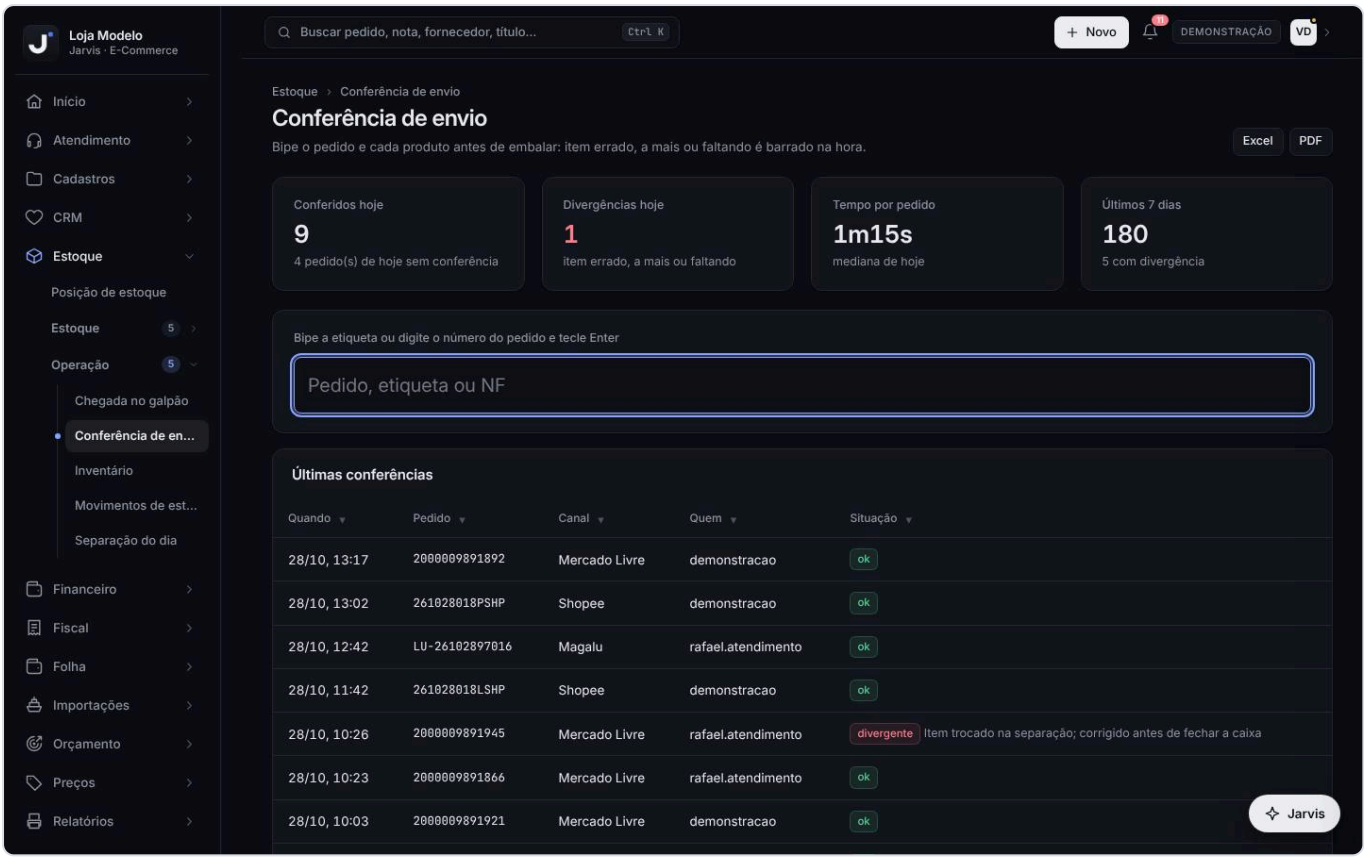
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#chegada

7.8 Conferência de envio: bipar antes de embalar

Menu: Estoque › Operação › Conferência de envio

Para que serve. Confere cada pedido antes de fechar a caixa: bipe o pedido e depois cada produto. Item errado, a mais ou faltando é barrado na hora, com som e cor. Fica registrado quem conferiu, quando e em quanto tempo.

Quando usar. Na bancada de embalagem, para todos os pedidos do dia.



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Operação › Conferência de envio**. Os cartões mostram **Conferidos hoje**, **Divergências hoje**, **Tempo por pedido** e **Últimos 7 dias**.
2. Com o cursor no campo, bipe a etiqueta ou digite o número do pedido e tecle **Enter**. Vale o número do pedido, o número no Bling, o número do pedido ou pacote no Mercado Livre e o número da NF.
3. A tabela mostra os itens do pedido com a quantidade pedida, o EAN e a localização. Bipe cada produto (EAN, ou o SKU se não tiver EAN).
4. Bip agudo e linha verde: certo. Bip grave e mensagem vermelha: **Item que NÃO é deste pedido** ou **A mais**.
5. Tirou da caixa o item errado? Clique em **Tirei da caixa**. Leu um a mais? Clique em **Tirei 1**.
6. Com tudo certo, aparece o botão **Conferido**: clique e passe para o próximo pedido.
7. Se não der para resolver (ex.: falta produto), escreva a **Observação da divergência** e clique em **Registrar divergência**.
8. Bipou o pedido errado? Clique em **Trocar de pedido**. Pedido já conferido antes aparece com o aviso **já conferido por ...**.

Exemplo com a Loja Modelo

O Rafael bipa a etiqueta de um pedido da Shopee com 1 cabo USB-C e 1 carregador portátil. Bipa o cabo (1/1), bipa sem querer um mouse e o sistema avisa "Item que NÃO é deste pedido". Ele tira o mouse, clica em **Tirei da caixa**, bipa o carregador e clica em **Conferido**.

Dicas

- Cadastre o EAN de todos os produtos no Bling: bipar é mais rápido e erra menos que digitar SKU.
- O cartão Conferidos hoje diz quantos pedidos de hoje ainda não passaram pela conferência.
- Olhe as divergências da semana em Últimas conferências: o mesmo erro repetido costuma ser produto parecido na mesma prateleira.

Cuidados

- Conferência não baixa estoque nem muda o pedido no marketplace: ela só registra que a caixa saiu certa.
- Não clique em Registrar divergência para "pular" a conferência: a divergência fica no histórico com o seu nome.

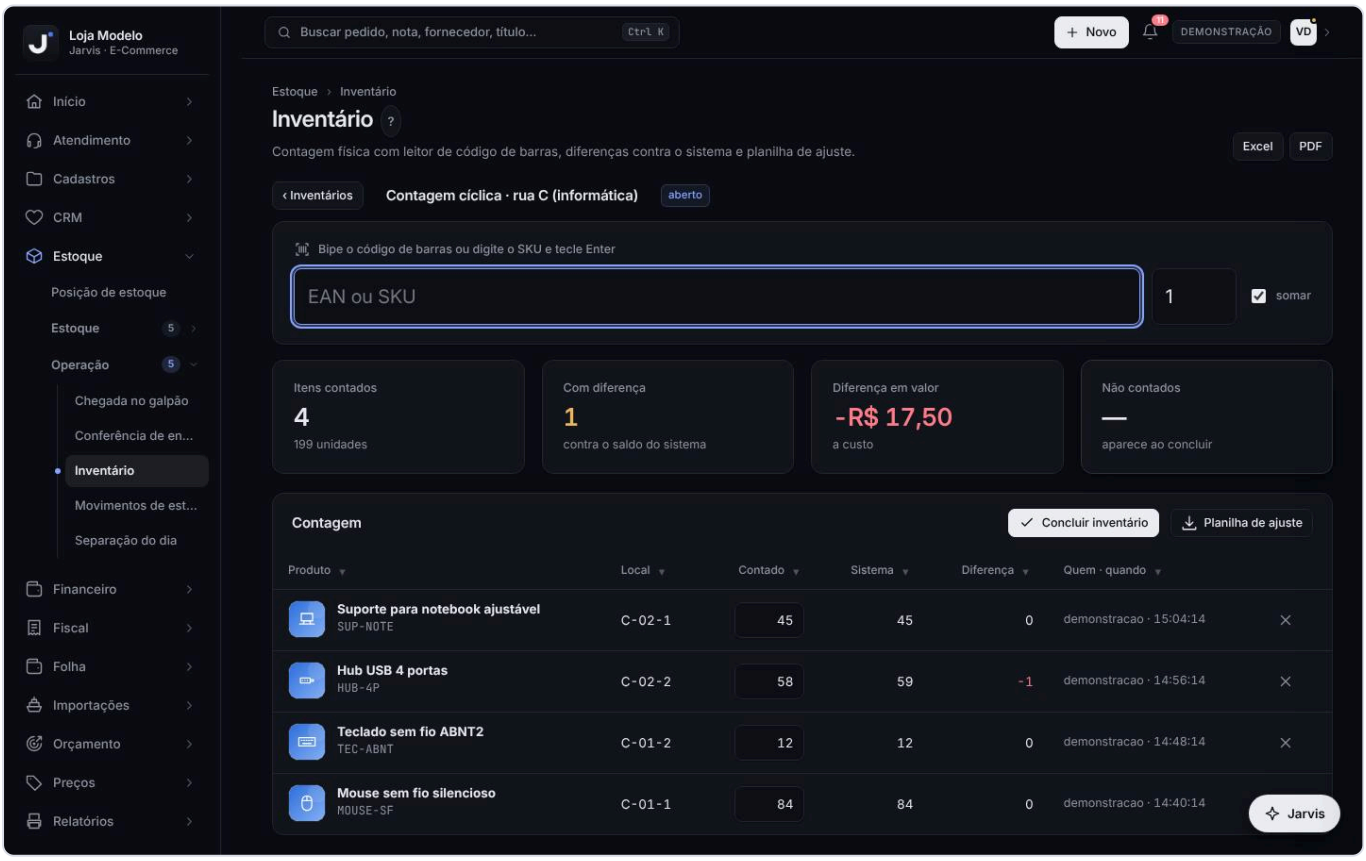
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#conferencia

7.9 Inventário: contagem física com leitor de código de barras

Menu: Estoque › Operação › Inventário

Para que serve. Faz a contagem física direto no navegador (computador ou celular), compara com o saldo do sistema, gera a planilha de ajuste e lança as diferenças no Bling.

Quando usar. Periodicamente (uma rua por semana, a curva A todo mês) ou quando o saldo de um produto parecer errado.



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Operação › Inventário**. Escreva o nome (ex.: "Inventário outubro · rua C") e, se quiser, o **Local/rua**. Clique em **Iniciar contagem**.
2. Com o cursor no campo **EAN ou SKU**, bipe cada unidade. Com **somar** marcado, cada bipe soma a quantidade do campo ao lado (padrão 1).
3. Caixa fechada? Digite a quantidade da caixa (ex.: 12) no campo ao lado e bipe uma vez. Produto que sumiu? Digite 0 no campo e bipe: ele entra como contado zero.
4. A última leitura aparece em verde com o total do produto. **Código não encontrado** aparece em vermelho: separe o produto e confira o cadastro.
5. Corrija na coluna **Contado** ou tire a linha no X. A contagem é salva a cada bipe; para voltar depois, use **Continuar** na lista.
6. Acompanhe os cartões **Itens contados**, **Com diferença** e **Diferença em valor** (a custo).
7. Terminou? Clique em **Concluir inventário** e confirme. A contagem trava e o saldo do sistema daquele momento fica registrado; aparecem os **Não contados** com saldo, sem diferença calculada: eles ficam fora do ajuste.
8. Baixe a **Planilha de ajuste** (SKU, produto, contado, sistema, ajuste) para conferir e arquivar.
9. Clique em **Lançar diferenças no estoque (Bling)** e depois em **Confirmar**. Cada diferença vira uma entrada ou saída em Movimentos de estoque.

Exemplo com a Loja Modelo

Na contagem da rua C, a Loja Modelo contou 68 hubs USB e o sistema tinha 69. A diferença é −1 (R$ 17,50 a custo). Depois de recontar e confirmar, o inventário é concluído e o lançamento gera uma saída de 1 hub com o motivo Inventário.

Dicas

- Conte com a expedição parada na área contada: venda que sai no meio da contagem muda o saldo do sistema.
- Use o checklist de inventário (em Modelos para baixar) para não esquecer nenhum passo.
- Contagem cíclica (uma área por vez) cansa menos e acha erros mais cedo que um inventário geral por ano.

Cuidados

- Produtos não contados **não** entram no ajuste (o saldo deles não muda). Para zerar um item que sumiu, bipe-o com quantidade 0 (ou troque o Contado para 0) antes de concluir.
- Depois de concluído, a contagem não pode mais ser editada. Revise as diferenças grandes antes de clicar em Concluir.

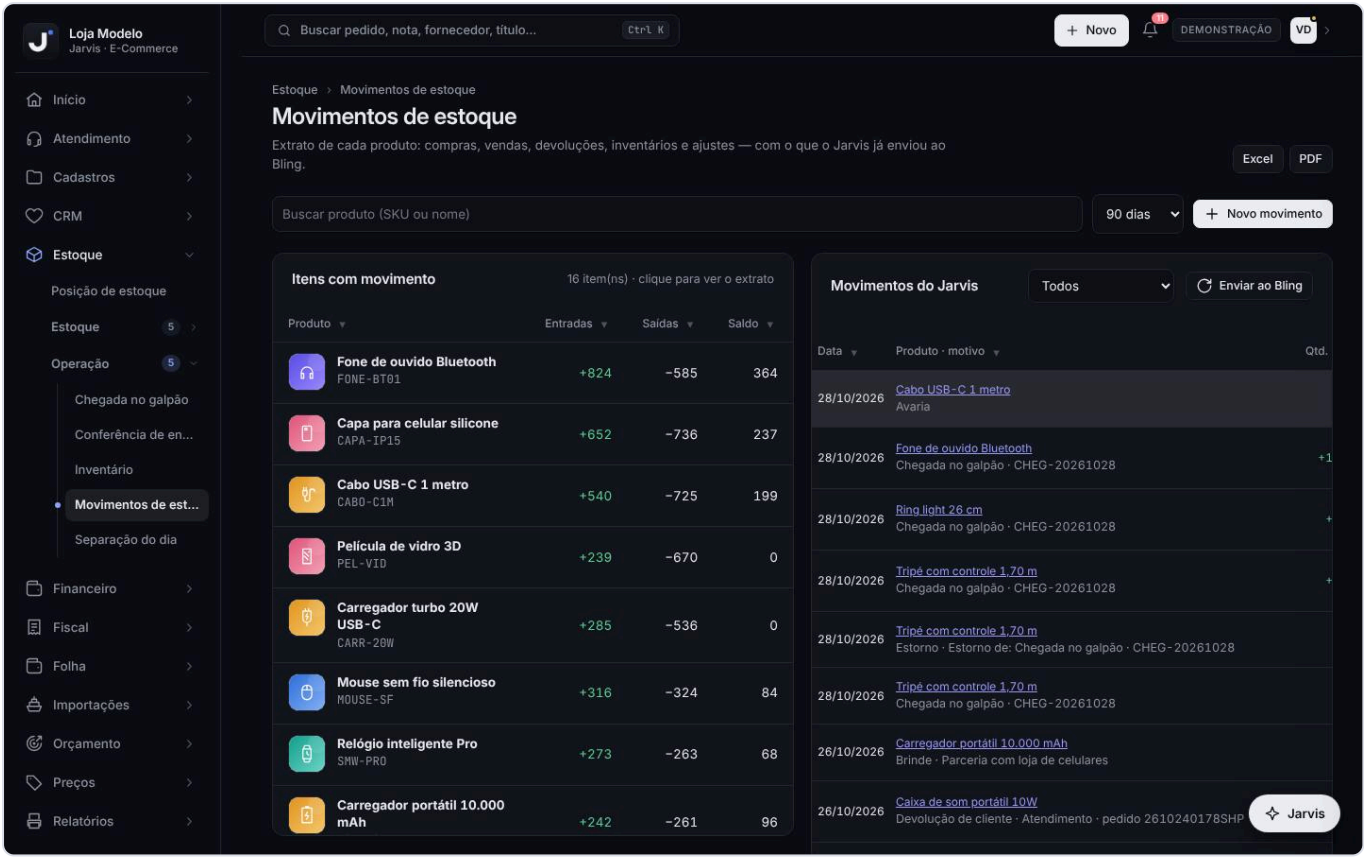
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#inventario

7.10 Movimentos de estoque: o extrato de cada produto

Menu: Estoque › Operação › Movimentos de estoque

Para que serve. Junta num extrato só tudo o que mexeu no saldo de cada produto: compras e vendas (que o Bling já baixa) e os movimentos que nascem no Jarvis, como chegada no galpão, venda direta, devolução, inventário, perda, avaria, brinde e uso interno, com a situação do envio ao Bling.

Quando usar. Para entender por que um saldo mudou, para lançar perda, avaria ou brinde e para conferir se tudo foi enviado ao Bling.



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Operação › Movimentos de estoque** e escolha o período (**30** a **365 dias**).
2. Em **Itens com movimento**, clique num produto (ou busque por SKU ou nome) para ver o extrato: **Saldo no Bling**, **Entradas**, **Saídas**, **A enviar ao Bling** e a tabela com documento, origem e saldo depois de cada movimento.
3. Em **Movimentos do Jarvis**, filtre **A enviar / erro** para ver o que ainda não chegou ao Bling e clique em **Enviar ao Bling** (ou **Reenviar** na linha).
4. Para lançar uma perda, avaria ou brinde, clique em **Novo movimento**: escolha o produto, a **Operação** (Saída ou Entrada), o **Motivo** e a **Quantidade**.
5. Preencha o **Documento** (ex.: atendimento 123) e a **Observação** (ex.: 2 unidades quebradas no transporte). Em entrada, informe o **Custo unitário** se souber.
6. Clique em **Registrar e enviar ao Bling**. O movimento aparece como **no Bling** (enviado) ou **a enviar**.
7. Lançou errado? Na linha do movimento, clique em **Estornar** e depois em **Confirmar estorno**: sai um movimento contrário.
8. Use **‹ Todos os itens** para voltar à visão geral.

Exemplo com a Loja Modelo

Duas caixas de som chegaram amassadas e foram dadas como perdidas. A Mariana abre Novo movimento, escolhe Saída, motivo **Avaria**, quantidade 2, observação "caixa amassada no transporte" e registra. O saldo no Bling cai de 34 para 32 e o extrato da caixa de som mostra a saída com o nome dela.

Dicas

- Motivos de saída: Perda, Avaria, Brinde, Uso interno, Amostra, Devolução ao fornecedor e Ajuste. De entrada: Chegada no galpão, Compra sem nota, Devolução de cliente e Ajuste.
- Geram movimento sozinhos: venda direta faturada (saída), cancelamento de venda (entrada), inventário concluído (diferença) e nota de devolução.
- Se o Bling não responder, o Jarvis tenta reenviar sozinho a cada poucos minutos.

Cuidados

- Compra com nota e venda de marketplace o Bling já baixa sozinho. Não lance esses movimentos à mão aqui, ou o saldo sai em dobro.
- O saldo do extrato é reconstruído de trás para frente a partir do saldo atual do Bling; movimento ainda não enviado não entra nessa conta.

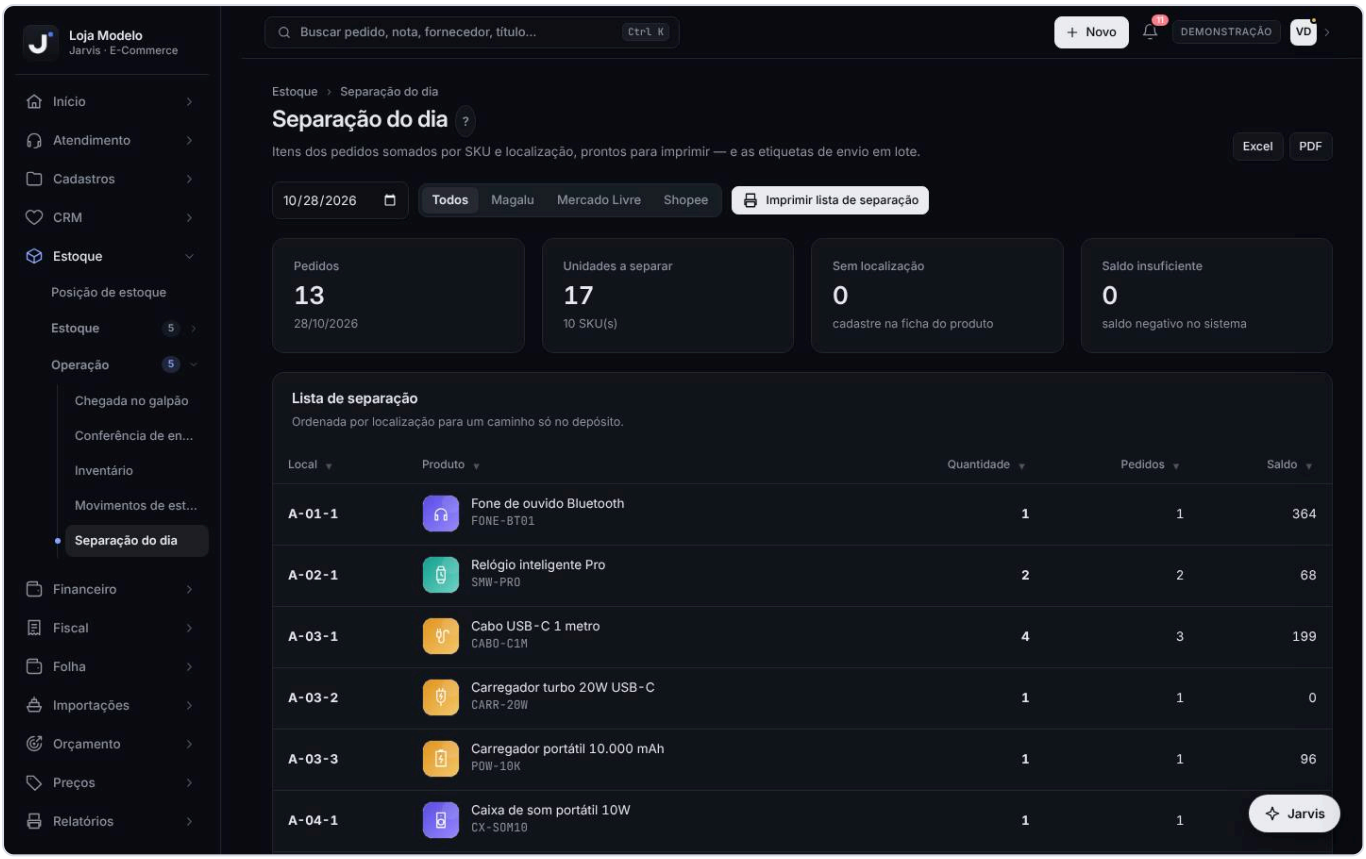
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#movestoque

7.11 Separação do dia: um caminho só no depósito

Menu: Estoque › Operação › Separação do dia

Para que serve. Soma os itens dos pedidos do dia por produto e ordena pela localização no depósito, pronta para imprimir. Embaixo, gera as etiquetas de envio em lote.

Quando usar. Toda manhã (e a cada nova leva de pedidos), antes de separar.



Passo a passo

1. Abra **Estoque › Operação › Separação do dia**. A data vem com hoje; mude no campo de data se precisar.
2. Filtre o canal nas abas (**Todos**, **Mercado Livre**, **Shopee**, **Magalu**...).
3. Confira os cartões: **Pedidos**, **Unidades a separar**, **Sem localização** e **Saldo insuficiente** (saldo negativo no sistema).
4. A **Lista de separação** mostra **Local**, **Produto**, **Quantidade** somada, em quantos **Pedidos** ele aparece e o **Saldo**.
5. Clique em **Imprimir lista de separação**: sai uma folha com caixinhas para marcar cada linha.
6. Em **Etiquetas de envio**, escolha o formato (PDF ou ZPL para impressora térmica), clique em **Marcar todos** (ou marque os pedidos) e em **Gerar etiqueta(s)**.
7. Depois de separar, leve os pedidos para a **Conferência de envio**.

Exemplo com a Loja Modelo

Hoje há 13 pedidos com 17 unidades de 10 produtos. A lista começa pela prateleira A-01-1 (1 fone) e termina na D-02-2 (1 ring light). O separador faz um caminho só pelo galpão, marcando as caixinhas na folha impressa.

Dicas

- O cartão Sem localização indica produtos sem a Localização na ficha: eles vão para o fim da lista.
- As etiquetas vêm do Bling: o pedido precisa ter a logística (frete do marketplace) emitida lá.

Cuidados

- Pedido sem vínculo com o Bling não tem etiqueta por aqui. Pedidos Full ou Flex podem não ter etiqueta pelo Bling.
- Saldo insuficiente na lista é aviso: confira a prateleira antes de prometer o envio.

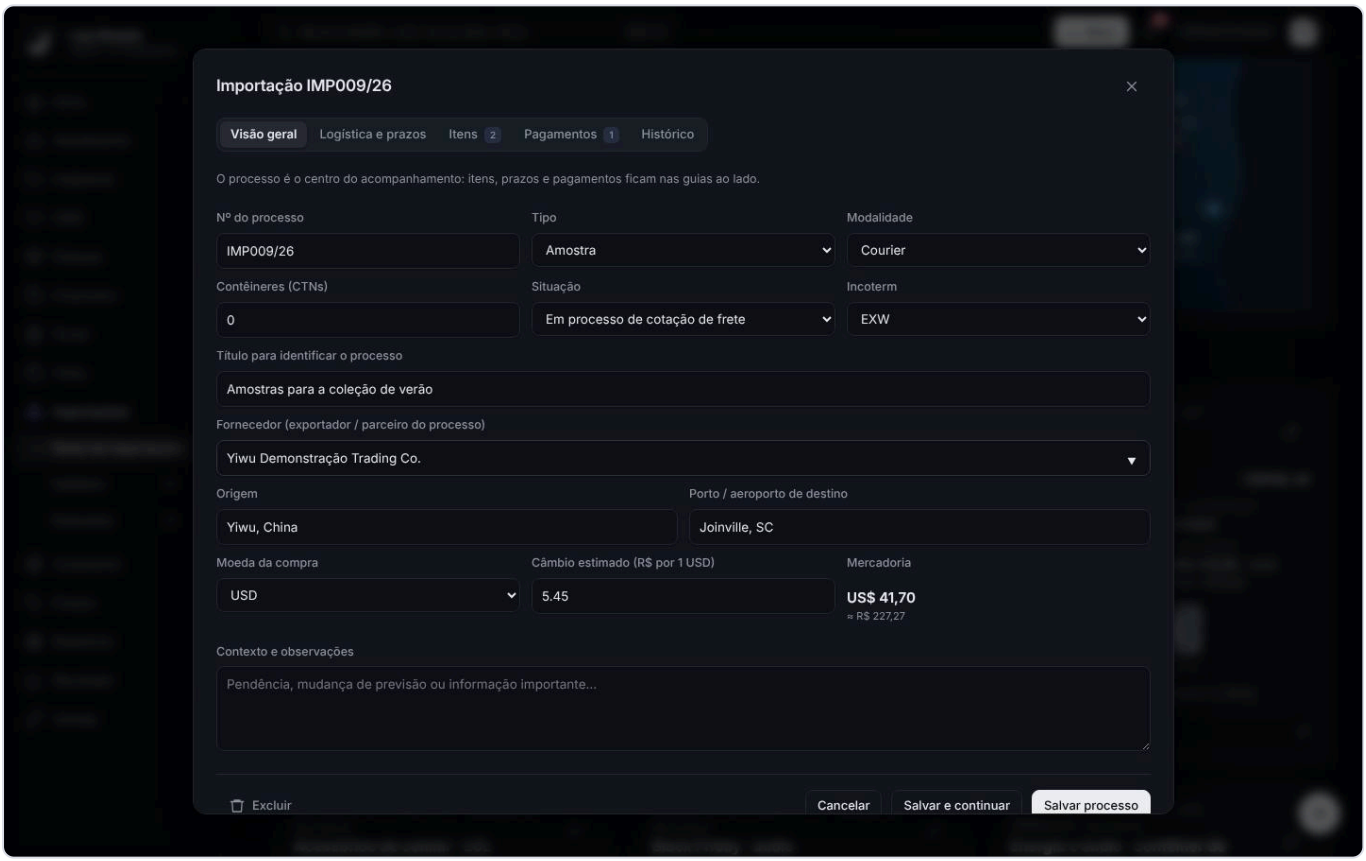
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#separacao

7.12 Painel de importações: da produção ao galpão

Menu: Importações › Acompanhar › Painel de importações

Para que serve. Acompanha cada importação da abertura no fornecedor até a entrega na empresa: quantos processos, contêineres (CTNs) e cargas fracionadas (LCL) estão em cada etapa, o mapa com os navios no mar, prazos, itens e valores.

Quando usar. Sempre que um processo mudar de etapa ou de previsão, e na reunião semanal de compras.



Passo a passo

1. Abra **Importações › Acompanhar › Painel de importações**. O resumo mostra o **Total em acompanhamento** e cada etapa: **Em produção no fornecedor**, **Em processo de cotação de frete**, **Aguardando embarque**, **Navegando**, **Nacionalizando**, **Carga desembaraçada**, **Em rota de entrega** e **Entregue**. Clique numa etapa para filtrar.
2. Use a busca (processo, parceiro, origem, BL, contêiner ou item) e as abas **Em acompanhamento**, **Concluídos** e **Todos**.

3. Para abrir um processo, clique em **Novo processo**. Na guia **Visão geral**, preencha **Nº do processo** (vem sugerido, ex.: IMP001/26), **Tipo**, **Modalidade**, **Contêineres (CTNs)**, **Incoterm**, **Título**, **Fornecedor**, **Origem**, **Porto / aeroporto de destino**, **Moeda da compra** e **Câmbio estimado**.
4. Na guia **Logística e prazos**, informe agente de carga, despachante, navio, **IMO** ou **MMSI**, BL, **Transit time contratado**, free time e as datas previstas dos marcos (**Produção pronta**, **Embarque (ETD)**, **Chegada ao porto (ETA)**, **Desembaraço**, **Entrega na empresa**).
5. Na guia **Itens**, adicione produtos do catálogo pela busca ou clique em **Item novo (sem cadastro)**. Preencha **Ref. fornecedor**, **NCM**, **Qtd.** e **Valor unit.** (na moeda do processo).
6. Na guia **Pagamentos**, crie as parcelas com **Pagamento** ou use **Sinal 30% + saldo no embarque**. Clique em **Salvar processo** (ou **Salvar e continuar**).
7. No dia a dia, mude a etapa direto no cartão, pela lista de situação. A mudança entra no **Histórico** e a data realizada do marco é preenchida com a data do dia, se estiver vazia.
8. Com nome do navio e IMO ou MMSI, clique no navio (no mapa ou no cartão) para ver a posição ao vivo. Quando o processo estiver em rota ou entregue, o cartão mostra o atalho **Chegada no galpão**.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo abre o IMP010/26: 1 contêiner FOB de Ningbo para Itapoá, 500 capas a US$ 1,00, câmbio estimado de R$ 5,40. Lança sinal de 30% (US$ 150) agora e saldo de US$ 350 no embarque. Quando o navio sai, muda o cartão para **Navegando** e a data realizada do embarque é preenchida sozinha.

Dicas

- O cartão mostra o próximo marco com atraso em vermelho e quantos dias o navio está navegando contra o transit time contratado.
- Informe o IMO (7 dígitos, está no BL) para o mapa ao vivo. O sistema confere se o número é válido antes de salvar.
- Use o campo Contexto e observações para registrar pendências e mudanças de previsão: toda a equipe vê no mesmo lugar.

Cuidados

- O número do processo não pode se repetir e o fornecedor é obrigatório: o sistema avisa em "Confira antes de salvar".
- Sem login na nuvem (modo local), os processos ficam só neste navegador.
- Valores em reais são estimados pelo câmbio informado. O custo real da importação (impostos, frete, câmbio fechado) deve ser conferido com o despachante e a contabilidade.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#importacoes

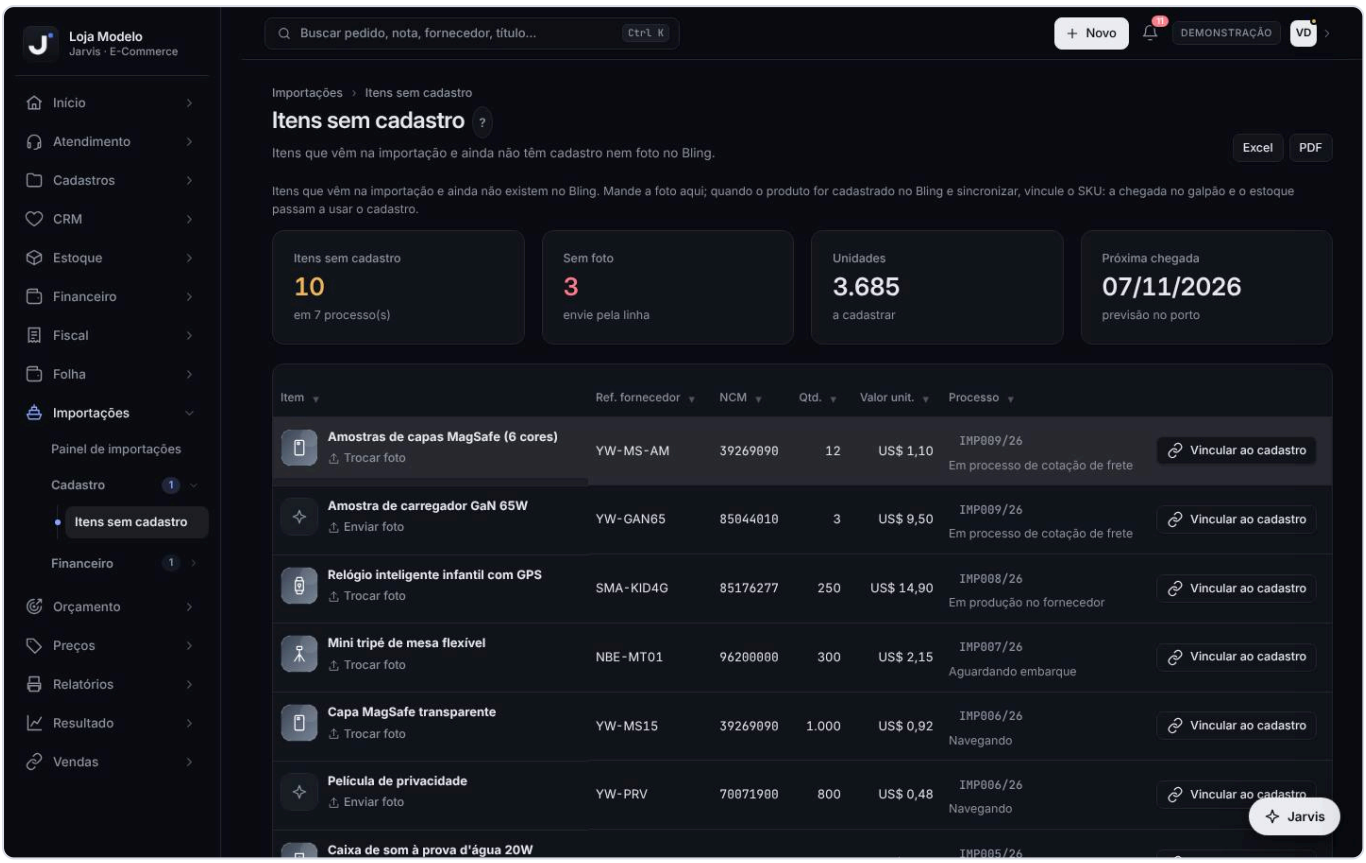
7.13 Itens sem cadastro: preparar a chegada da importação

Menu: Importações › Cadastro › Itens sem cadastro

Para que serve. Lista os itens novos que vêm nas importações e ainda não têm cadastro nem foto no Bling. Você envia a foto aqui e, quando o produto for cadastrado no Bling, vincula o SKU: a chegada

no galpão e o estoque passam a usar o cadastro.

Quando usar. Antes da carga chegar, para o cadastro estar pronto no dia do recebimento.



Passo a passo

1. Abra **Importações › Cadastro › Itens sem cadastro**. Os cartões mostram **Itens sem cadastro**, **Sem foto**, **Unidades** a cadastrar e a **Próxima chegada** prevista no porto.
2. Em cada linha, veja o item, **Ref. fornecedor**, **NCM**, **Qtd.**, **Valor unit.** e o processo (clique no número para abrir).
3. Clique em **Enviar foto** (ou **Trocar foto**) e escolha uma imagem JPG, PNG ou WebP de até 5 MB.
4. Cadastre o produto no Bling com essas informações (nome, NCM, foto) e espere a sincronização.
5. Volte aqui e clique em **Vincular ao cadastro**. Busque por SKU, nome ou EAN e clique no produto certo.
6. O item sai desta lista e passa a aparecer no processo com o SKU.

Exemplo com a Loja Modelo

No IMP006/26 vêm 1.000 capas MagSafe transparentes que a Loja Modelo nunca vendeu. A compradora envia a foto do catálogo do fornecedor, cadastra a capa no Bling com o SKU CAPA-MS15 e clica em **Vincular ao cadastro**. Quando o contêiner chegar, a equipe bipa a capa na Chegada no galpão normalmente.

Dicas

- Itens novos entram pela guia Itens do processo, com o botão Item novo (sem cadastro).
- Use o NCM informado pelo fornecedor ou despachante no cadastro do Bling: ele é o mesmo da declaração de importação.

Cuidados

- Não aparece o produto na busca do vínculo? O Bling ainda não sincronizou: espere a próxima leitura ou clique em Atualizar do Bling na Posição de estoque.

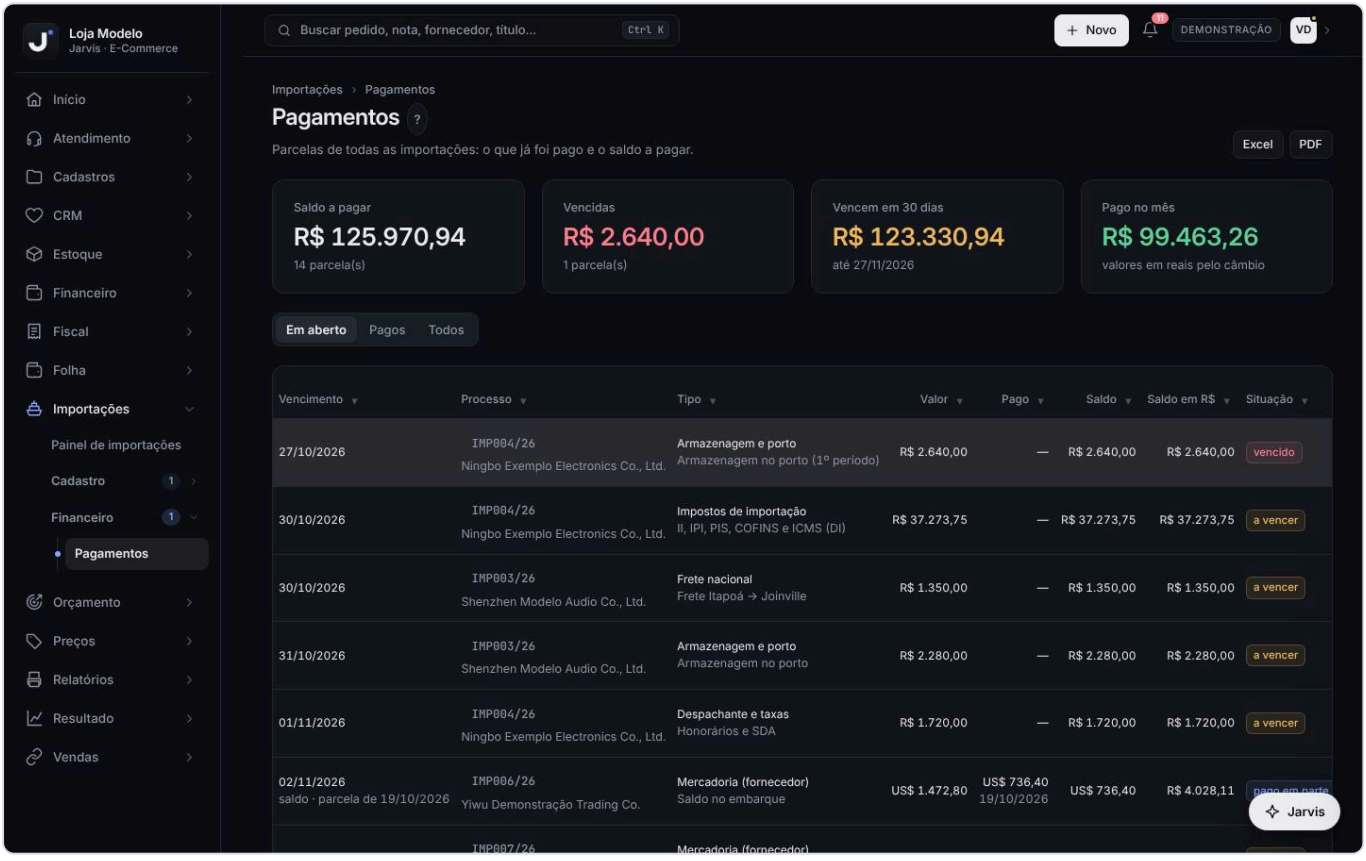
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#impitens

7.14 Pagamentos das importações

Menu: Importações › Financeiro › Pagamentos

Para que serve. Junta as parcelas de todas as importações (sinal e saldo ao fornecedor, frete internacional, seguro, impostos, despachante, armazenagem, frete nacional): o que já foi pago e o saldo a pagar, em reais pelo câmbio.

Quando usar. Toda semana e antes de cada vencimento.



Passo a passo

1. Abra **Importações › Financeiro › Pagamentos**. Os cartões mostram **Saldo a pagar**, **Vencidas**, **Vencem em 30 dias** e **Pago no mês** (tudo em reais).
2. Use as abas **Em aberto**, **Pagos** e **Todos**. A lista vem ordenada pelo vencimento.

3. Ao pagar, clique em **Registrar pagamento** na linha.
4. Preencha **Pago em**, o **Valor pago agora** e, em moeda estrangeira, o **Câmbio do pagamento** (o do contrato de câmbio).
5. Pagou só uma parte? Informe em **Se pagar só uma parte: quando vence o restante?** a nova data. Clique em **Confirmar pagamento**.
6. Veja a tabela **Por processo**: mercadoria, pago, saldo, valor ainda **Sem parcela** e o saldo total em reais. Clique para abrir o processo na guia Pagamentos.

Exemplo com a Loja Modelo

O saldo de US$ 1.472,80 do IMP006/26 vence no embarque. A Loja Modelo paga metade (US$ 736,40) com câmbio de R$ 5,47 e combina o restante para 02/11. A parcela fica **pago em parte** e o saldo aparece com vencimento em 02/11, sem ficar como vencido.

Dicas

- Sem câmbio na parcela, vale o câmbio estimado do processo. Atualize o câmbio do processo quando ele mudar muito.
- Coluna Sem parcela com valor: parte da mercadoria ainda não tem parcela criada. Crie na guia Pagamentos do processo.

Cuidados

- Este controle **não** lança no Contas a pagar nem no banco. Lance o pagamento também no financeiro para o fluxo de caixa ficar certo.
- O pagamento registrado não pode passar do saldo da parcela: o sistema avisa.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#imppag

Exercício: Pratique na demonstração

1. Abra **Estoque › Estoque › Posição de estoque** e clique no cartão **Ruptura**. Abra a ficha do primeiro produto e anote o ponto de pedido e o fornecedor.
2. Vá em **Sugestão de compras**, encontre o bloco desse fornecedor e clique em **Criar pedido de compra** (ou **Atualizar rascunho**).
3. Na janela do pedido, mude a quantidade de um item, clique em **Já enviei por fora** e volte para a Sugestão de compras.
4. Abra **Estoque › Operação › Inventário**, clique em **Continuar** na contagem aberta, digite o SKU **RING-26** e tecle Enter.
5. Abra **Separação do dia**, anote o número de um pedido no bloco Etiquetas de envio e vá para **Conferência de envio**.
6. Digite o número do pedido, tecle Enter e depois digite o SKU de cada item (aparece na tabela) até liberar o botão **Conferido**.
7. Abra **Importações › Acompanhar › Painel de importações** e mude a situação de um processo pela lista do cartão.

Confira

O pedido de compra aparece como **Enviado** em Pedidos de compra e os itens dele entram no cartão **A caminho** da Sugestão de compras; o Ring light aparece na contagem com "agora ... un."; o pedido conferido aparece em Últimas conferências; e o processo mudou de etapa no resumo do painel.

Perguntas frequentes

O saldo no Jarvis está diferente do Bling. Qual vale?
O do Bling. O Jarvis lê o saldo e o custo do Bling a cada hora; para ler na hora, clique em **Atualizar do Bling** na Posição de estoque. Movimentos lançados no Jarvis vão para o Bling e o saldo novo volta em seguida.

Por que um produto em ruptura não aparece na Sugestão de compras?
Confira se ele está marcado como **Ignorar no estoque**, se já tem quantidade suficiente em pedido enviado (cartão A caminho) ou se está no bloco **Sem fornecedor definido**, que não gera pedido.

Os parâmetros de reposição valem para toda a equipe?
Os gerais (botão Parâmetros) ficam salvos só no seu navegador. Estoque de segurança, prazo de reposição e fornecedor preenchidos na ficha do produto valem para todos.

Dei entrada na Chegada no galpão e a nota também foi lançada no Bling com estoque. E agora?
O estoque entrou em dobro. Se foi a última entrada do dia, use **Desfazer a última**; senão, em Movimentos de estoque, clique em **Estornar** na linha da chegada.

A trava de estoque funciona na Shopee e na Magalu?
Ainda não. Depende de liberar a permissão de produto e estoque no app de cada marketplace; a tela Trava nos marketplaces mostra o que falta. Até lá, mantenha a sincronização de estoque multiloja do Bling ligada.

O pagamento registrado em Importações entra no Contas a pagar?
Não. É um controle da importação. Lance também o pagamento no financeiro para o fluxo de caixa e a conciliação bancária ficarem certos.

CAPÍTULO 8

Fiscal: NF-e, devoluções, DIFAL e notas da SEFAZ

Como configurar e emitir NF-e pelo Jarvis, acompanhar as notas, preparar devoluções, gerar e pagar as guias de DIFAL e manifestar as notas de compra da SEFAZ.

Para quem: Financeiro, faturamento, dono e contabilidade · Tempo: 45 min

O que você vai aprender

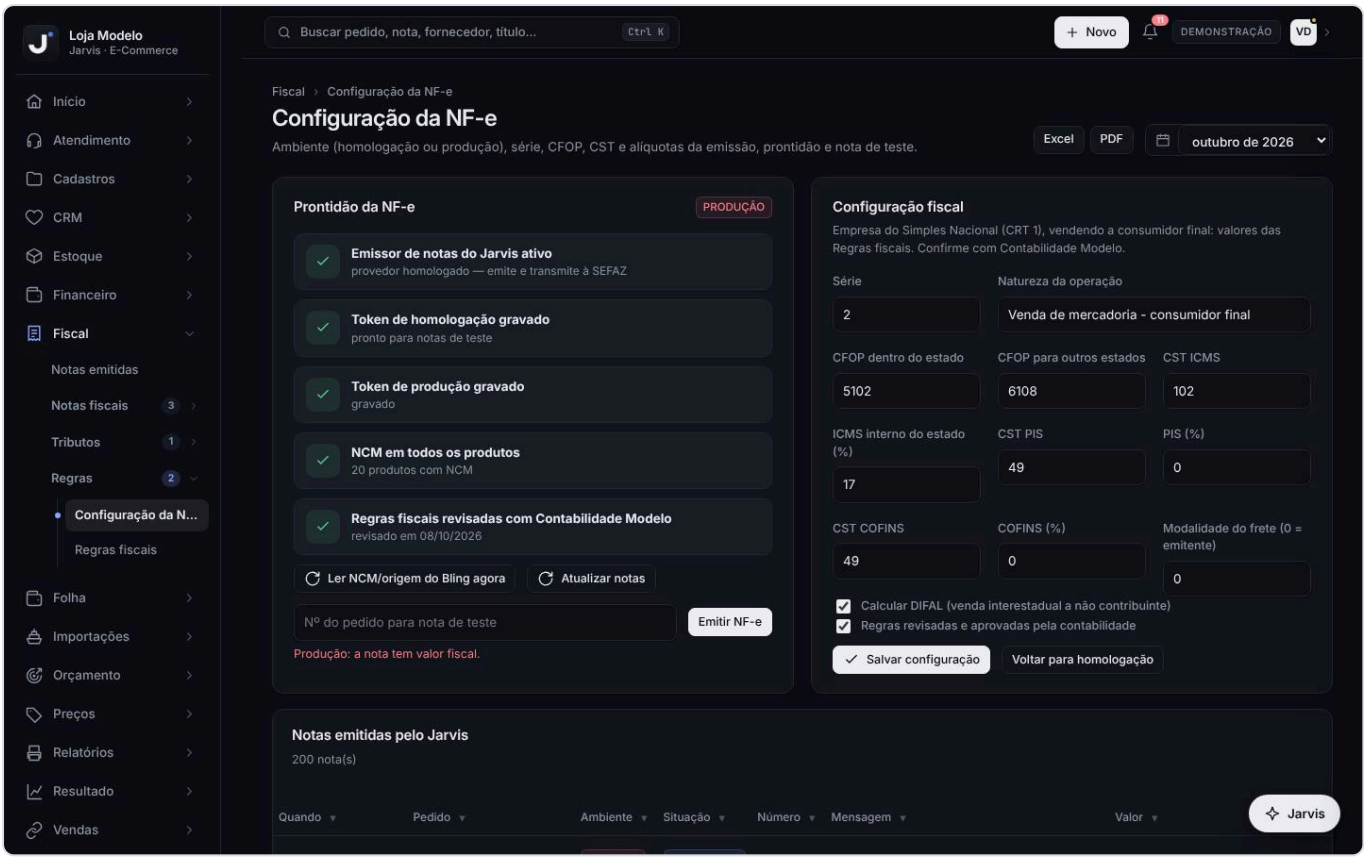
- Entender o caminho para emitir NF-e pelo Jarvis: liberação pela equipe Jarvis, regras aprovadas pela contabilidade, notas de teste e só então produção.
- Emitir uma NF-e de um pedido de marketplace ou avulsa, conferir os impostos antes e acompanhar a situação na SEFAZ.
- Cancelar uma nota, enviar carta de correção e preparar a nota de devolução a partir da nota de venda original.
- Saber o que é DIFAL, quando ele aparece e como gerar, enviar e pagar as guias GNRE.
- Manifestar as notas de compra emitidas contra o seu CNPJ e gerar as contas a pagar pelas duplicatas.

8.1 Liberar e configurar a emissão de NF-e

Menu: Fiscal › Regras › Configuração da NF-e

Para que serve. Mostra se a empresa está pronta para emitir NF-e pelo Jarvis (Prontidão da NF-e), guarda a configuração básica da emissão (série, natureza, CFOP, CST e alíquotas), permite emitir notas de teste e trocar o ambiente entre homologação e produção.

Quando usar. Na implantação, antes da primeira nota. Depois, só quando a contabilidade pedir mudança ou para conferir se um produto ficou sem NCM.



Passo a passo

1. Abra **Fiscal › Regras › Configuração da NF-e** e olhe o cartão **Prontidão da NF-e**. Cada item tem um sinal de pronto ou de pendente; o selo no canto mostra o ambiente atual (**Homologação (teste)** ou **PRODUÇÃO**).
2. Se **Token de homologação gravado** estiver pendente, a emissão ainda não foi liberada. Abra **Central de ajuda › Abrir chamado** com o tipo **Nota fiscal e impostos** e peça a liberação. A equipe Jarvis confere o CNPJ e o certificado digital A1 da empresa e libera primeiro as notas de teste.
3. Se **NCM em todos os produtos** estiver pendente, corrija o NCM no cadastro do produto no Bling e clique em **Ler NCM/origem do Bling agora** (o Jarvis também relê sozinho a cada hora). Produto sem NCM não emite nota.
4. No cartão **Configuração fiscal**, confira com a contabilidade: **Série**, **Natureza da operação**, **CFOP dentro do estado**, **CFOP para outros estados**, **CST ICMS**, **ICMS interno do estado (%)**, CST e alíquotas de PIS e COFINS e **Modalidade do frete**.
5. Deixe marcado **Calcular DIFAL (venda interestadual a não contribuinte)**, a não ser que a contabilidade oriente diferente, e clique em **Salvar configuração**.
6. Emita notas de teste: digite o número de um pedido em **Nº do pedido para nota de teste** e clique em **Emitir nota de teste**. Confirme na janela. O resultado aparece na tabela **Notas emitidas pelo Jarvis**; use **Consultar** para atualizar a situação.
7. Com os testes aprovados, marque **Regras revisadas e aprovadas pela contabilidade** e salve. Quando a equipe Jarvis gravar o token de produção, aparece o botão **Ligar PRODUÇÃO**.
8. Antes de clicar em **Ligar PRODUÇÃO**, garanta que o Bling parou de emitir nota para os mesmos pedidos. Se precisar desfazer, o botão vira **Voltar para homologação**.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo pediu a liberação pela Central de ajuda. Dois dias depois o item Token de homologação ficou pronto. O financeiro emitiu três notas de teste (um pedido do Mercado Livre para SP, um da Shopee para a BA e um do Magalu para SC), mandou os DANFEs para a contabilidade, que aprovou. Com o token de produção gravado, o dono parou a emissão no Bling e clicou em Ligar PRODUÇÃO.

Dicas

- Homologação é o ambiente de teste: a nota não tem valor fiscal. Use à vontade para validar dados e regras.
- A mesma tela aparece em **Vendas › Faturamento e repasses › Faturamento**, na aba **Emissão de NF-e**.
- Com o regime informado em **Regras fiscais › Empresa e regime**, o cartão **Configuração fiscal** mostra o regime e o CRT da empresa e avisa quando ela é do Simples Nacional e o CST ICMS ainda não é um CSOSN de 3 dígitos (ex.: 102). Sem regime informado, os valores preenchidos são só um ponto de partida para empresa do Lucro Presumido vendendo a consumidor final: ajuste com a contabilidade.

Cuidados

- Nunca ligue a produção com o Bling ainda emitindo para os mesmos canais: o mesmo pedido pode sair com duas notas.
- CFOP, CST e alíquotas são decisão da contabilidade. Este manual não substitui essa orientação: confirme cada regra com o seu escritório antes da primeira nota em produção.

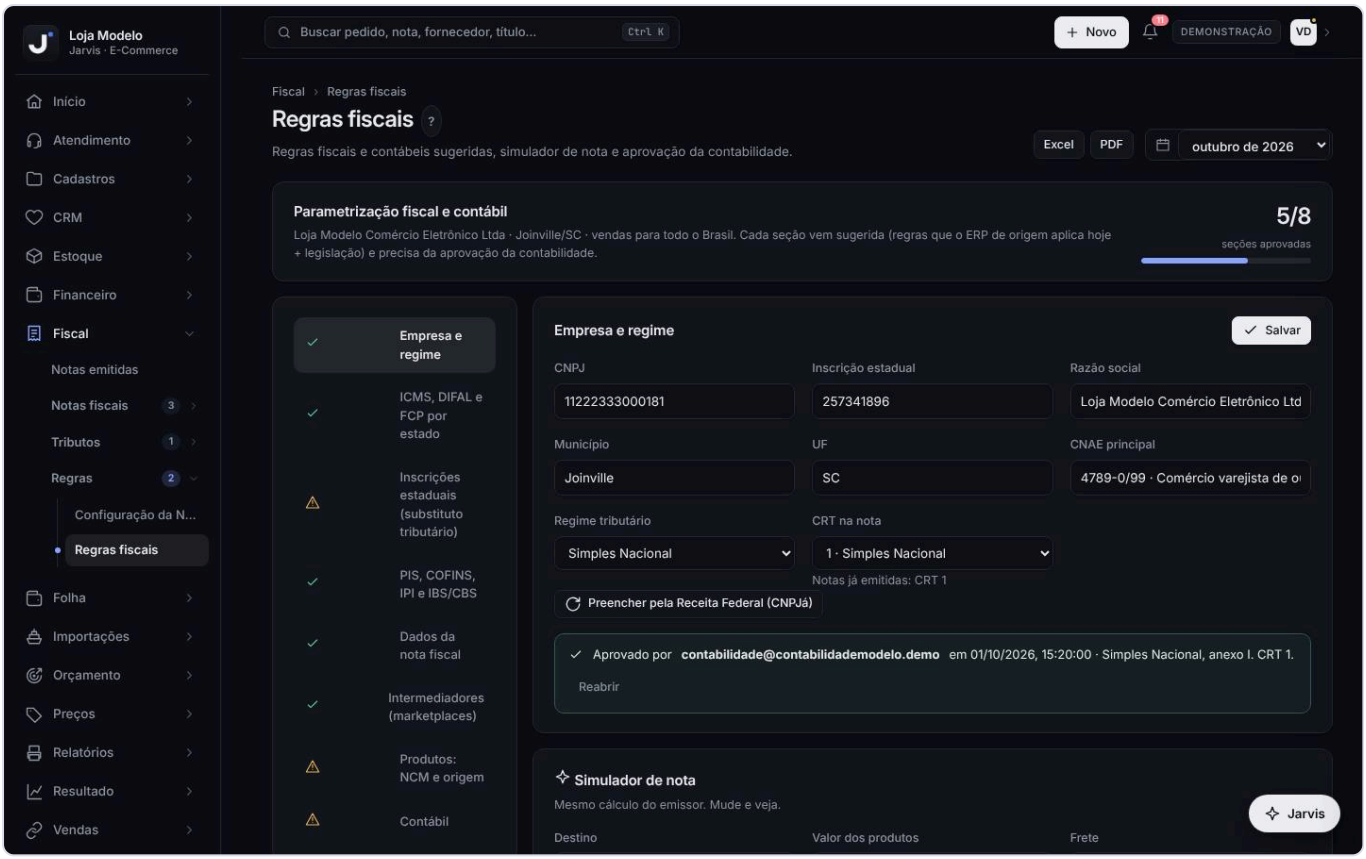
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#nfconfig

8.2 Regras fiscais: o espaço da contabilidade

Menu: Fiscal › Regras › Regras fiscais

Para que serve. Reúne todas as regras fiscais e contábeis da empresa em 8 seções, já sugeridas pelo que as notas emitidas aplicam hoje e pela legislação. A contabilidade revisa, ajusta e aprova cada seção, e tem um simulador que calcula a nota exatamente como o emissor do Jarvis.

Quando usar. Na implantação, quando a lei mudar (por exemplo, nova alíquota interna de um estado) ou quando a contabilidade quiser conferir um cálculo.



Passo a passo

1. Abra **Fiscal › Regras › Regras fiscais**. No topo você vê quantas seções já foram aprovadas (por exemplo, **5/8 seções aprovadas**).
2. Comece por **Empresa e regime**: CNPJ, inscrição estadual, razão social, município, UF, CNAE, **Regime tributário** e **CRT na nota**. O botão **Preencher pela Receita Federal** busca os dados pelo CNPJ.
3. Em **ICMS, DIFAL e FCP por estado**, confira a tabela: alíquota interestadual, **Interna destino**, **FCP**, se calcula **DIFAL** e se o estado usa **Base dupla**. A coluna **Notas emitidas** mostra o que as notas já lidas aplicaram (sinal ≠ quando difere). O botão **Usar as alíquotas das notas já emitidas** copia essas alíquotas.
4. Passe pelas demais seções: **Inscrições estaduais (substituto tributário)**, **PIS, COFINS, IPI e IBS/CBS**, **Dados da nota fiscal** (série, natureza, presença, forma de pagamento, frete, textos), **Intermediadores (marketplaces)** (CNPJ do marketplace e identificador da loja) e **Produtos: NCM e origem**.
5. Clique em **Salvar** no alto de cada seção depois de mudar algo.
6. Use o **Simulador de nota** (aparece nas seções de empresa, ICMS, federais e dados da nota): escolha **Destino**, **Valor dos produtos**, **Frete**, **Origem do produto** e **Comprador**. Ele mostra CFOP, ICMS, DIFAL, FCP, PIS + COFINS, IBS + CBS e o total de tributos.
7. Leia o cartão **Sugestões do Jarvis**: ele aponta produtos importados (4% interestadual), estados com FCP, a escolha entre base única e dupla e outros pontos de atenção. O botão **Ver** leva à seção certa.
8. Quando a contabilidade estiver de acordo, ela clica em **Aprovar esta seção** (pode deixar uma observação). A aprovação fica registrada com nome e data; **Reabrir** volta a seção para revisão.

Exemplo com a Loja Modelo

No simulador, a Loja Modelo (de SC) testa uma venda de R$ 200,00 para a BA. Com Comprador = Consumidor (CPF), aparecem ICMS interestadual e DIFAL. Trocando para Empresa com IE, o DIFAL zera e o CFOP muda para o de venda a contribuinte. Trocando a origem para 1 · Importação direta, o ICMS interestadual cai para 4%. Os números servem para conversar com a contabilidade, não para decidir sozinho.

Dicas

- Dê à contabilidade um acesso com o papel de contador: ao entrar, ela vê uma mensagem de boas-vindas com a ordem sugerida de revisão.
- Produto sem NCM aparece em vermelho na seção **Produtos: NCM e origem**. A correção é feita no cadastro do produto no Bling.
- A seção **Inscrições estaduais (substituto tributário)** é a mesma da aba Configuração de DIFAL e GNRE: mudar em um lugar muda no outro.

Cuidados

- Não aprove uma seção "para destravar": a aprovação é o registro de que a contabilidade conferiu as regras.
- Alíquotas internas, FCP e base dupla mudam por lei estadual. Quando a contabilidade avisar de uma mudança, atualize a tabela e reabra a aprovação.

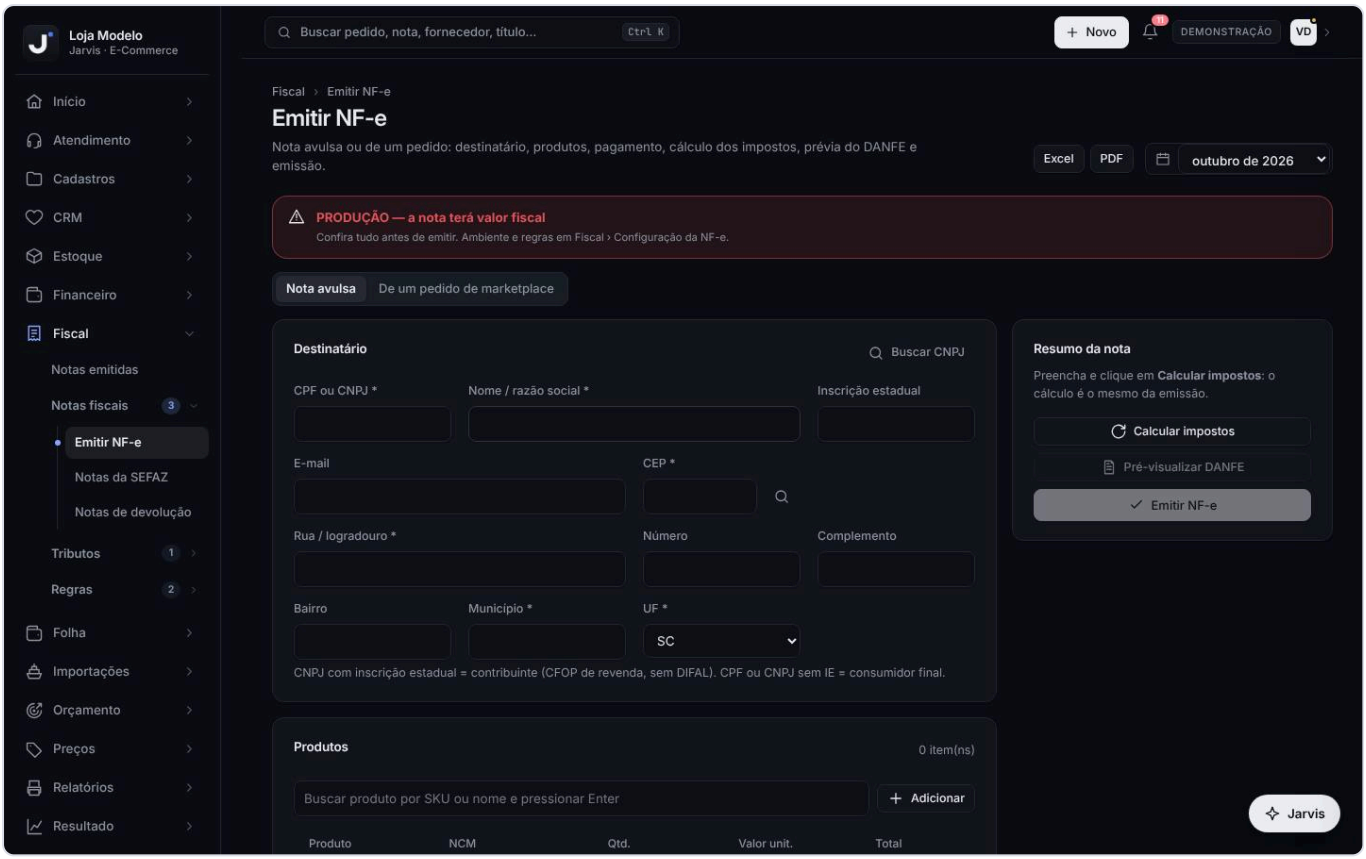
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#parametros

8.3 Emitir uma NF-e

Menu: Fiscal › Notas fiscais › Emitir NF-e

Para que serve. Monta a nota de um pedido de marketplace ou uma nota avulsa, calcula os impostos no mesmo motor da emissão, mostra a prévia do DANFE e envia à SEFAZ no ambiente configurado.

Quando usar. Quando um pedido ficou sem nota (por exemplo, bloqueado no faturamento automático) ou para uma venda fora dos marketplaces, como uma venda para empresa.



Passo a passo

1. Abra **Fiscal › Notas fiscais › Emitir NF-e** e leia a faixa do topo: **Homologação — nota de teste, sem valor fiscal** ou **PRODUÇÃO — a nota terá valor fiscal**.
2. Para um pedido, clique em **De um pedido de marketplace**, digite o número ou escolha na lista (só aparecem pedidos sem nota) e clique em **Carregar e calcular**. Destinatário, itens, frete e intermediador vêm do pedido.
3. Para uma nota avulsa, fique em **Nota avulsa** e preencha o **Destinatário**: CPF ou CNPJ, nome, CEP, rua, município e UF. Com CNPJ, **Buscar CNPJ** preenche razão social, inscrição estadual e endereço; a lupa ao lado do CEP busca o endereço.
4. Em **Produtos**, digite o SKU ou o nome e pressione Enter (ou clique em **Adicionar**). Ajuste quantidade e valor unitário na tabela. A coluna NCM fica vermelha quando o produto não tem NCM.
5. Em **Transporte, pagamento e observações**, informe frete, desconto, **Forma de pagamento** e **Presença do comprador**. Os textos de DIFAL e tributos aproximados entram sozinhos pelas regras fiscais.
6. Clique em **Calcular impostos**. O **Resumo da nota** mostra produtos, total, base e valor do ICMS, DIFAL, FCP, PIS, COFINS, CBS/IBS e a operação (natureza, CFOP, dentro do estado ou interestadual, consumidor final ou contribuinte).
7. Clique em **Pré-visualizar DANFE** para ver a nota como vai sair. Confira destinatário, itens e impostos.
8. Clique em **Emitir nota de teste** (homologação) ou **Emitir NF-e** (produção). O botão muda para **Confirmar...**: clique de novo para enviar. O Jarvis consulta a SEFAZ e abre a nota em **Notas emitidas**.

Exemplo com a Loja Modelo

Uma escola compra 10 fones de ouvido da Loja Modelo fora do marketplace, por R$ 80,00 cada. O financeiro escolhe Nota avulsa, digita o CNPJ da escola, clica em Buscar CNPJ (o endereço e a inscrição estadual vêm preenchidos), adiciona o SKU do fone com quantidade 10, escolhe PIX, calcula, confere o DANFE e emite. Como a escola tem inscrição estadual, a nota sai como venda a contribuinte, sem DIFAL.

Dicas

- CNPJ com inscrição estadual é tratado como contribuinte (CFOP de revenda, sem DIFAL). CPF ou CNPJ sem inscrição estadual é consumidor final.
- Qualquer mudança nos campos depois do cálculo desfaz a confirmação: calcule de novo antes de emitir.
- Emitir é permitido para dono, gestão e financeiro. Os demais papéis veem *Seu papel não emite notas*.

Cuidados

- Mensagens como *Endereço do destinatário incompleto* ou *CPF precisa de 11 dígitos e CNPJ de 14* aparecem no resumo: corrija antes de emitir.
- Em produção, a nota tem valor fiscal assim que é autorizada. Confira o DANFE antes do segundo clique.

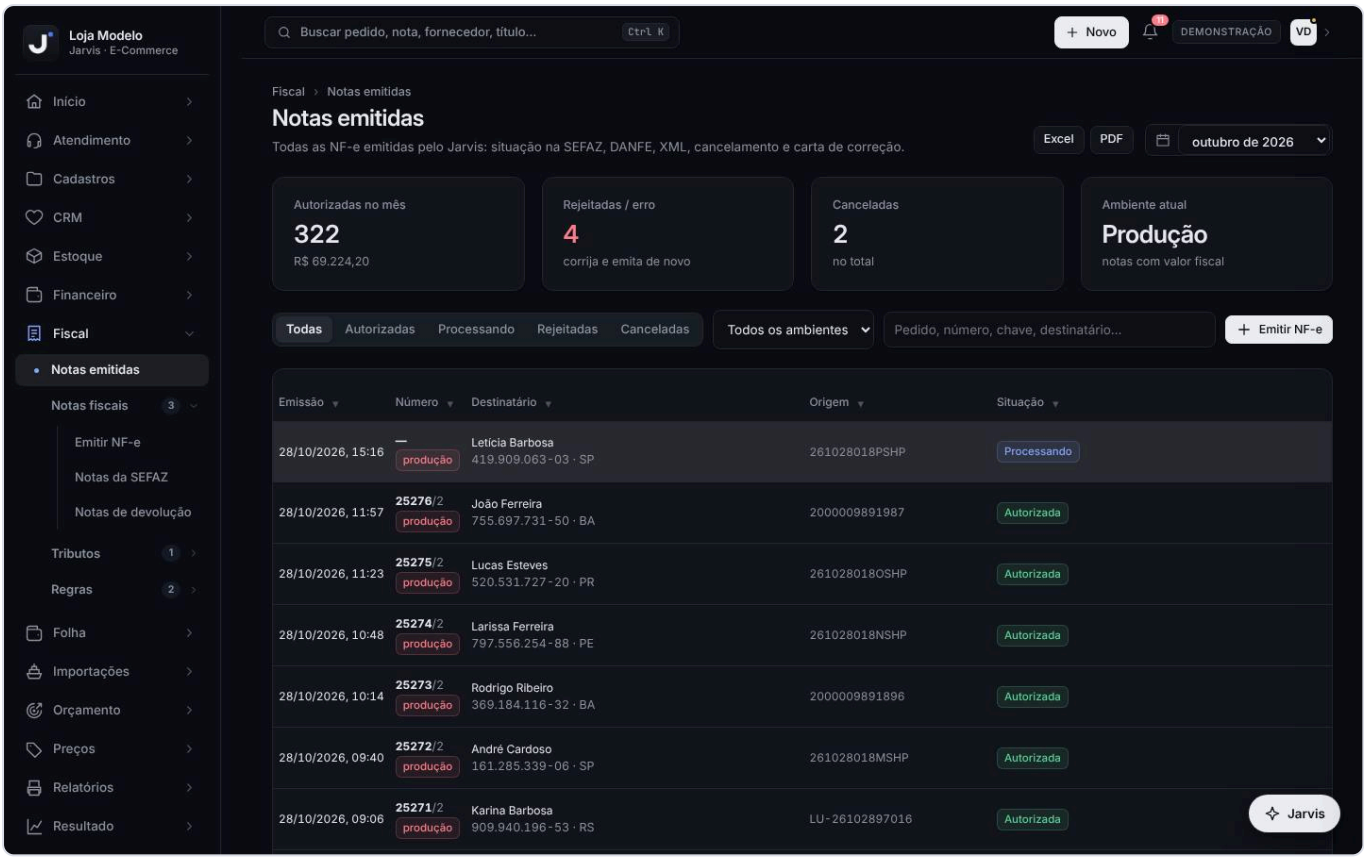
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#nfemitir

8.4 Acompanhar, cancelar e corrigir notas emitidas

Menu: Fiscal › Notas fiscais › Notas emitidas

Para que serve. Lista todas as NF-e emitidas pelo Jarvis com a situação na SEFAZ, o DANFE e o XML, e permite consultar, cancelar e enviar carta de correção.

Quando usar. Todo dia, para ver se há nota rejeitada ou presa em processamento, e sempre que precisar de um DANFE, de um XML ou de cancelar uma nota.



Passo a passo

1. Abra **Fiscal › Notas fiscais › Notas emitidas**. Os quadros do topo mostram **Autorizadas no mês**, **Rejeitadas / erro**, **Canceladas** e o **Ambiente atual**.
2. Use os filtros **Todas**, **Autorizadas**, **Processando**, **Rejeitadas** e **Canceladas**, a lista de ambientes e a busca (pedido, número, chave ou destinatário).
3. Nas linhas, os links **DANFE** e **XML** abrem os arquivos da nota autorizada. Notas de teste têm o selo **teste**; as de produção, **produção**.
4. Clique na linha para abrir o detalhe: situação, chave de acesso, mensagem da SEFAZ, itens com CFOP e ICMS e os totais (incluindo DIFAL).
5. Se a nota está **Processando**, clique em **Consultar SEFAZ** para atualizar.
6. Se foi **Rejeitada**, leia a mensagem (aparece em vermelho na lista), corrija a causa (cadastro, endereço, regra fiscal) e emita de novo em **Emitir NF-e**.
7. Para cancelar uma nota autorizada, clique em **Cancelar nota**, escreva a justificativa (mínimo 15 caracteres) e clique em **Cancelar a nota**. Nada é enviado antes desse último clique; o botão **Cancelar** da lista em **Faturamento › Emissão de NF-e** abre a mesma janela.
8. Para corrigir um dado que não muda valores, clique em **Carta de correção**, escreva o texto (15 a 1.000 caracteres) e clique em **Enviar correção**. As cartas enviadas ficam listadas no detalhe, com PDF.

Exemplo com a Loja Modelo

O comprador de um pedido da Shopee de R$ 120,00 desistiu antes do envio, duas horas depois do faturamento. O financeiro abre a nota em Notas emitidas, clica em Cancelar nota e escreve "Pedido cancelado pelo comprador antes do envio". Em outro pedido, o número da casa saiu errado: como isso não muda valor nem destinatário, ele envia uma carta de correção.

Dicas

- Rejeitada não é nota emitida: não tem valor fiscal. Corrija e emita de novo.
- O botão **Emitir NF-e** no alto da lista leva direto para a tela de emissão.

Cuidados

- A SEFAZ só aceita o cancelamento dentro do prazo (em geral 24 h após a autorização) e se a mercadoria não circulou. Fora disso, o caminho costuma ser a nota de devolução ou de estorno: confirme com a contabilidade.
- A carta de correção não corrige valores, impostos, destinatário nem data de emissão.

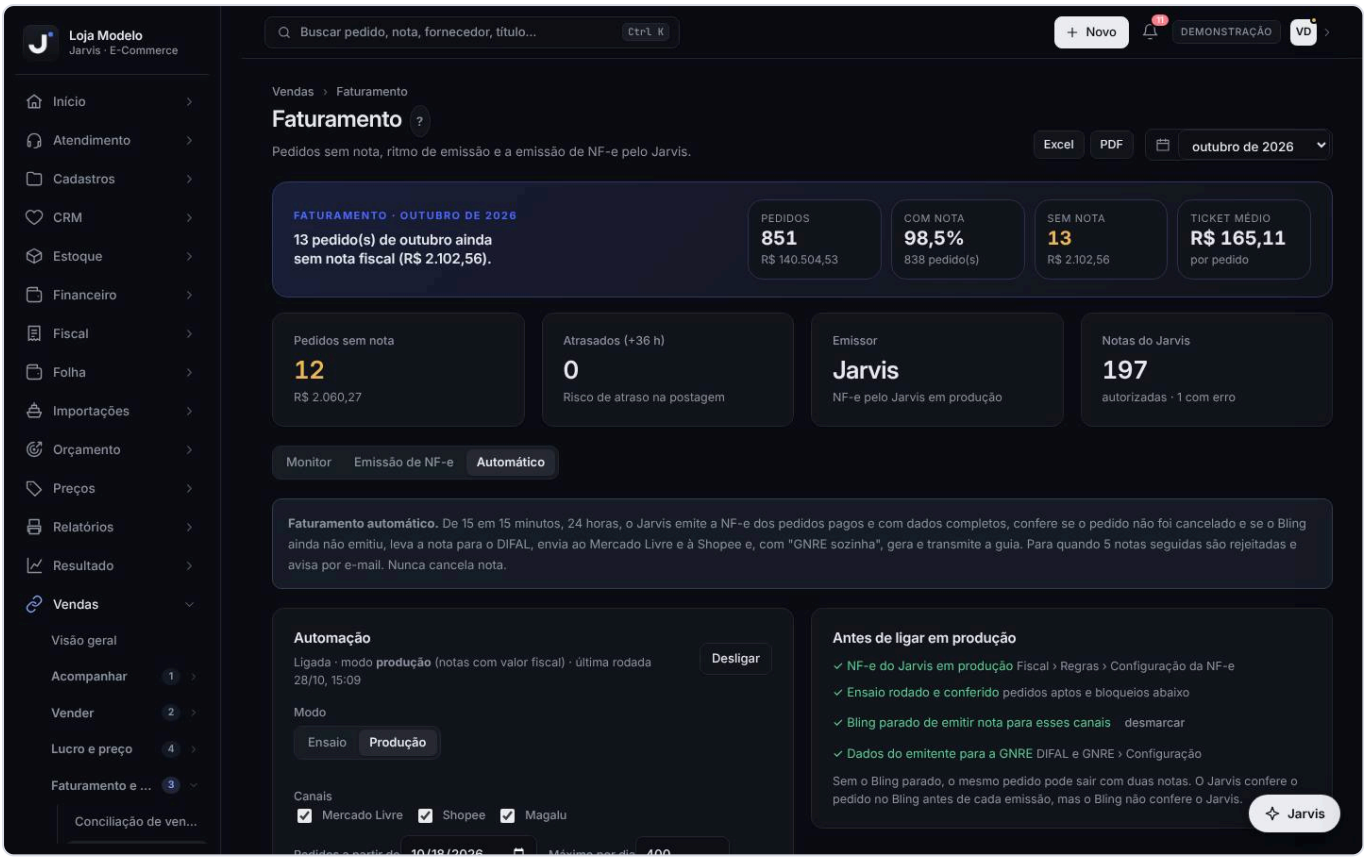
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#nfnotas

8.5 Faturamento: pedidos sem nota e emissão automática

Menu: Vendas › Faturamento e repasses › Faturamento

Para que serve. Mostra quais pedidos pagos ainda estão sem nota fiscal (com a idade de cada um), o ritmo de emissão por dia e canal e, na aba Automático, a emissão automática de NF-e pelo Jarvis.

Quando usar. Todo dia, antes da expedição. Pedido pago sem nota há mais de 36 h costuma estourar o prazo de postagem.



Passo a passo

1. Abra **Vendas › Faturamento e repasses › Faturamento**. Os quadros mostram **Pedidos sem nota**, **Atrasados (+36 h)**, quem é o **Emissor** hoje (Bling ou Jarvis) e as **Notas do Jarvis** autorizadas e com erro.
2. Na aba **Monitor**, filtre por canal (**Todos**, Mercado Livre, Shopee, Magalu) e por período (**Últimos 7 dias** a **Últimos 60 dias**). O gráfico **Pedidos e notas por dia** mostra quantos pedidos de cada dia já foram faturados.
3. Na tabela **Aguardando nota fiscal** (mais antigos primeiro), a coluna **Há** fica amarela depois de 24 h e vermelha depois de 36 h. Clique no número do pedido para ver o detalhe.
4. Com a emissão liberada, o botão **Emitir NF-e** (ou **Emitir teste**, em homologação) na linha emite a nota daquele pedido depois de uma confirmação.
5. A aba **Emissão de NF-e** é a mesma tela de Configuração da NF-e: prontidão, configuração fiscal, nota de teste e lista das notas.
6. Na aba **Automático**, o dono liga a emissão automática: o Jarvis roda de 15 em 15 minutos, emite a nota dos pedidos pagos e com dados completos, confere se o pedido não foi cancelado nem faturado no Bling e envia a nota ao Mercado Livre e à Shopee.
7. Ligue primeiro no modo **Ensaio** (só confere e mostra o que emitiria). Escolha os **Canais**, **Pedidos a partir de**, **Máximo por dia**, **Por rodada** e **Valor máximo do pedido**. Confira o cartão **Antes de ligar em produção** e só então troque para **Produção**.
8. Acompanhe os quadros (**Emitidas hoje**, **Autorizadas hoje**, **Rejeitadas**, **Bloqueados**), o cartão **Por que pedidos ficaram de fora** e a tabela **Pedidos avaliados**. Se 5 notas seguidas forem rejeitadas, a automação pausa e avisa por e-mail: corrija e clique em **Retomar**.

Exemplo com a Loja Modelo

Às 9 h, o Monitor da Loja Modelo mostra 12 pedidos sem nota, nenhum atrasado. No Automático, 3 pedidos aparecem como Bloqueados com o motivo “Endereço do comprador incompleto no Bling (sem CEP)”. O faturamento corrige o endereço no Bling e, na rodada seguinte (até 15 minutos), as notas saem.

Dicas

- Na aba Automático, a opção **GNRE sozinha** gera e transmite as guias de DIFAL das notas novas nos estados sem inscrição. O pagamento continua pelo arquivo do banco.
- A automação nunca cancela nota. Cancelamento é sempre manual, em Notas emitidas.
- Só o dono liga, muda o modo e retoma depois de uma pausa; os outros papéis acompanham.

Cuidados

- No cartão **Antes de ligar em produção**, só marque “Bling parado de emitir” quando isso for verdade: o Jarvis confere o Bling antes de emitir, mas o Bling não confere o Jarvis.
- Ligar em produção sem rodar o ensaio esconde problemas de cadastro que viram rejeição em série.

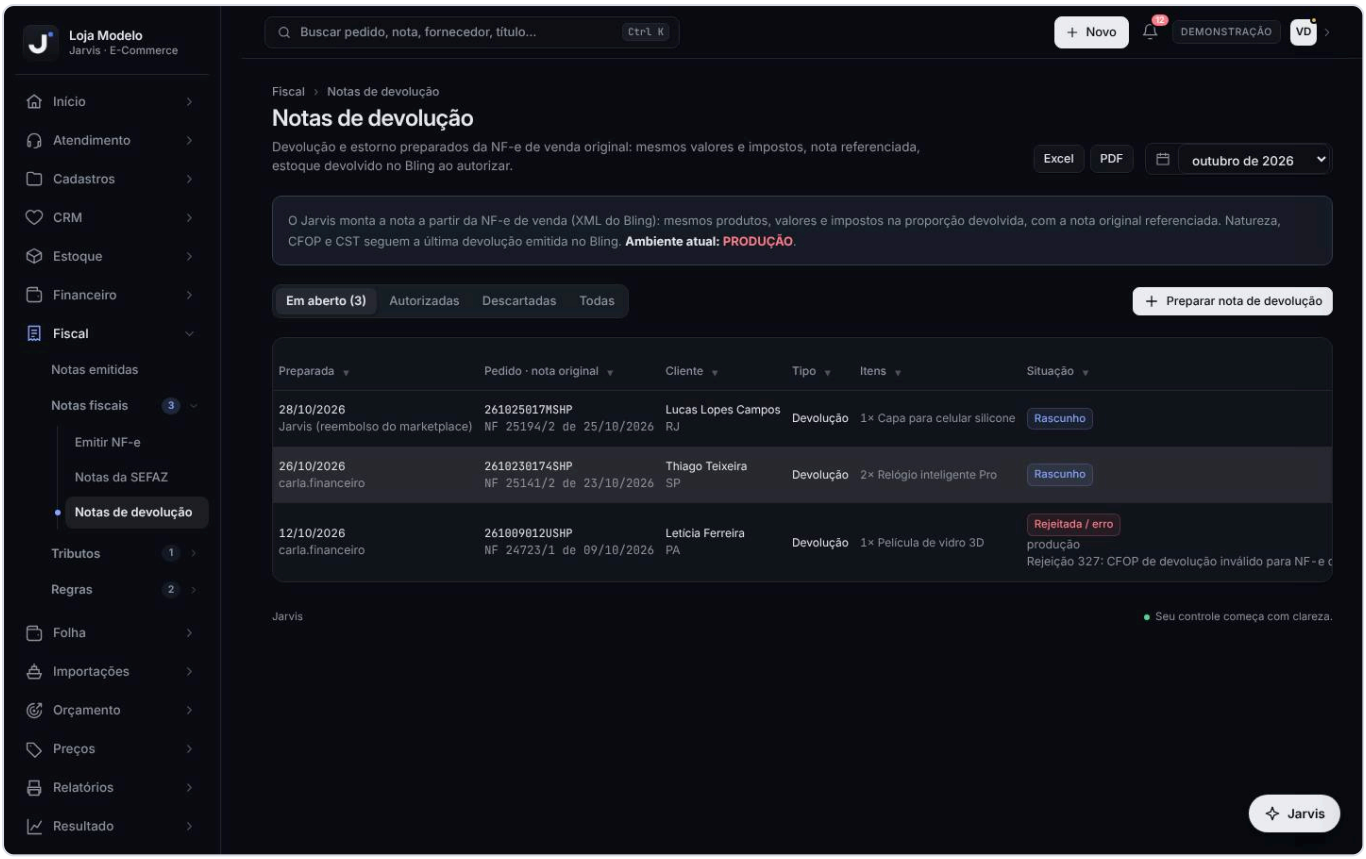
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#faturamento

8.6 Notas de devolução e de estorno

Menu: Fiscal › Notas fiscais › Notas de devolução

Para que serve. Prepara a nota de devolução (o cliente devolveu) ou de estorno (a venda foi desfeita e a mercadoria não saiu) a partir da NF-e de venda original, com os mesmos produtos, valores e impostos na proporção devolvida e a nota original referenciada.

Quando usar. Quando chega uma devolução, quando o Mercado Livre reembolsa um pedido que tinha nota ou quando uma venda é desfeita depois do prazo de cancelamento.



Passo a passo

1. Abra **Fiscal › Notas fiscais › Notas de devolução**. A faixa do topo mostra o ambiente atual (homologação ou PRODUÇÃO).
2. Se aparecer o aviso **reembolso(s) do Mercado Livre sem nota de devolução**, clique no pedido para preparar a nota dele. Ao abrir a tela, o Jarvis já transforma até 5 desses reembolsos em rascunho sozinho.
3. Para uma devolução nova, clique em **Preparar nota de devolução** e informe o **Pedido** (a lista mostra os pedidos com nota).
4. Na tabela de itens, ajuste a coluna **Devolver** se o cliente devolveu só parte do pedido.
5. Escolha o **Tipo**: **Devolução — o cliente devolveu** ou **Estorno — a mercadoria não saiu**. Escreva o **Motivo** (vai nas informações da nota) e clique em **Preparar a partir da NF-e original**.
6. O rascunho abre para revisão: natureza, CFOP, nota original (número, série e chave), cliente e itens com base, ICMS, DIFAL e PIS/COFINS. No rodapé, o Jarvis diz de onde copiou as regras.
7. Se estiver tudo certo, clique em **Emitir em homologação** ou **Emitir em PRODUÇÃO** e confirme no segundo clique. Se não for usar, clique em **Descartar** (também pede confirmação).
8. Acompanhe a situação nos filtros **Em aberto**, **Autorizadas**, **Descartadas** e **Todas**. Se ficar em **Enviada · aguardando SEFAZ**, use **Consultar SEFAZ**; se for **Rejeitada / erro**, leia a mensagem na linha.

Exemplo com a Loja Modelo

Um cliente devolveu 1 de 2 fones de um pedido de R$ 160,00 do Mercado Livre. O atendimento clica em Preparar nota de devolução, informa o pedido, deixa 1 na coluna Devolver, escolhe Devolução, escreve “produto com defeito” e prepara. A nota sai com R$ 80,00 e os impostos proporcionais. O financeiro revisa e emite. Autorizada em produção, o estoque do fone volta no Bling.

Dicas

- Rascunho não vai à SEFAZ: preparar é seguro. Qualquer pessoa do atendimento ou do estoque pode preparar; emitir é para dono, gestão e financeiro.
- Dentro de um caso do Atendimento há o botão **Preparar nota de devolução**, que já abre esta tela com o pedido.
- Natureza, CFOP e CST seguem a última devolução que a empresa emitiu no Bling. Sem essa referência, o Jarvis usa as regras padrão e avisa para conferir com a contabilidade.

Cuidados

- Estorno tem procedimento próprio: confirme com a contabilidade antes da primeira emissão em produção.
- Se a SEFAZ rejeitar, leia o motivo antes de tentar de novo. Repetir o envio sem corrigir a causa só gera outra rejeição.

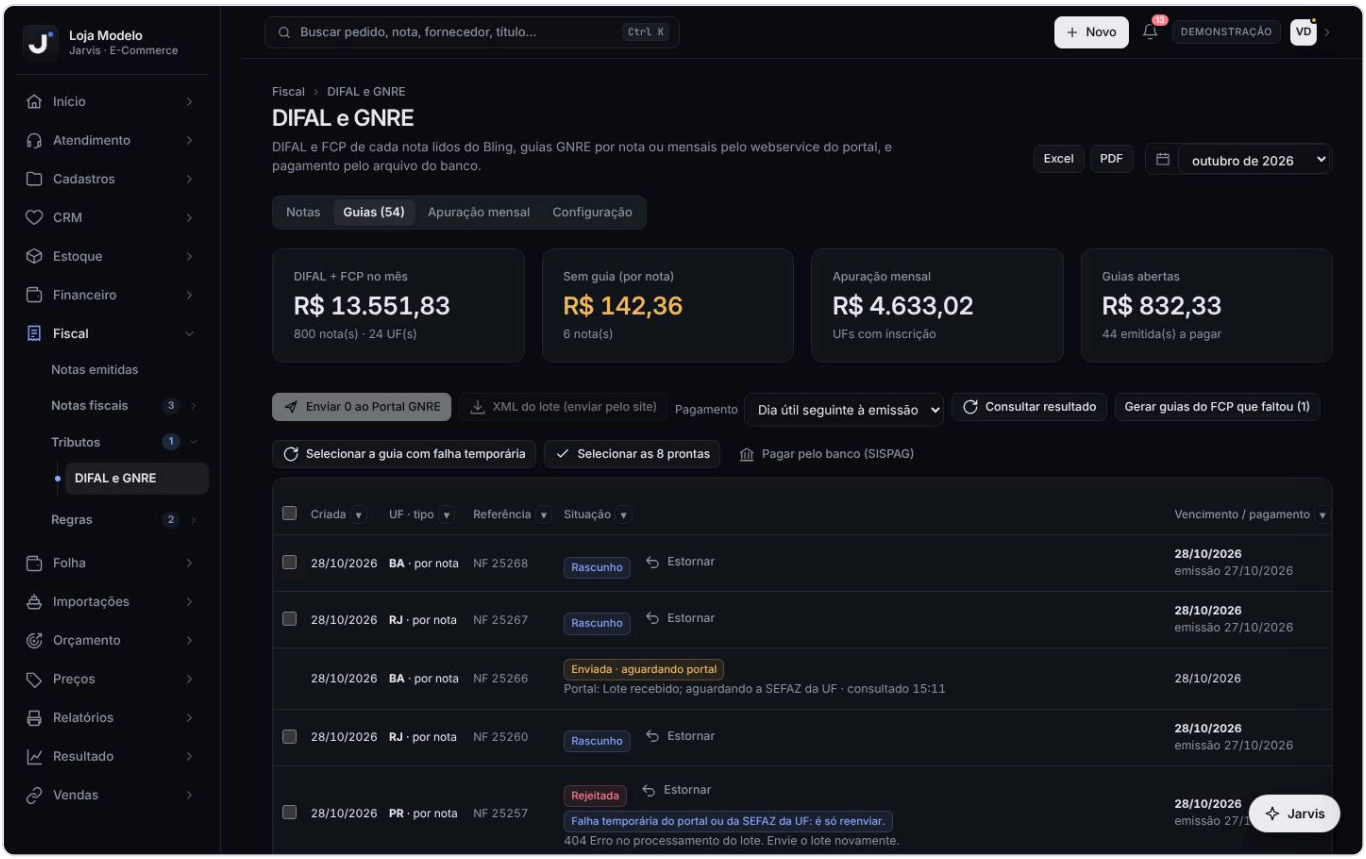
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#nfdevolucao

8.7 DIFAL e GNRE: gerar, enviar e pagar as guias

Menu: Fiscal › Tributos › DIFAL e GNRE

Para que serve. Lê o DIFAL e o FCP de cada nota de venda, prepara as guias GNRE (por nota ou mensais), envia ao Portal GNRE, traz a linha digitável e o PDF e lança cada guia no contas a pagar para ser paga pelo arquivo do banco.

Quando usar. Todo dia útil, para as notas emitidas na véspera para consumidor de outro estado. Uma vez por mês, para os estados em que a empresa tem inscrição estadual.



Passo a passo

1. Entenda o DIFAL: na venda para **consumidor final** (CPF ou empresa sem inscrição estadual) de **outro estado**, parte do ICMS fica com o estado de origem e a **diferença** até a alíquota interna do estado do comprador é do estado de destino. Alguns estados cobram ainda o **FCP** (Fundo de Combate à Pobreza). Quem paga é a loja, por guia GNRE.
2. Abra **Fiscal › Tributos › DIFAL e GNRE**, aba **Notas**. Os quadros mostram **DIFAL + FCP no mês**, **Sem guia (por nota)**, **Apuração mensal** e **Guias abertas**. A tabela **Por UF** mostra o regime de cada estado: **por nota** ou **mensal · IE**.
3. Escolha o período (**Hoje**, **Ontem**, **7 dias**, **Mês todo** ou as datas) e deixe a situação em **Sem guia**. Marque as notas (a caixa do cabeçalho marca todas) e clique em **Preparar N GNRE · R$ X**. As guias vão para a aba **Guias** como rascunho.
4. Notas pequenas do mesmo estado podem ficar abaixo do valor mínimo da guia na UF. Nesse caso, marque duas ou mais notas desse estado e use **Guia única**. Notas cujo DIFAL já foi pago fora do Jarvis vão em **Já pagas por fora**.
5. Na aba **Guias**, escolha a data em **Pagamento** (**Dia útil seguinte à emissão** ou **Mesma data para todas**), clique em **Selecionar as N prontas** e depois em **Enviar N ao Portal GNRE**. Confirme no segundo clique. Sem certificado instalado (a instalação é feita pela equipe Jarvis: peça por chamado na Central de ajuda), use **XML do lote (enviar pelo site)** e envie o arquivo no site do Portal GNRE.
6. O Jarvis acompanha o portal. Use **Consultar resultado** se quiser ver antes. Guia **Emitida** mostra a linha digitável (**Copiar**), o botão **PDF** e já está no contas a pagar. Guia **Rejeitada** mostra o motivo: falha temporária é só reenviar (botão **Selecionar as N com falha temporária**, ou **Selecionar a guia com falha temporária** quando é uma só); erro de dado precisa de correção.

7. Para pagar, clique em **Pagar pelo banco (SISPAG)**: as guias entram no arquivo de pagamentos do banco, junto com os boletos. Quando o pagamento é baixado no contas a pagar (pelo retorno do banco ou por **Registrar pagamento**), a guia aparece como **Paga**.
8. Nos estados com inscrição estadual, use a aba **Apuração mensal**: confira notas, DIFAL, FCP e vencimento de cada UF e clique em **Gerar guia do mês**. A guia vai para a aba Guias e segue o mesmo envio.

Exemplo com a Loja Modelo

Exemplo ilustrativo (alíquotas redondas, só para entender a conta): a Loja Modelo, de SC, vende um fone de R$ 200,00 para um consumidor (CPF) de outro estado. Suponha ICMS interestadual de 7%, alíquota interna do destino de 19% e FCP de 2%. ICMS para SC: 200 × 7% = R$ 14,00. DIFAL para o destino: 200 × (19% − 7%) = R$ 24,00. FCP: 200 × 2% = R$ 4,00. A GNRE dessa nota fica em R$ 28,00 (DIFAL + FCP). Se o comprador fosse uma empresa com inscrição estadual, não haveria DIFAL nessa nota. As alíquotas reais de cada estado estão em Regras fiscais e devem ser confirmadas com a contabilidade.

Dicas

- Na aba **Configuração**, ligue **Preparar as guias sozinho todo dia às 7 h**: toda manhã os rascunhos das notas da véspera ficam prontos (na segunda, de sexta a domingo). O envio continua sendo o seu clique.
- Se o portal deixar o FCP de fora da guia, aparece o aviso **Sem o FCP** e o botão **Gerar guia do FCP**, que prepara uma guia só do valor que faltou.
- Guia emitida por engano pode ser desfeita com **Estornar**: ela sai do contas a pagar e a nota volta para Sem guia. Não pague a guia antiga.
- O Jarvis lê as notas de venda do Bling a cada 2 minutos. Para buscar um dia agora, escolha o dia e clique em **Ler notas deste dia agora**.

Cuidados

- Nos estados sem inscrição, a GNRE de cada nota deve ser paga antes de a mercadoria sair. Não deixe as notas acumulando em Sem guia.
- Em produção, guias de teste da homologação aparecem com o aviso *guia de TESTE (homologação) · não pagar*. Nunca pague essas guias.
- Quais estados exigem inscrição, base dupla ou FCP separado é decisão da contabilidade. Este capítulo explica o funcionamento, não substitui a orientação tributária.

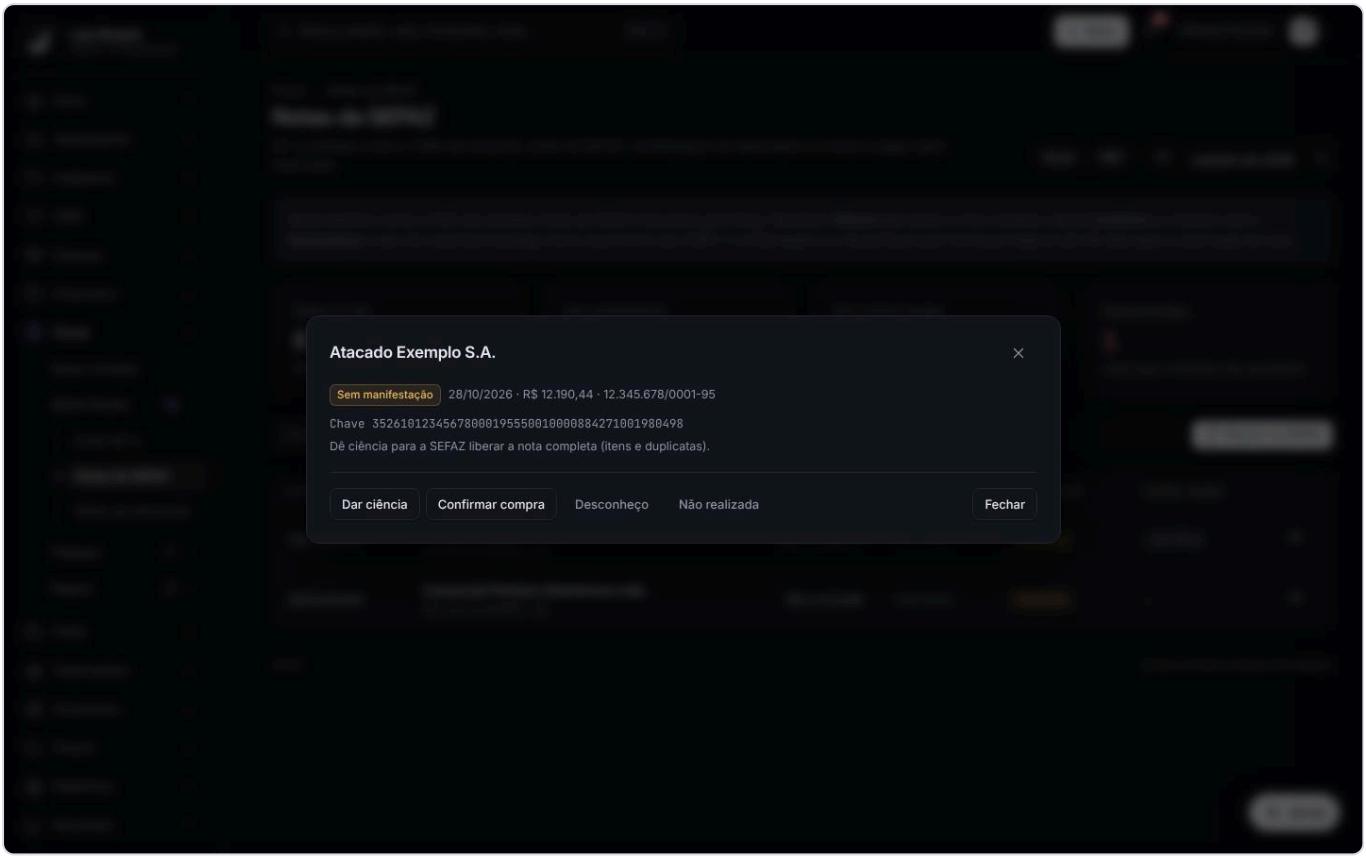
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#difal

8.8 Notas da SEFAZ: manifestar as notas de compra

Menu: Fiscal › Notas fiscais › Notas da SEFAZ

Para que serve. Lista as NF-e emitidas contra o CNPJ da empresa, lidas direto da SEFAZ (sem passar pelo Bling), para a equipe manifestar cada nota (ciência, confirmação, desconhecimento) e gerar as contas a pagar pelas duplicatas.

Quando usar. Pelo menos uma vez por semana e sempre que chegar mercadoria de fornecedor. A manifestação no Jarvis é manual: nenhuma nota é manifestada sozinha, alguém da equipe precisa clicar.



Passo a passo

1. Abra **Fiscal › Notas fiscais › Notas da SEFAZ** e clique em **Buscar na SEFAZ** para trazer as notas novas. Os quadros mostram **Notas no mês**, **Sem manifestação**, **Sem contas a pagar** e **Desconhecidas**.
2. Clique no filtro **Sem manifestação** e abra uma nota clicando na linha.
3. Clique em **Dar ciência**. Isso diz à SEFAZ que a empresa viu a nota e libera o conteúdo completo.
4. Clique em **Baixar itens** para ver os produtos (com NCM, CFOP, quantidade e total) e as duplicatas com vencimento.
5. Se a compra é real e a mercadoria chegou, clique em **Confirmar compra**.
6. Se a empresa não reconhece a nota, clique em **Desconheço**; se a operação não aconteceu (por exemplo, o pedido foi cancelado com o fornecedor), clique em **Não realizada**. Os dois pedem confirmação no segundo clique (o botão vira **Confirmar?**); no Não realizada, depois da confirmação, escreva a justificativa (mínimo 15 caracteres).
7. Se as contas a pagar dessa compra ainda não existem, clique em **Gerar contas a pagar**: o Jarvis cria um título por duplicata, na categoria Compra de mercadorias. Se a nota já veio pelo Bling, a coluna mostra **pelo Bling** e o botão não aparece.
8. Use o filtro **Sem contas a pagar** para achar compras que ainda não viraram título nem pelo Bling nem pelo Jarvis.

Exemplo com a Loja Modelo

Chega uma nota de R$ 12.000,00 de um atacadista com 3 duplicatas de R$ 4.000,00. O financeiro dá ciência, baixa os itens, confere com o pedido de compra e confirma. Como a nota não veio pelo Bling, clica em Gerar contas a pagar e as 3 parcelas aparecem no Contas a pagar com os vencimentos certos.

Dicas

- Desconhecer protege contra nota fria emitida no seu CNPJ. Na dúvida, fale com o fornecedor antes de confirmar.
- Cada manifestação fica registrada no log de auditoria, com quem fez e quando.
- Manifestam dono, gestão, financeiro e contador.

Cuidados

- A confirmação ou o desconhecimento têm prazo legal de até 180 dias após a autorização da nota. Não deixe a fila Sem manifestação crescer.
- Confirmar a compra é uma declaração à SEFAZ. Só confirme depois de conferir que a mercadoria e os valores batem.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#nfrecebidas

Exercício: Pratique na demonstração

1. Abra **Fiscal › Regras › Regras fiscais**, clique na seção **ICMS, DIFAL e FCP por estado** e, no **Simulador de nota**, escolha Destino **BA**, Valor dos produtos **200** e Comprador **Consumidor (CPF)**. Anote o ICMS e o DIFAL. Troque para **Empresa com IE** e veja o DIFAL zerar.
2. Abra **Fiscal › Notas fiscais › Emitir NF-e**, clique em **De um pedido de marketplace**, escolha um pedido da lista e clique em **Carregar e calcular**. Depois clique em **Pré-visualizar DANFE**.
3. Clique em **Emitir NF-e** e confirme no segundo clique. Na demonstração nada vai para a SEFAZ. Veja a nota aberta em **Notas emitidas**.
4. Abra **Fiscal › Tributos › DIFAL e GNRE**. Na aba **Notas**, com a situação **Sem guia**, marque todas as notas e clique em **Preparar ... GNRE**.
5. Na aba **Guias**, clique em **Selecionar as ... prontas** e veja a data de pagamento sugerida para cada guia.
6. Abra **Fiscal › Notas fiscais › Notas da SEFAZ**, filtre **Sem manifestação**, abra uma nota, clique em **Dar ciência** e depois em **Baixar itens**.
7. Abra **Fiscal › Notas fiscais › Notas de devolução** e clique em **Ver** num rascunho para conferir a nota original referenciada e os impostos.

Confira

Deu certo se: a nota emitida aparece como Autorizada em Notas emitidas; as notas que estavam Sem guia viraram rascunhos na aba Guias de DIFAL e GNRE; e a nota da SEFAZ passou para a manifestação Ciência, com itens e duplicatas visíveis. Para começar de novo, use Recomeçar na faixa da demonstração.

Perguntas frequentes

Preciso parar de emitir pelo Bling para usar o Jarvis?
Para os pedidos que o Jarvis vai faturar, sim. Os dois emitindo para o mesmo pedido gera nota em dobro. Faça os testes em homologação, combine a data com a contabilidade e só então ligue a produção e pare o Bling para esses canais.

Quem libera a emissão de NF-e?
A equipe Jarvis, depois de conferir o CNPJ e o certificado digital A1 da empresa. Peça pela Central de ajuda, com um chamado do tipo Nota fiscal e impostos. Primeiro são liberadas as notas de teste (homologação); a produção vem depois dos testes aprovados.

Toda venda para outro estado tem DIFAL?
Não. O DIFAL aparece na venda para consumidor final (CPF ou empresa sem inscrição estadual) de outro estado. Venda para empresa com inscrição estadual ou dentro do próprio estado não tem DIFAL. Casos especiais (regime da empresa, produtos específicos) devem ser confirmados com a contabilidade.

Qual a diferença entre GNRE por nota e apuração mensal?
Nos estados em que a empresa não tem inscrição estadual, cada nota precisa da sua guia, paga antes de a mercadoria sair. Nos estados em que a empresa é inscrita como substituta tributária, o DIFAL do mês vira uma guia só, com vencimento no dia definido pelo estado. As inscrições ficam em DIFAL e GNRE › Configuração.

A nota foi rejeitada. E agora?
Rejeitada não tem valor fiscal. Leia a mensagem da SEFAZ no detalhe da nota, corrija a causa (endereço, NCM, regra fiscal) e emita de novo. Se não entender a mensagem, abra um chamado na Central de ajuda com o número do pedido.

O Jarvis manifesta as notas de compra sozinho?
Não. A manifestação é manual: alguém da equipe precisa abrir a nota em Notas da SEFAZ e clicar em Dar ciência, Confirmar compra, Desconheço ou Não realizada.

CAPÍTULO 9

Atendimento, experiência do cliente e CRM

Como responder reclamações, devoluções, perguntas e mensagens numa fila única, medir a satisfação dos compradores e usar o CRM para vender de novo para quem já é cliente.

Para quem: Atendimento, pós-venda, marketing e dono · Tempo: 40 min

O que você vai aprender

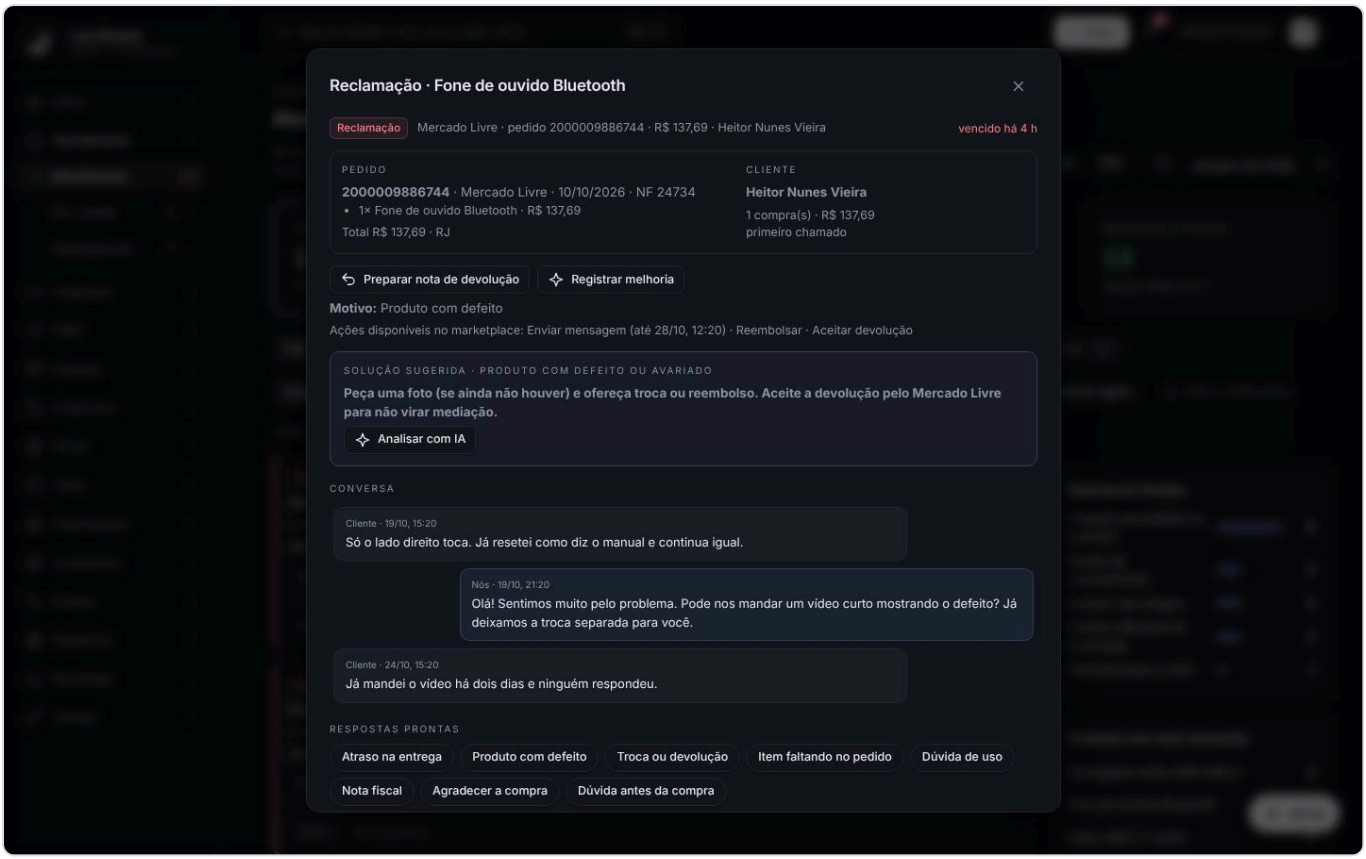
- Trabalhar a fila de atendimento pela ordem certa (prazo do marketplace, mediações, valor e tempo sem resposta) e responder com a solução sugerida e as respostas prontas.
- Transformar reclamações repetidas em ações de melhoria e acompanhar se os casos pararam.
- Ler a taxa de devolução por produto e por canal e os motivos que mais geram chamado.
- Acompanhar o NPS e o tempo de resposta e divulgar a Central do Cliente do jeito permitido pelos marketplaces.
- Usar o CRM para achar quem deve voltar a comprar, registrar contatos e montar listas de oportunidades.

9.1 A fila única de atendimento

Menu: Atendimento › Atendimento › Atendimento

Para que serve. Junta reclamações, mediações, devoluções, cancelamentos, perguntas e mensagens dos marketplaces e da Central do Cliente numa fila só, priorizada pelo prazo. Cada caso traz o pedido, o histórico do cliente, a solução sugerida e uma resposta pronta para revisar. Nada é enviado ao cliente sem o clique de alguém da equipe.

Quando usar. Várias vezes por dia. Comece sempre pelos Urgentes: prazo do marketplace em menos de 24 h ou mediação.



Passo a passo

1. Abra **Atendimento › Atendimento › Atendimento**. Os quadros do topo (**Na fila**, **Urgentes**, **Perguntas**, **Resolvidos em 30 dias**) também funcionam como filtro: clique em **Urgentes**.
2. Use as abas **Fila**, **Urgentes**, **Reclamações**, **Devoluções**, **Perguntas**, **Mensagens**, **Resolvidos** e **Melhorias**, os botões de canal (Mercado Livre, Shopee, Magalu, Central do Cliente) e a busca por pedido, produto, cliente ou motivo.
3. Clique no cartão do caso. No topo do caso você vê o **Pedido** (itens, nota, valor) e o **Cliente** (quantas compras, se é recorrente, outros chamados), o **Motivo** e as ações disponíveis no marketplace com o prazo.
4. Leia a **Solução sugerida** (já com o canal do caso, por exemplo “Aceite a devolução pela Shopee”). Para uma análise mais completa, clique em **Analisar com IA** (traz diagnóstico, passos e uma nova mensagem). Se a IA não estiver ativa na sua conta, a sugestão por regras continua aparecendo.
5. Leia a **Conversa** inteira e, em **Respostas prontas**, clique na situação certa (por exemplo, **Produto com defeito**). O texto entra em **Resposta ao cliente** com o primeiro nome, o pedido, o produto e a assinatura da loja. Ajuste o que precisar.
6. Clique em **Enviar ao cliente** e confirme. Esse botão funciona para o Mercado Livre e para a Central do Cliente. Para Shopee e Magalu, use o botão **Abrir na Shopee** ou **Abrir na Magalu** e responda na própria plataforma.
7. Preencha **Responsável** (ou clique em **Assumir**), escolha a **Etapa** (novo, em andamento, aguardando cliente, aguardando devolução, resolvido), anote combinados em **Notas internas** e clique em **Salvar**.
8. Reembolso, aceite de devolução e cancelamento são feitos no próprio marketplace (o Jarvis não movimenta dinheiro). Se houver devolução com nota, use **Preparar nota de devolução** dentro do caso.

Exemplo com a Loja Modelo

Um cliente do Mercado Livre reclama que o fone de R$ 140,00 só toca de um lado; a reclamação vence em 17 h. O atendente abre o caso, vê que é a 2ª compra do cliente, clica em Produto com defeito, ajusta o texto pedindo um vídeo curto, envia, clica em Assumir e muda a etapa para aguardando cliente. Nas notas internas escreve “troca separada no estoque”.

Dicas

- A fila atualiza sozinha a cada 10 minutos. Para buscar agora, clique em **Atualizar agora**. Com **Ativar notificações**, o navegador avisa quando entra caso novo.
- Quando outra pessoa está no mesmo caso, aparece “... está vendo” ou “... está escrevendo”. Combine antes de responder para o cliente não receber duas respostas.
- Perguntas respondidas rápido vendem mais. A coluna lateral mostra **Próximos prazos**, **Motivos em 30 dias** e **Produtos com mais chamados**.

Cuidados

- Não envie a resposta pronta sem ler a conversa: ela é um ponto de partida, não uma resposta automática.
- Não peça avaliação ou nota ao comprador nem leve a conversa para fora da plataforma: as regras dos marketplaces proíbem e isso pode pesar na reputação.
- Mensagens pós-venda têm limite de caracteres (o contador aparece ao lado de **Resposta ao cliente**).

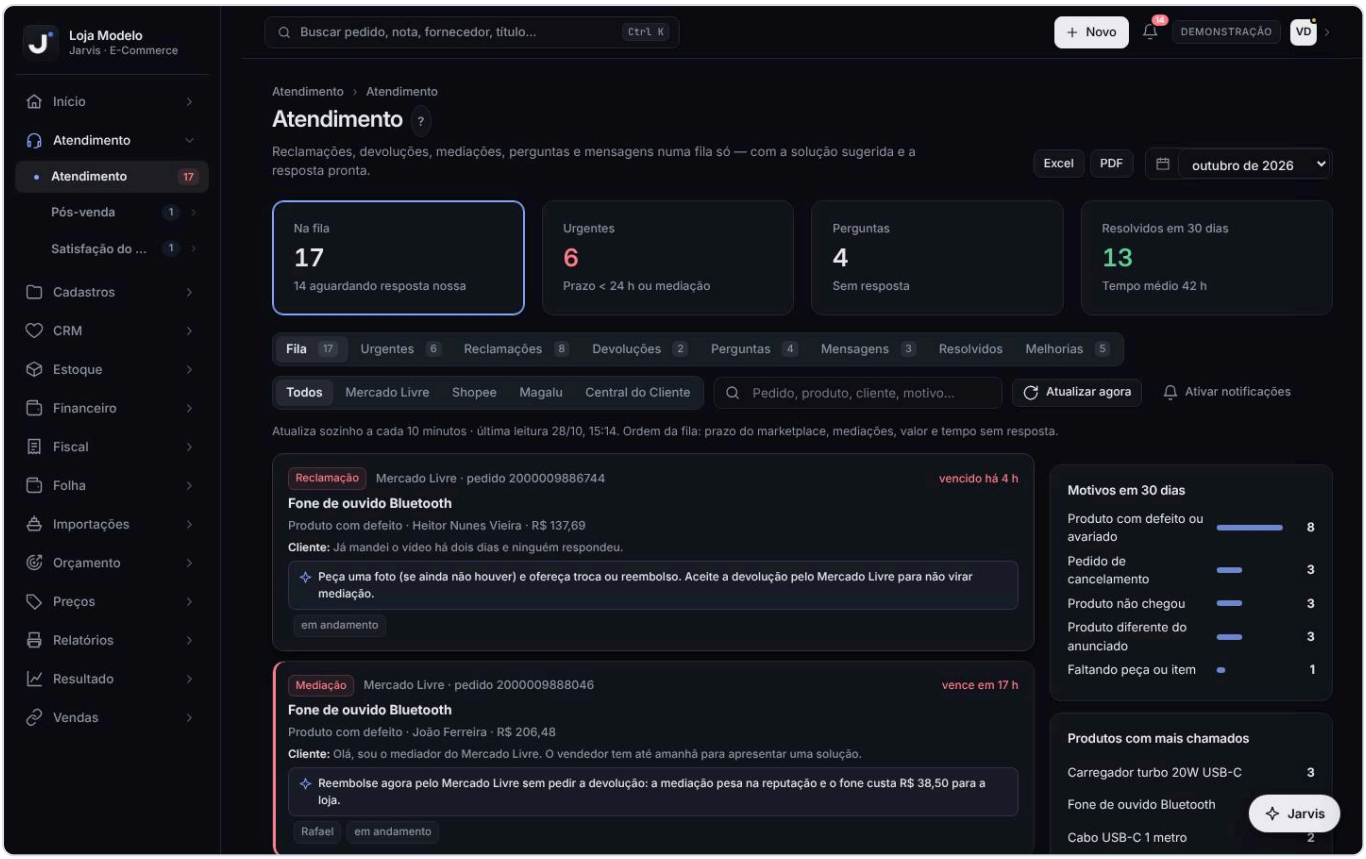
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#atendimento

9.2 Melhorias: atacar a causa das reclamações

Menu: Atendimento › Atendimento › Atendimento

Para que serve. A aba Melhorias agrupa os casos dos últimos 60 dias por produto e problema. Quando o mesmo produto tem o mesmo problema duas vezes ou mais, o Jarvis sugere uma ação e acompanha se os casos pararam depois dela.

Quando usar. Uma vez por semana, ou quando a coluna lateral avisar que há padrões se repetindo.



Passo a passo

1. Na tela de Atendimento, clique na aba **Melhorias** (o número ao lado indica quantos padrões novos existem).
2. Na tabela **Padrões se repetindo**, leia produto, problema, quantidade de casos e a **Ação sugerida**.
3. Clique em **Criar ação** no padrão que você vai tratar. Ele passa para **Ações de melhoria** com a situação **em andamento**.
4. Dentro de um caso, o botão **Registrar melhoria** faz o mesmo para aquele produto e problema.
5. Combine com o responsável (compras, expedição, anúncios) o que será feito: acionar o fornecedor, reforçar a conferência, corrigir fotos e medidas do anúncio.
6. Quando a ação estiver feita, clique em **Concluir**.
7. Acompanhe a coluna **Casos depois**: em verde (zero) a ação funcionou; em vermelho, o problema continua.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo teve 4 reclamações de “produto diferente do anunciado” na capa de celular em 60 dias: o cliente pede preta e recebe azul. O atendimento cria a ação “Conferir a separação e as fotos/variações do anúncio”, a expedição passa a conferir a cor na bipagem e o anúncio ganha fotos de cada cor. Um mês depois, Casos depois está em zero.

Dicas

- Comece pelos padrões com mais casos e maior valor.
- As ações ficam registradas com quem criou e quando, e cada conclusão vai para o log de auditoria.

Cuidados

- Criar a ação não resolve nada sozinho: defina quem faz e até quando, fora do sistema se for preciso.

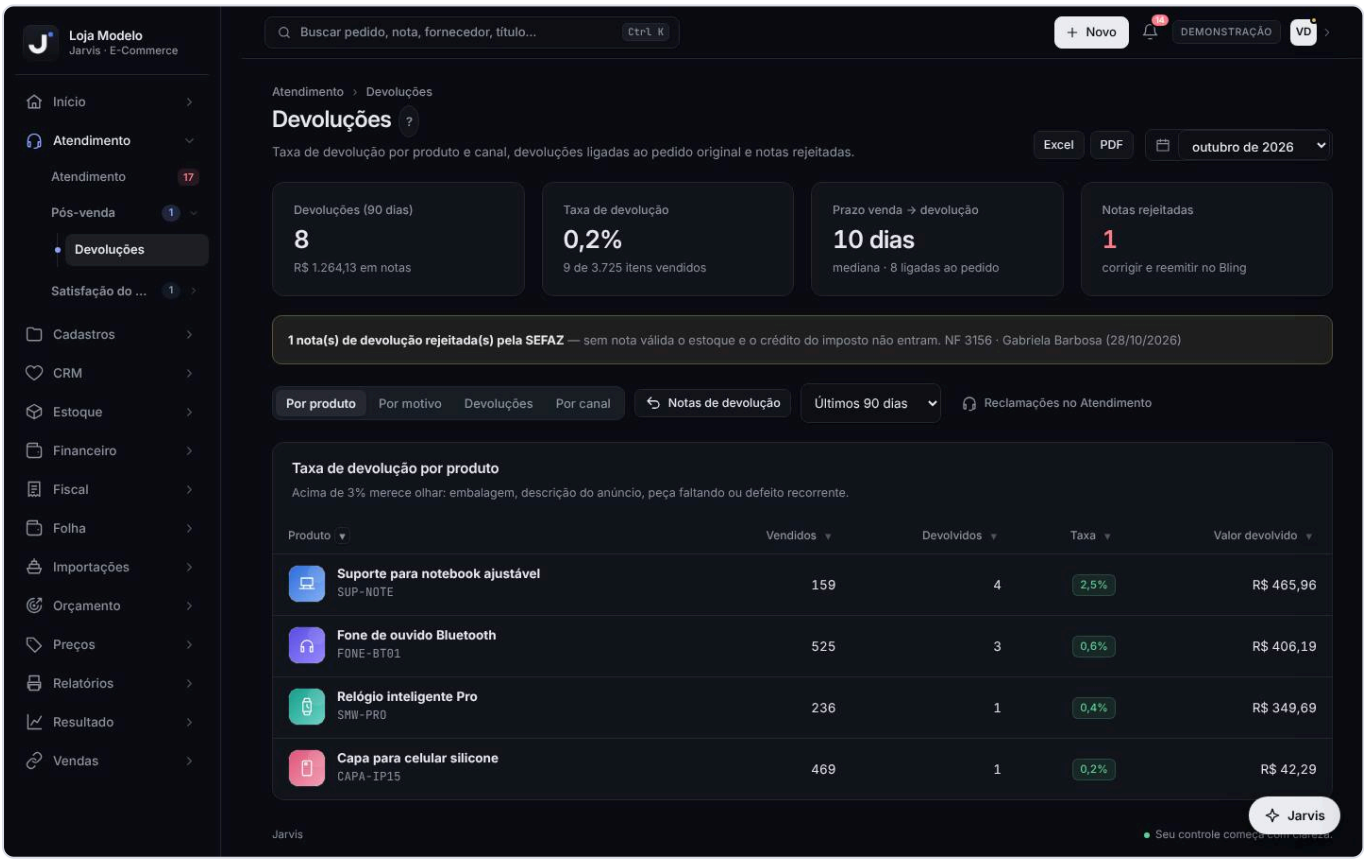
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#atendimento

9.3 Devoluções: taxa por produto, motivos e canais

Menu: Atendimento › Pós-venda › Devoluções

Para que serve. Mostra as devoluções ligadas ao pedido original (pelo CPF/CNPJ do cliente e pelo SKU), a taxa de devolução por produto e por canal, o prazo entre venda e devolução, os motivos e as notas de devolução rejeitadas.

Quando usar. Toda semana, para achar produtos problemáticos, e sempre que aparecer nota de devolução rejeitada.



Passo a passo

1. Abra **Atendimento › Pós-venda › Devoluções** e escolha o período (**Últimos 30 dias** a **Últimos 365 dias**).

2. Leia os quadros: **Devoluções**, **Taxa de devolução** (fica vermelha acima de 3%), **Prazo venda → devolução** (mediana) e **Notas rejeitadas**.
3. Na aba **Por produto**, veja vendidos, devolvidos, taxa e valor devolvido. A taxa fica amarela acima de 3% e vermelha acima de 5%. Clique no produto para abrir a ficha dele.
4. Na aba **Por motivo**, veja quantos casos de cada motivo (defeito, faltando peça, diferente do pedido, desistência, não chegou) e a coluna **O que fazer**. Ao lado, os produtos com mais reclamações e o motivo principal de cada um.
5. Na aba **Devoluções**, busque por cliente, produto ou nota e clique na linha para abrir o pedido original.
6. Na aba **Por canal**, compare o valor devolvido e o percentual do faturamento em cada marketplace.
7. Se aparecer o aviso de nota de devolução rejeitada pela SEFAZ, corrija e reemita a nota (no Bling, se ela foi emitida lá): sem nota válida, o estoque e o crédito do imposto não entram.
8. Use os botões **Notas de devolução** (para preparar a nota no Jarvis) e **Reclamações no Atendimento** (para ir à fila).

Exemplo com a Loja Modelo

Nos últimos 90 dias, o suporte de notebook vendeu 160 unidades e teve 4 devolvidas: taxa de 2,5%. Na aba Por motivo, 3 desses casos são “faltando peça”. O atendimento leva o dado para a expedição, que inclui as borrachas do suporte na conferência.

Dicas

- Acima de 3% merece olhar: embalagem, descrição do anúncio, peça faltando ou defeito recorrente.
- Os motivos usam a mesma classificação do Atendimento, então a aba Por motivo e a aba Melhorias contam a mesma história.

Cuidados

- Esta tela lê as notas de devolução registradas no Bling. Devolução sem nota não entra na taxa: prepare a nota em Fiscal › Notas fiscais › Notas de devolução.

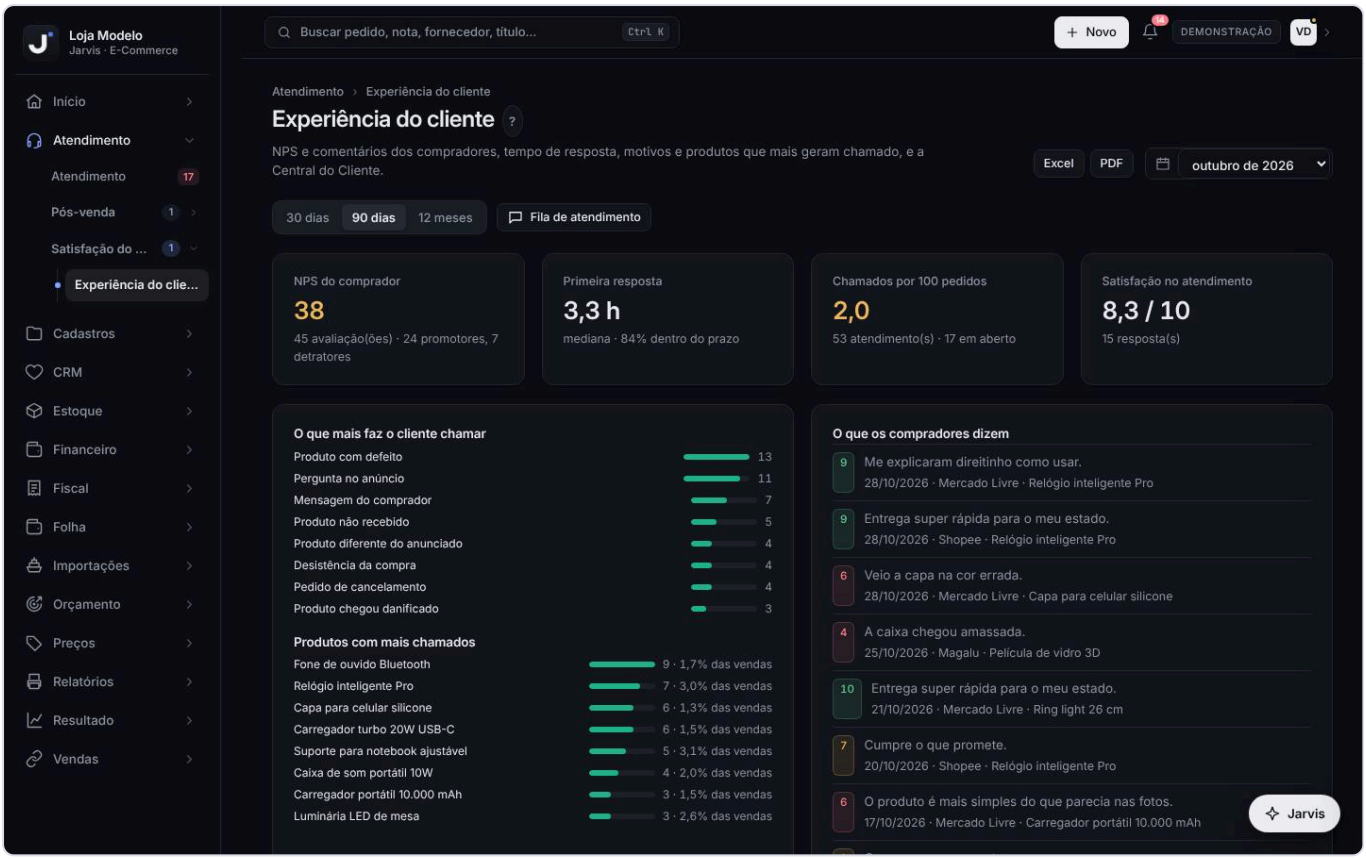
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#devolucoes

9.4 Experiência do cliente: NPS, tempo de resposta e Central do Cliente

Menu: Atendimento › Satisfação do cliente › Experiência do cliente

Para que serve. Mede a satisfação dos compradores (NPS e nota do atendimento), o tempo da primeira resposta, quantos chamados acontecem a cada 100 pedidos e o que os clientes comentam. Também traz o link e o QR code da Central do Cliente.

Quando usar. Uma vez por semana e em toda reunião de resultado da loja.



Passo a passo

1. Abra **Atendimento › Satisfação do cliente › Experiência do cliente** e escolha o período: **30 dias**, **90 dias** ou **12 meses**.
2. Leia **NPS do comprador** (verde a partir de 50), com o número de promotores e detratores.
3. Leia **Primeira resposta** (mediana e quanto ficou dentro do prazo do marketplace) e **Chamados por 100 pedidos** (verde até 2, amarelo até 5, vermelho acima).
4. Leia **Satisfação no atendimento**: a nota média, de 0 a 10, da pesquisa feita depois de cada atendimento.
5. Nos gráficos **O que mais faz o cliente chamar** e **Produtos com mais chamados** (com o percentual sobre as vendas), ache o que gera mais trabalho.
6. Leia **O que os compradores dizem**: os comentários das avaliações, com a nota, a data, o canal e o produto.
7. No cartão **Central do Cliente**, use **Copiar link**, **Abrir** ou **Cartão para a embalagem** (imprime cartões com QR code). Na Central, o comprador acompanha o pedido com o número do pedido e 4 dígitos do CPF, pede ajuda e avalia a compra.

Exemplo com a Loja Modelo

Em 90 dias, a Loja Modelo teve 45 avaliações: 24 promotores (notas 9 e 10) e 7 detratores (notas de 0 a 6). NPS = (24 − 7) ÷ 45 × 100 ≈ 38. O gráfico de motivos mostra “Produto com defeito” no topo; o dono decide revisar o fornecedor do fone, que lidera os chamados.

Dicas

- NPS = percentual de promotores menos percentual de detratores. Notas 7 e 8 não entram em nenhum dos dois grupos.
- Os pedidos de ajuda feitos na Central do Cliente caem na fila de Atendimento com prazo de 1 dia útil.
- O botão **Fila de atendimento** leva direto à fila.

Cuidados

- Nas vendas de marketplace, use o cartão da embalagem só para manual, montagem e garantia. As regras do Mercado Livre e da Shopee não permitem levar o cliente para comprar fora da plataforma.

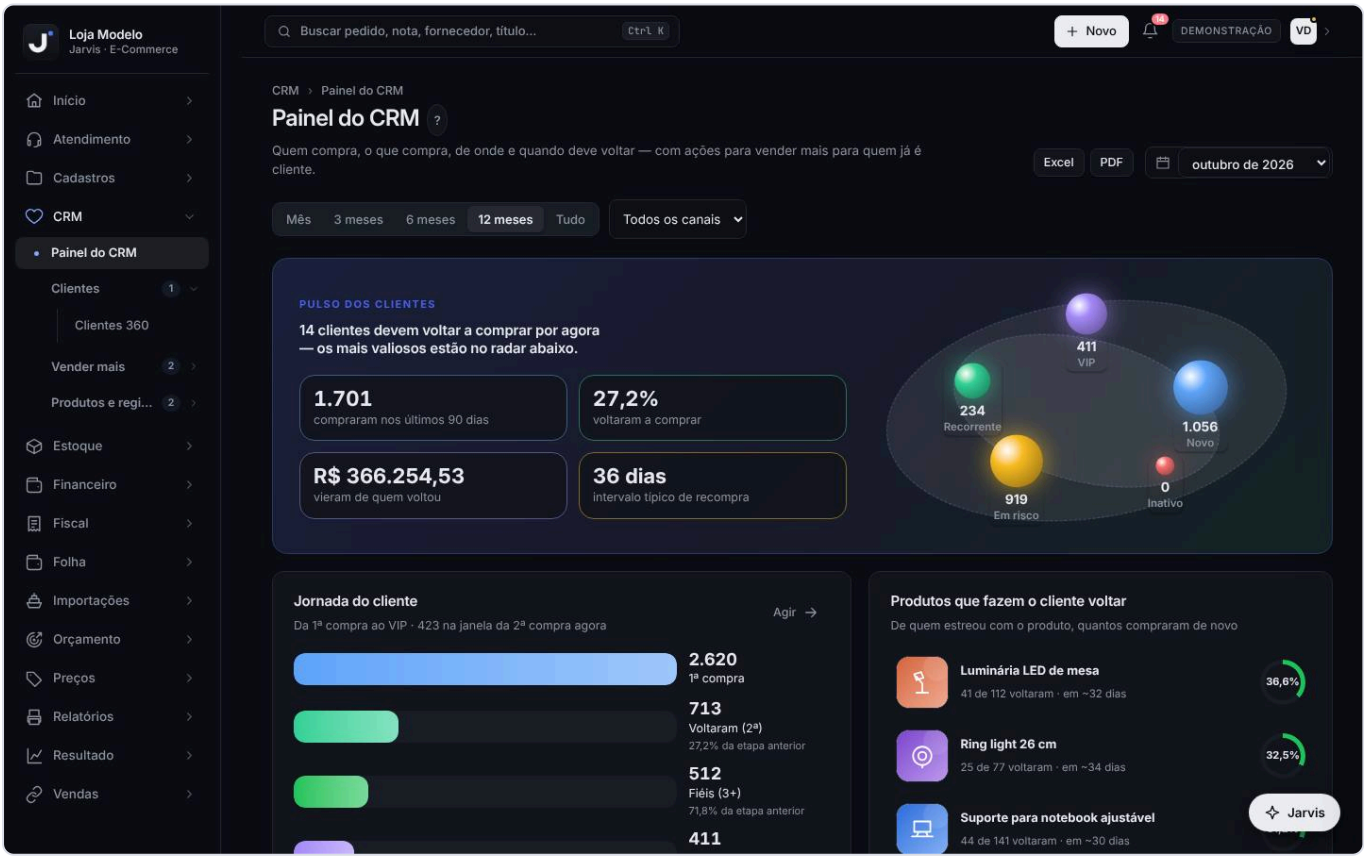
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#cx

9.5 Painel do CRM: quem compra e quando volta

Menu: CRM › Clientes › Painel do CRM

Para que serve. Resume a base de clientes: quantos compraram nos últimos 90 dias, quantos voltaram, de onde vem a receita, os segmentos, a jornada da 1ª compra ao VIP e o radar de quem deve voltar a comprar agora.

Quando usar. Uma vez por semana, antes de planejar campanhas e cupons.



Passo a passo

1. Abra **CRM › Clientes › Painel do CRM** e escolha o período (**Mês**, **3 meses**, **6 meses**, **12 meses** ou **Tudo**) e o canal.
2. No **Pulso dos clientes**, leia a frase do topo e os números: compraram nos últimos 90 dias, voltaram a comprar, receita que veio de quem voltou e intervalo típico de recompra.
3. Na constelação, cada círculo é um segmento: **VIP**, **Recorrente**, **Novo**, **Em risco** (mais de 90 dias sem comprar) e **Inativo** (mais de 180 dias). Clique num segmento para ver a lista em Clientes 360.
4. Na **Jornada do cliente**, veja quantos passaram da 1ª para a 2ª compra, para 3 ou mais e para VIP, e quantos estão na janela da 2ª compra. O botão **Agir** abre as Oportunidades.
5. No **Radar da semana**, filtre **Atrasados** ou **Nesta semana** e clique no cartão do cliente para abrir a ficha.
6. Veja os cartões **Produtos que fazem o cliente voltar** (em lojas do segmento infantil, **Brinquedos que fazem voltar**) e **Próxima compra provável** (o que os clientes levam na volta): bons candidatos para oferta.
7. Em **Análises detalhadas**: taxa de recompra, ticket médio, valor por cliente, mapa **Onde estão seus clientes** (clique num estado para ver as cidades), **Mais vendidos**, **Clientes novos × recorrentes**, **Mapa RFM**, **Segmentos** e **Comprados juntos**.

Exemplo com a Loja Modelo

O painel da Loja Modelo diz que 14 clientes devem voltar a comprar agora e que o intervalo típico é de 36 dias. Em Próxima compra provável, quem estreou com o carregador volta para levar o cabo USB-C. O marketing cria um cupom de loja na Shopee para o cabo e manda mensagem pelo chat do pedido para os clientes do radar.

Dicas

- RFM é a nota de 1 a 5 em Recência (comprou há pouco), Frequência (quantas vezes) e valor Monetário. RFM 555 é o melhor cliente.
- Pedido dividido no mesmo dia não conta como recompra: o Jarvis considera dias diferentes.

Cuidados

- Os números saem dos pedidos importados. Cliente sem CPF ou nome no pedido não entra na base.

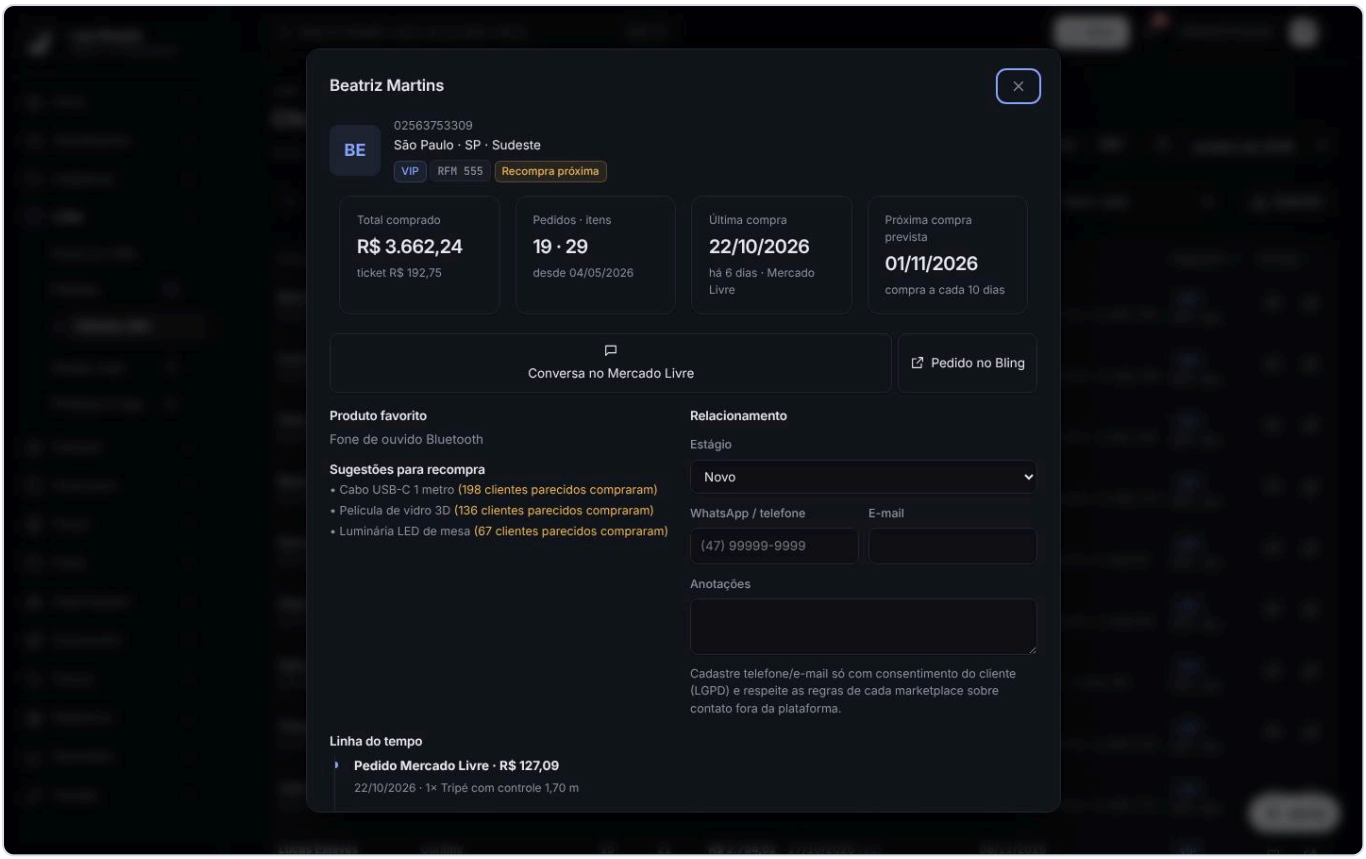
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#crm

9.6 Clientes 360: a ficha de cada cliente

Menu: CRM › Clientes › Clientes 360

Para que serve. Lista todos os clientes com pedidos, itens, total, última compra, previsão de recompra, segmento e RFM. A ficha junta histórico, produto favorito, sugestões de recompra, linha do tempo (pedidos, atendimentos e contatos) e os botões de contato.

Quando usar. Antes de falar com um cliente e ao montar listas para campanhas.



Passo a passo

1. Abra **CRM › Clientes › Clientes 360**. Busque por nome, CPF, cidade ou apelido.
2. Filtre por segmento, estado e canal e escolha a ordem: **Maior valor**, **Compra mais recente**, **Mais pedidos**, **Mais itens** ou **Próxima recompra**.
3. Na coluna **Recompra**, veja a data prevista e a situação: **Recompra próxima**, **Recompra atrasada** ou **Janela 2ª compra**.
4. Clique no cliente para abrir a ficha: total comprado, pedidos e itens, última compra (data, há quantos dias e o canal desse último pedido) e **Próxima compra prevista**.
5. Use os botões de contato: conversa do pedido no Mercado Livre, pedido na Shopee ou no Magalu, pedido no Bling e, quando cadastrados, WhatsApp e e-mail. O clique fica registrado como contato e o estágio passa de Novo para Contatado.
6. Em **Relacionamento**, escolha o **Estágio** (Novo, Contatado, Negociando, Recomprou, Fidelizado, Sem interesse), registre telefone e e-mail (só com consentimento) e escreva **Anotações**.
7. Confira **Produto favorito**, **Sugestões para recompra** e a **Linha do tempo**, e clique em **Salvar**.
8. Para levar a lista para uma planilha, clique em **Exportar** (arquivo CSV).

Exemplo com a Loja Modelo

Um cliente VIP de Curitiba compra a cada 8 dias e está com a recompra prevista para a semana que vem. O atendente abre a ficha, vê que o favorito é o fone de ouvido e que clientes parecidos levaram a película de vidro. Pelo chat do último pedido, oferece ajuda com o fone e comenta a novidade. Marca o estágio Contatado e anota “interessado na película”.

Dicas

- Os marketplaces não repassam telefone nem e-mail do comprador. O contato padrão é a conversa do pedido na própria plataforma.
- A linha do tempo também mostra os atendimentos do cliente: antes de oferecer algo, veja se há reclamação aberta.

Cuidados

- Cadastre telefone e e-mail só com consentimento do cliente (LGPD) e respeite as regras de cada marketplace sobre contato fora da plataforma.

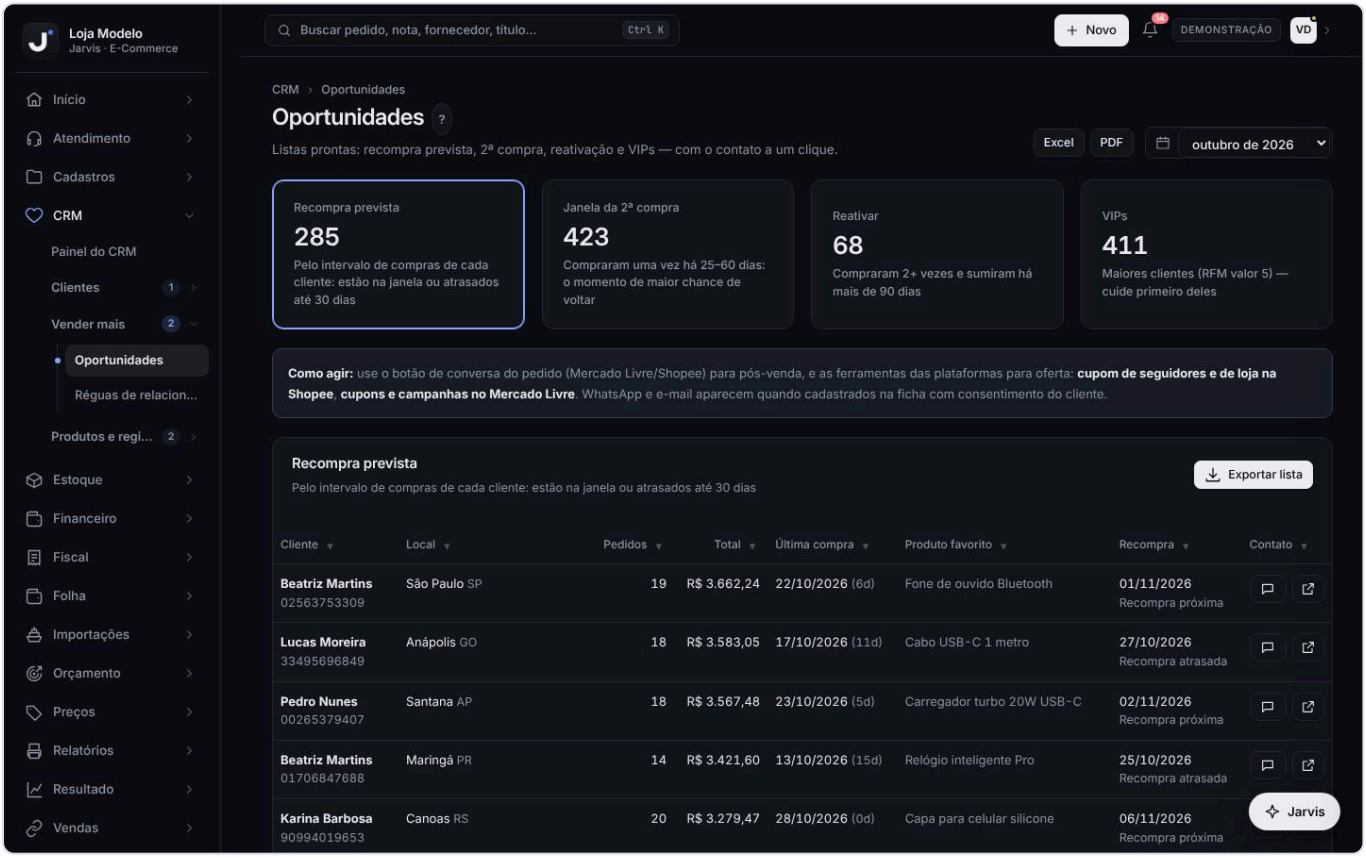
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#crmclientes

9.7 Oportunidades: listas prontas para vender de novo

Menu: CRM › Vender mais › Oportunidades

Para que serve. Monta quatro listas de clientes para agir: recompra prevista, janela da 2ª compra, reativação e VIPs, cada uma com o contato a um clique e exportação.

Quando usar. Toda semana, no planejamento de cupons e mensagens.



Passo a passo

1. Abra **CRM › Vender mais › Oportunidades**. Os quatro quadros são as listas e mostram quantos clientes há em cada uma.
2. **Recompra prevista**: clientes na janela ou até 30 dias atrasados, pelo intervalo de compras de cada um.

3. **Janela da 2ª compra**: compraram uma vez há 25 a 60 dias, o momento de maior chance de voltar.
4. **Reativar**: compraram 2 vezes ou mais e sumiram há mais de 90 dias. **VIPs**: os maiores clientes.
5. Clique no quadro da lista. A tabela mostra cliente, local, pedidos, total, última compra, produto favorito, recompra e contato, do maior valor para o menor.
6. Clique no cliente para abrir a ficha, ou use os botões de contato direto na linha.
7. Clique em **Exportar lista** para levar a lista em CSV (por exemplo, para separar os clientes de cada canal).
8. Faça a oferta pelas ferramentas de cada plataforma: cupom de seguidores e de loja na Shopee, cupons e campanhas no Mercado Livre.

Exemplo com a Loja Modelo

A lista Janela da 2ª compra tem 423 clientes. O marketing exporta, vê que 133 compraram na Shopee e cria para eles um cupom de seguidor de 10% válido por 7 dias. Os 215 do Mercado Livre recebem uma mensagem de pós-venda pelo chat do pedido oferecendo ajuda com o produto.

Dicas

- Comece pelos VIPs e pela recompra atrasada: são os clientes com maior chance e maior valor.
- O Painel do CRM leva para cá pelo botão **Agir** da Jornada do cliente e pelo **Todos** do Radar da semana.

Cuidados

- Mensagem no chat do pedido é para pós-venda. Oferta comercial deve sair pelas ferramentas de cupom e campanha de cada marketplace.

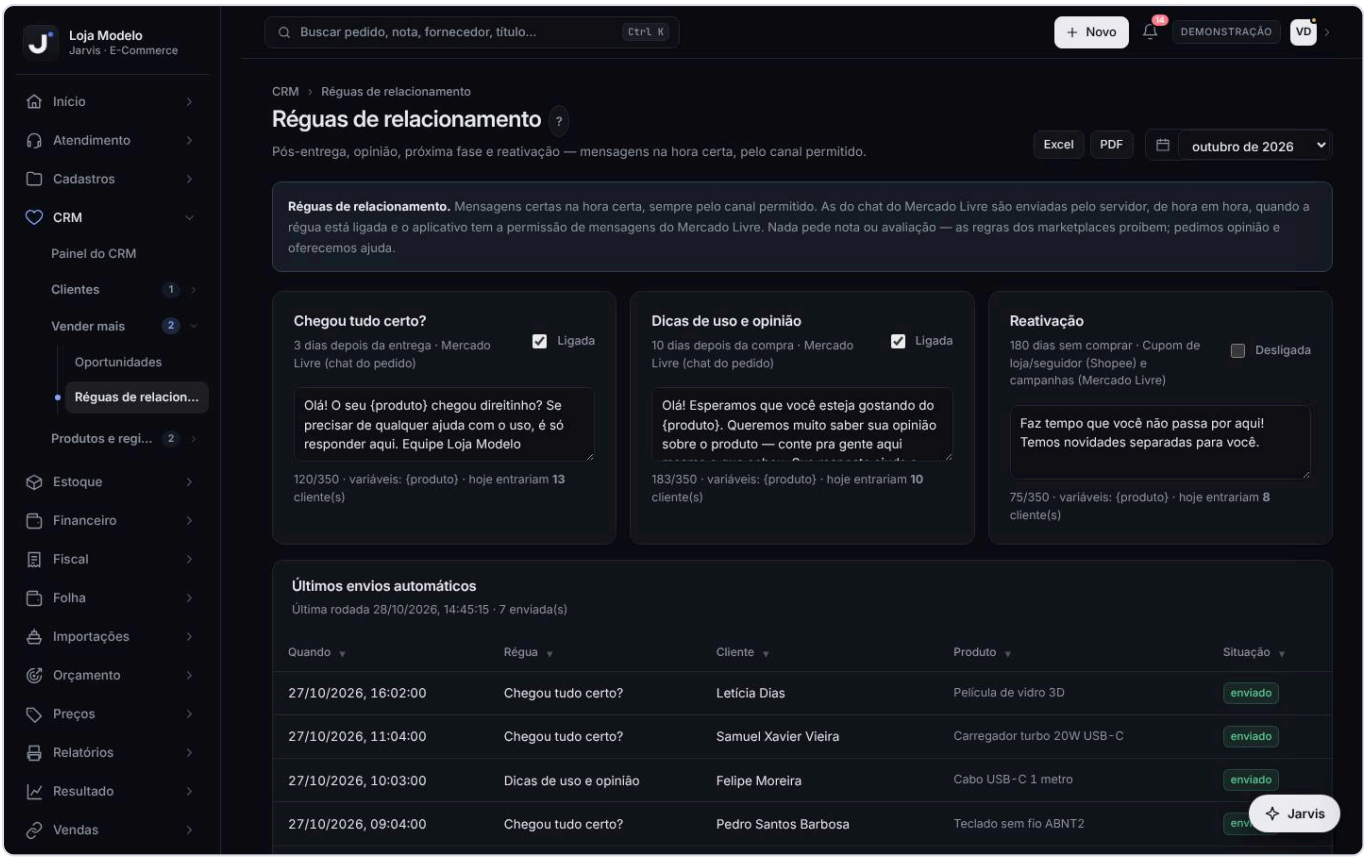
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#crmacoes

9.8 Réguas de relacionamento

Menu: CRM › Vender mais › Réguas de relacionamento

Para que serve. Liga mensagens na hora certa e pelo canal permitido: “Chegou tudo certo?” 3 dias depois da entrega e “Dicas de uso e opinião” 10 dias depois da compra (enviadas pelo chat do pedido no Mercado Livre), além da régua de reativação (180 dias sem comprar) e, em lojas do segmento infantil, a da próxima fase da criança.

Quando usar. Para configurar uma vez e acompanhar os envios toda semana.



Passo a passo

1. Abra **CRM › Vender mais › Réguas de relacionamento** e leia o aviso do topo.
2. Em cada régua, veja quando ela age e por qual canal (por exemplo, **3 dias depois da entrega · Mercado Livre (chat do pedido)**).
3. Ajuste o texto na caixa da régua (até 350 caracteres). Use a variável **{produto}** para o nome do produto. O texto é salvo ao sair da caixa.
4. Veja a linha de baixo: o contador de caracteres e quantos clientes entrariam hoje.
5. Ligue a régua no interruptor (**Ligada** / **Desligada**).
6. As réguas do chat do Mercado Livre são enviadas pelo servidor de hora em hora, uma vez por pacote, sem repetir. As outras mostram o público para a equipe agir pelas ferramentas da plataforma (cupom de loja ou de seguidor, campanhas).
7. Acompanhe a tabela **Últimos envios automáticos**: quando, régua, cliente, produto e situação (enviado ou erro).

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo ligou “Chegou tudo certo?” com o texto “Olá! O seu {produto} chegou direitinho? Se precisar de ajuda com o uso, é só responder aqui. Equipe Loja Modelo”. Na semana seguinte, a tabela mostrou 40 envios e 3 clientes responderam com dúvida de uso, que caíram na fila de Atendimento.

Dicas

- Mensagens curtas e úteis funcionam melhor: ofereça ajuda, não venda.
- Quando o cliente responde no chat do pedido, a conversa costuma aparecer na fila de Atendimento como Mensagem.

Cuidados

- Nada de pedir nota ou avaliação: as regras dos marketplaces proíbem. Peça opinião e ofereça ajuda.
- As réguas do Mercado Livre dependem da permissão de mensagens do aplicativo Jarvis na conta do Mercado Livre. Se a tabela mostrar erro, confira a conexão em Integrações.

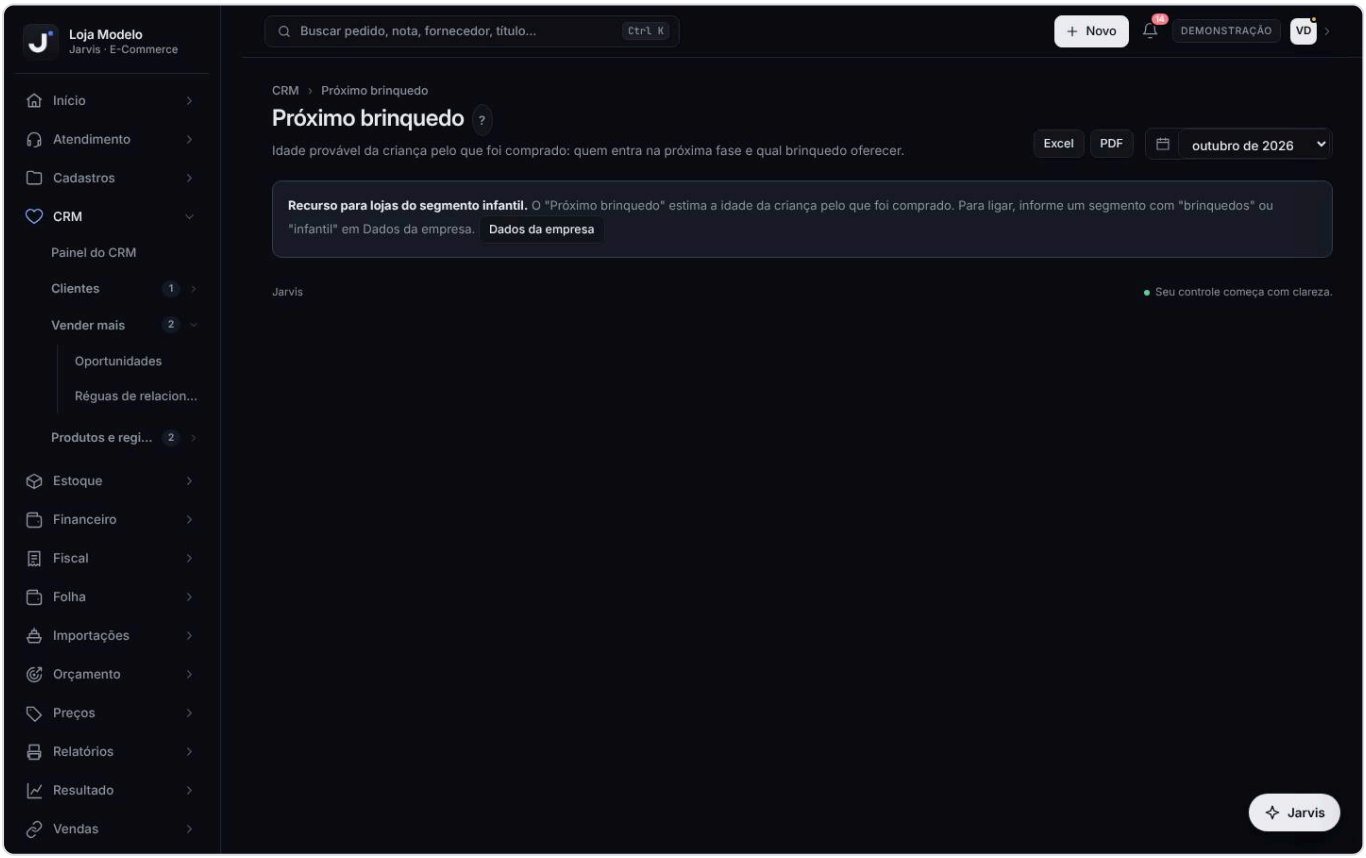
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#crmreguas

9.9 Próximo brinquedo (lojas do segmento infantil)

Menu: CRM › Vender mais › Próximo brinquedo

Para que serve. Para lojas de brinquedos e produtos infantis: estima a idade provável da criança pelo produto comprado e pelo tempo desde a compra, mostra quem está entrando na próxima fase (bebê, primeiros passos, pequeno piloto, faz de conta, elétricos) e qual produto oferecer.

Quando usar. Para campanhas de recompra em lojas do segmento infantil. Em outros segmentos a tela fica fora do menu.



Passo a passo

1. Confirme o segmento da loja em **Cadastros › Empresa › Dados da empresa**: o recurso liga quando o segmento contém “brinquedos” ou “infantil”.
2. Abra **CRM › Vender mais › Próximo brinquedo**. Os quadros **Entrando em …** mostram quantos clientes estão chegando a cada fase e os produtos mais vendidos dela. Clique num quadro para filtrar a fase.
3. Escolha a janela: **Entraram na fase (últimos 60 dias)**, **Até 30 dias**, **Até 60 dias**, **Até 90 dias** ou **Todos**. Use a busca por cliente ou cidade.
4. Na tabela, leia a idade provável da criança, o que foi comprado, o próximo brinquedo sugerido e o **Momento** (**agora** ou a data).
5. Clique no cliente para abrir a ficha (que também mostra a fase da criança) ou use os botões de contato.
6. Faça a oferta pelo chat do pedido, por cupom de seguidor na Shopee ou por WhatsApp/e-mail quando o cliente autorizou.

Exemplo com a Loja Modelo

Uma cliente comprou um andador há 10 meses. Pela faixa do produto, a criança está com cerca de 2 anos e entra na fase Pequeno piloto. O Jarvis sugere o triciclo mais vendido da loja e marca o momento como agora.

Dicas

- Na demonstração (Loja Modelo, que vende eletrônicos), a tela mostra só o aviso de que o recurso é do segmento infantil.
- A ficha do cliente em Clientes 360 mostra a mesma estimativa: idade provável, fase atual e o melhor momento para oferecer.

Cuidados

- A idade é uma estimativa pelo produto comprado. Escreva a oferta com cuidado (“se a criança já estiver…”).

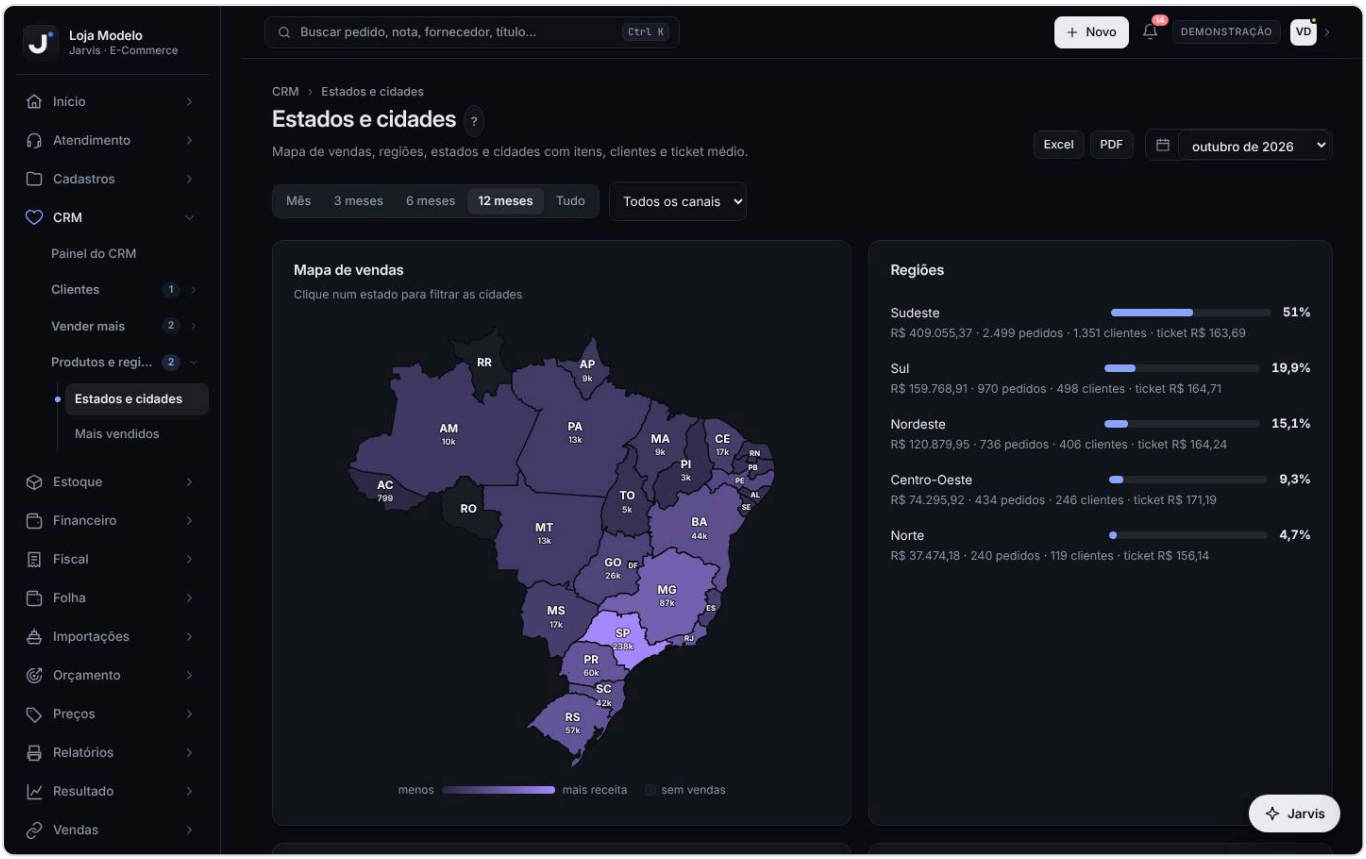
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#crmfases

9.10 Estados e cidades

Menu: CRM › Produtos e regiões › Estados e cidades

Para que serve. Mostra no mapa do Brasil onde estão as vendas, com a participação de cada região e tabelas de estados e cidades (pedidos, itens, clientes, receita e ticket médio).

Quando usar. Para decidir frete, anúncios regionais e onde concentrar campanhas, e para entender de onde vem o DIFAL.



Passo a passo

1. Abra **CRM › Produtos e regiões › Estados e cidades** e escolha o período e o canal.
2. No **Mapa de vendas**, a cor mais forte indica mais receita. Passe o mouse para ver receita, pedidos e clientes do estado.
3. Clique num estado para filtrar a tabela de cidades. Clique em **limpar** para voltar a todos.
4. Em **Regiões**, compare a participação de Sudeste, Sul, Nordeste, Centro-Oeste e Norte, com pedidos, clientes e ticket.
5. Na tabela **Estados**, veja pedidos, itens, clientes, receita, percentual e ticket. Clique na linha para filtrar as cidades.
6. Na tabela **Cidades**, veja as cidades que mais compram.
7. Use **Exportar** em cada tabela para levar os dados em CSV.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo vê que o Nordeste responde por 15% da receita, com ticket parecido com o do Sudeste. O dono testa um anúncio com frete grátis para a Bahia e acompanha a participação do estado nas semanas seguintes.

Dicas

- No Painel do CRM, clicar num estado do mapa abre esta tela já filtrada.
- Compare o ticket médio entre regiões antes de oferecer frete grátis: onde o ticket é maior, o frete pesa menos na margem.

Cuidados

- Pedido sem UF ou cidade no endereço não aparece no mapa nem nas tabelas.

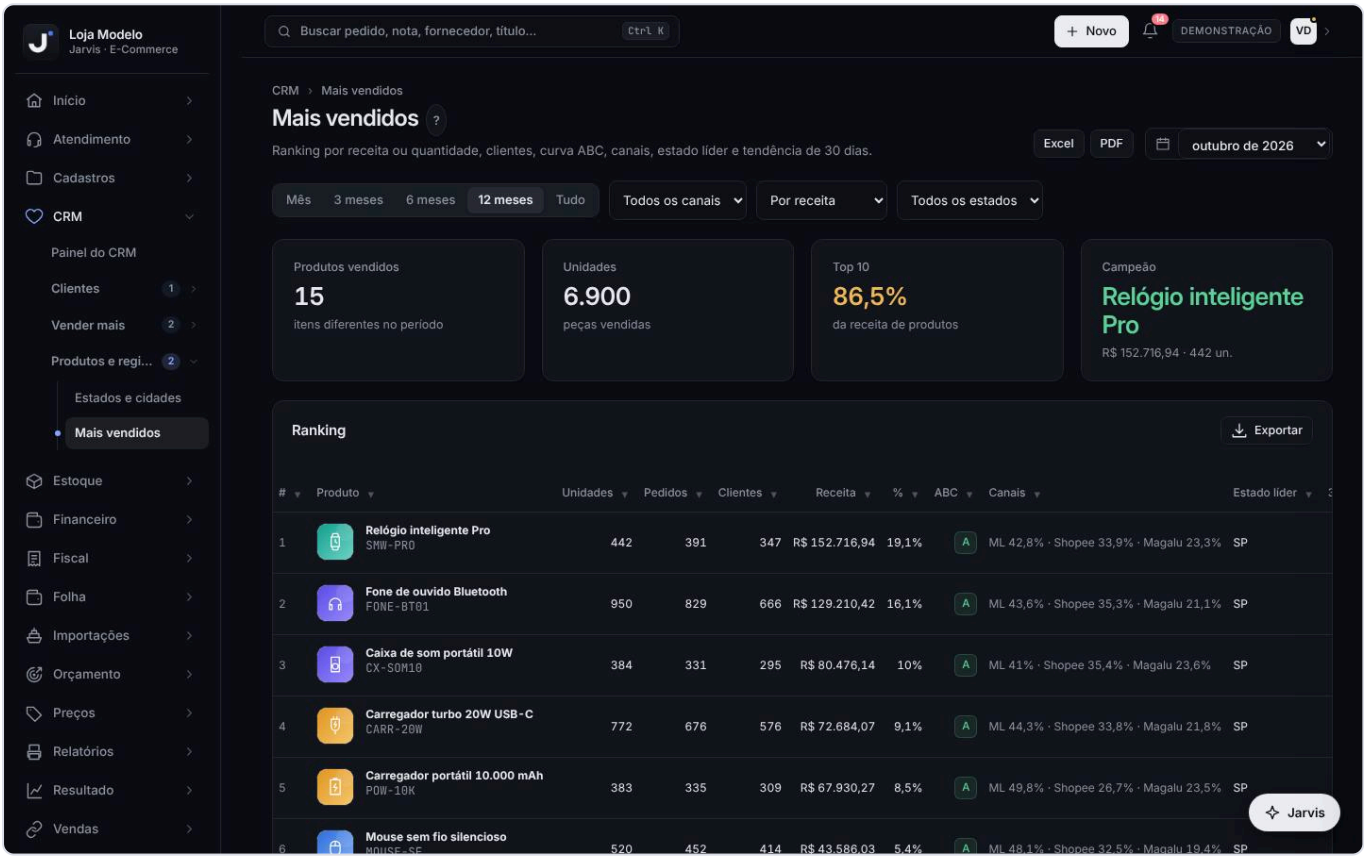
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#crmgeo

9.11 Mais vendidos

Menu: CRM › Produtos e regiões › Mais vendidos

Para que serve. Ranking de produtos por receita ou quantidade, com pedidos, clientes, participação, curva ABC, divisão por canal, estado líder e tendência dos últimos 30 dias.

Quando usar. Para decidir compras, anúncios e promoções.



Passo a passo

1. Abra **CRM › Produtos e regiões › Mais vendidos** e escolha período, canal, **Por receita** ou **Por quantidade** e, se quiser, um estado.
2. Leia os quadros: **Produtos vendidos**, **Unidades**, **Top 10** (quanto da receita vem dos 10 primeiros) e **Campeão**.
3. Na tabela **Ranking**, a coluna **ABC** mostra a curva: A são os produtos que somam 80% da receita, B os próximos 15% e C o restante.
4. A coluna **Canais** mostra quanto de cada produto vende em cada marketplace; **Estado líder**, onde ele mais sai.
5. A coluna **30 dias** compara a receita dos últimos 30 dias com os 30 anteriores (▲ subiu, ▼ caiu).
6. Clique em **Exportar** para levar o ranking em CSV.

Exemplo com a Loja Modelo

O relógio inteligente é curva A, mas está com ▼ 20% em 30 dias e vende quase todo no Mercado Livre. O dono confere o anúncio, vê que o preço ficou acima da concorrência após um reajuste e decide uma promoção na Shopee para recuperar volume.

Dicas

- Produto curva A com queda forte merece atenção antes de faltar caixa.
- Filtre por estado para ver o campeão de cada região e ajustar anúncios e estoque.

Cuidados

- A receita do ranking é a soma de quantidade × preço dos itens, sem frete e sem tarifas. Para lucro, use as telas de margem.

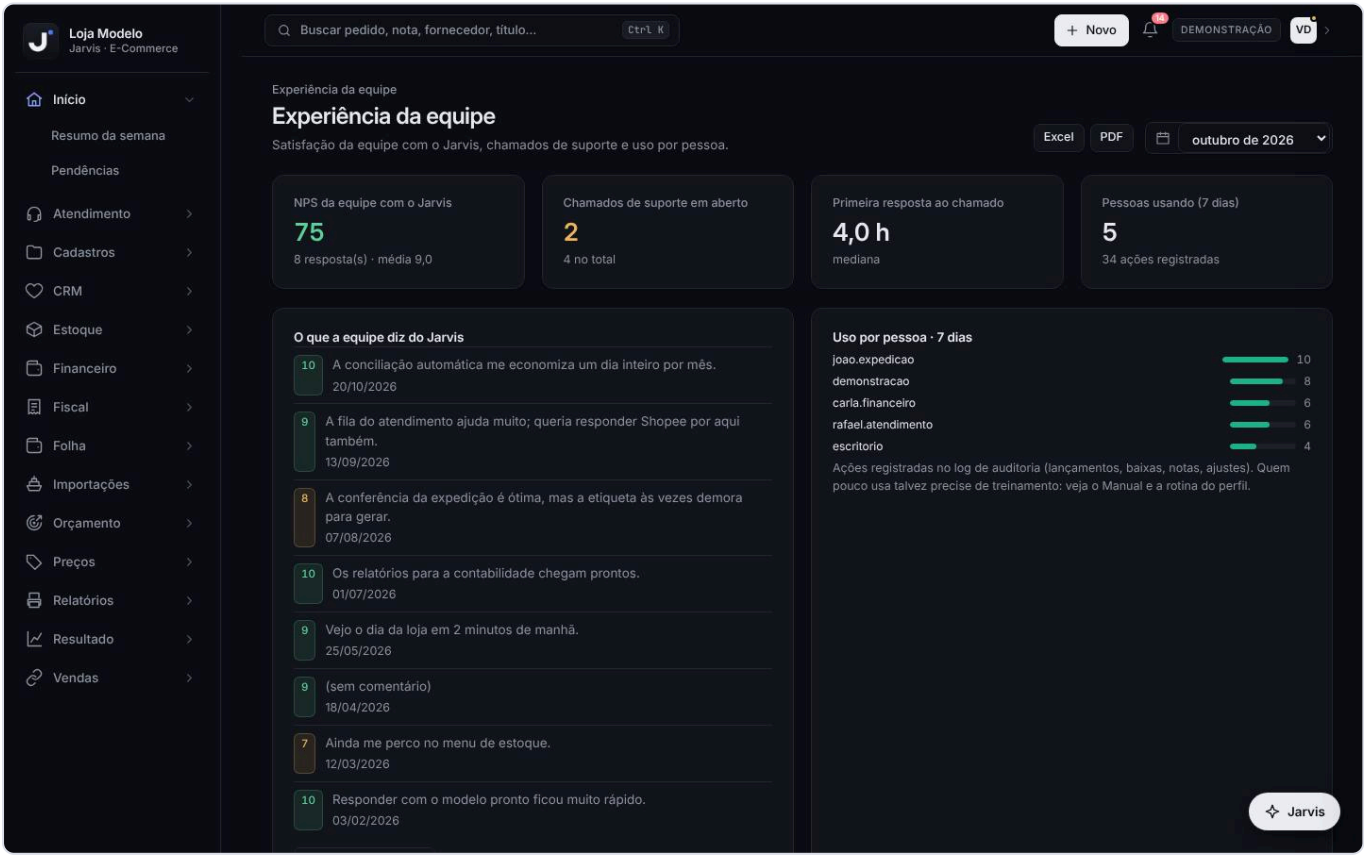
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#crmprodutos

9.12 Experiência da equipe com o Jarvis

Menu: Menu do usuário › Avaliação do Jarvis

Para que serve. Mostra quanto a equipe está satisfeita com o Jarvis (NPS interno), os chamados de suporte abertos, o tempo da primeira resposta e quantas ações cada pessoa registrou nos últimos 7 dias.

Quando usar. Uma vez por mês, para o dono acompanhar a adoção do sistema e quem precisa de treinamento.



Passo a passo

1. Clique no seu nome (canto superior direito) e em **Avaliação do Jarvis**. A tela se chama **Experiência da equipe** e aparece para dono e gestão.
2. Leia **NPS da equipe com o Jarvis**, **Chamados de suporte em aberto**, **Primeira resposta ao chamado** e **Pessoas usando (7 dias)**.
3. Em **O que a equipe diz do Jarvis**, leia as notas e os comentários.
4. Clique em **Avaliar o Jarvis agora** para dar a sua nota de 0 a 10 e um comentário.
5. Em **Uso por pessoa · 7 dias**, veja quantas ações cada pessoa registrou (lançamentos, baixas, notas, ajustes).
6. Clique em **Chamados de suporte** para ver os chamados abertos com a equipe Jarvis.

Exemplo com a Loja Modelo

O NPS da equipe da Loja Modelo está em 75, mas um comentário diz “ainda me perco no menu de estoque” e o uso por pessoa mostra que o estoquista quase não registra ações. O dono separa meia hora para ele fazer o capítulo de estoque da Academia na demonstração.

Dicas

- A pergunta “De 0 a 10, quanto o Jarvis facilita o seu dia?” aparece sozinha para cada pessoa a cada 30 dias.
- Os comentários vão para quem cuida do Jarvis: escreva o que atrapalha o seu dia, com exemplos.

Cuidados

- Pouco uso não significa pouco trabalho: algumas tarefas não geram registro. Converse antes de concluir.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#cxequipe

Exercício: Pratique na demonstração

1. Abra **Atendimento › Atendimento › Atendimento** e clique no quadro **Urgentes**. Abra o primeiro caso.
2. Leia Pedido, Cliente e a Solução sugerida. Clique em **Analisar com IA** e compare as sugestões.
3. Em **Respostas prontas**, clique na situação que combina com o caso, ajuste o texto e, se for do Mercado Livre, clique em **Enviar ao cliente** e confirme.
4. Clique em **Assumir**, escolha a etapa **aguardando cliente**, escreva uma nota interna e clique em **Salvar**.
5. Clique na aba **Melhorias** e em **Criar ação** no primeiro padrão.
6. Abra **CRM › Vender mais › Oportunidades**, clique em **Janela da 2ª compra** e abra a ficha do primeiro cliente.
7. Na ficha, mude o **Estágio** para Contatado, escreva uma anotação e clique em **Salvar**.

8. Abra **Atendimento › Satisfação do cliente › Experiência do cliente** e calcule de cabeça o NPS a partir de promotores, detratores e total de avaliações.

Confira

Deu certo se: o caso aparece com o seu nome, a etapa escolhida e a resposta na conversa; a ação aparece em Ações de melhoria como em andamento; e a ficha do cliente mostra o novo estágio e a anotação ao ser aberta de novo. Para começar do zero, use Recomeçar na faixa da demonstração.

Perguntas frequentes

Consigo responder a Shopee e o Magalu pelo Jarvis?
Os casos da Shopee e do Magalu aparecem na fila, com prazo, solução sugerida e resposta pronta, mas o envio é feito na própria plataforma, pelo botão Abrir na Shopee ou Abrir na Magalu do caso. O botão Enviar ao cliente funciona para o Mercado Livre e para a Central do Cliente.

Dá para reembolsar ou aceitar a devolução pelo Jarvis?
Não. O Jarvis não movimenta dinheiro: reembolso, aceite de devolução e cancelamento são feitos no marketplace. No Jarvis você registra o combinado, a etapa e, se for o caso, prepara a nota de devolução.

A IA responde o cliente sozinha?
Não. A IA e as regras sugerem a solução e o texto, mas nada é enviado sem o clique de alguém da equipe. As réguas de relacionamento são a exceção, e só enviam as mensagens que você ligou e escreveu.

Por que o CRM não mostra o telefone do cliente?
Os marketplaces não repassam telefone nem e-mail do comprador. O contato padrão é a conversa do pedido na plataforma. WhatsApp e e-mail aparecem quando alguém da equipe cadastra na ficha, com o consentimento do cliente.

Qual a diferença entre Devoluções e Notas de devolução?
Atendimento › Pós-venda › Devoluções é a análise (taxa por produto e canal, motivos, prazos). Fiscal › Notas fiscais › Notas de devolução é onde se prepara e emite a nota de devolução ou de estorno.

O que é um bom NPS?
A partir de 50 a tela pinta de verde; de 0 a 49, de amarelo; abaixo de 0, de vermelho. Mais importante que o número é a tendência e o que os detratores comentam.

CAPÍTULO 10

Orçamento, DRE e contabilidade

Montar o orçamento do ano por canal, acompanhar o orçado × realizado e fechar o resultado do mês com a contabilidade.

Para quem: Dono, financeiro e contabilidade · Tempo: 50 min

O que você vai aprender

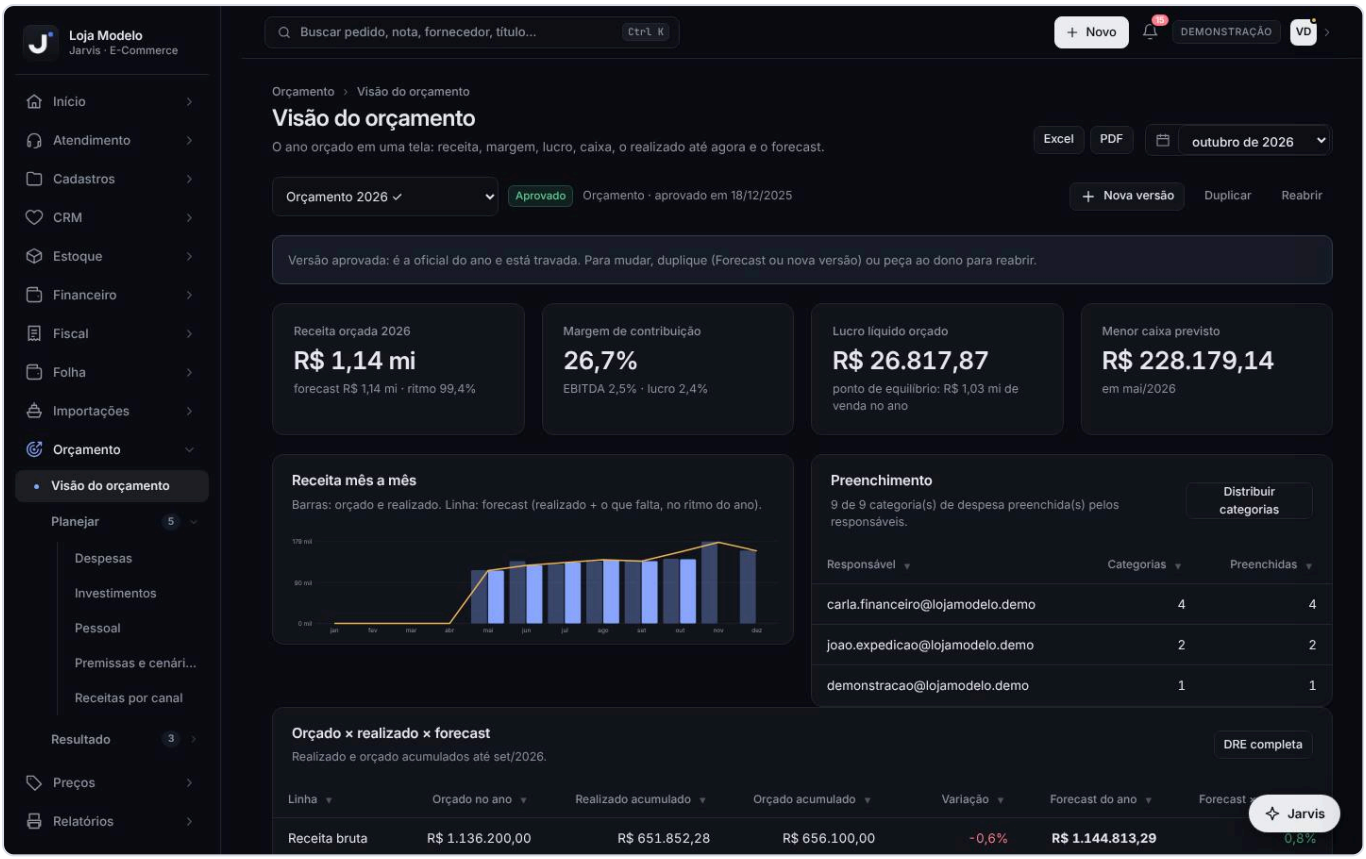
- Montar o orçamento do ano na ordem certa: versão, premissas, receitas, despesas, pessoal, investimentos, DRE e caixa.
- Distribuir as categorias de despesa para os responsáveis preencherem e levar a versão até a aprovação.
- Ler o orçado × realizado do mês, entender os desvios e registrar a justificativa de cada um.
- Importar o balancete do escritório e transformar as contas dele na DRE gerencial do e-commerce.
- Usar a contabilidade automática, o plano de contas e o fechamento contábil para entregar o mês ao escritório.

10.1 Visão do orçamento: criar a versão e acompanhar o ano

Menu: Orçamento › Planejar › Visão do orçamento

Para que serve. Ver o ano orçado em uma tela (receita, margem de contribuição, lucro, menor caixa, realizado até agora e forecast) e controlar as versões: criar, duplicar, enviar para aprovação, aprovar, reabrir e arquivar.

Quando usar. No último trimestre, para montar o orçamento do ano seguinte, e todo mês para acompanhar o andamento.



Passo a passo

1. Sem nenhuma versão, a tela mostra **Comece o orçamento de ...**: clique em **Criar o orçamento de ...** e o Jarvis monta a primeira versão sozinho com o histórico (vendas por canal com sazonalidade, tarifa, frete e custo medidos e despesas pela média dos últimos meses corrigida pela inflação).
2. Com versões já criadas, use **Nova versão**: escolha **Ano**, **Nome**, **Tipo** (**Orçamento**, **Forecast (revisão do ano)** ou **Cenário (simulação)**) e **Começar a partir de** (o histórico ou a cópia de uma versão) e clique em **Criar versão**.
3. Escolha a versão no seletor da barra. A etiqueta mostra a situação: **Rascunho**, **Em revisão**, **Aprovado** ou **Arquivado**.
4. Preencha a versão nas telas de Planejar (premissas, receitas, despesas, pessoal, investimentos) e confira DRE orçada e Caixa projetado.
5. Com tudo preenchido, clique em **Enviar para aprovação**. O dono confere e clica em **Aprovar** e depois em **Confirmar aprovação**. A versão aprovada vira a oficial do ano e fica travada.
6. Para mudar uma versão aprovada, use **Duplicar** (cria uma cópia, por padrão como Forecast) ou peça ao dono para clicar em **Reabrir**. Versões que não servem mais podem ser arquivadas em **Arquivar**.
7. No dia a dia, acompanhe os quadros **Receita orçada**, **Margem de contribuição**, **Lucro líquido orçado** (com o ponto de equilíbrio) e **Menor caixa previsto**, o gráfico **Receita mês a mês** e o quadro **Preenchimento** por responsável.
8. Em **Orçado × realizado × forecast**, compare o acumulado até o último mês fechado e o forecast do ano. Clique em **DRE completa** para ver todas as linhas.

Exemplo com a Loja Modelo

Em outubro, a Carla clica em Criar o orçamento de 2027. O Jarvis monta a "Orçamento 2027 V1" com as vendas de cada canal e a sazonalidade do ano. Ela ajusta as premissas, o João e a Carla preenchem as despesas de cada área, e em dezembro o dono aprova. A versão passa a ser a referência do Orçado × realizado em 2027.

Dicas

- A partir de outubro, a Nova versão já sugere o ano seguinte.
- Crie um Cenário pessimista (crescimento menor, tarifa maior) e compare com o oficial em Premissas e cenários antes de aprovar.
- No meio do ano, duplique a versão aprovada como Forecast para revisar o ano sem mexer no orçamento oficial.

Cuidados

- Só o dono aprova, reabre e arquiva. Aprovar uma versão de orçamento arquiva sozinha a versão aprovada anterior do mesmo ano.
- O orçamento faz parte do plano Premium. Os perfis que alteram versões são dono, membro, financeiro e contador; os demais só preenchem as categorias que receberam.

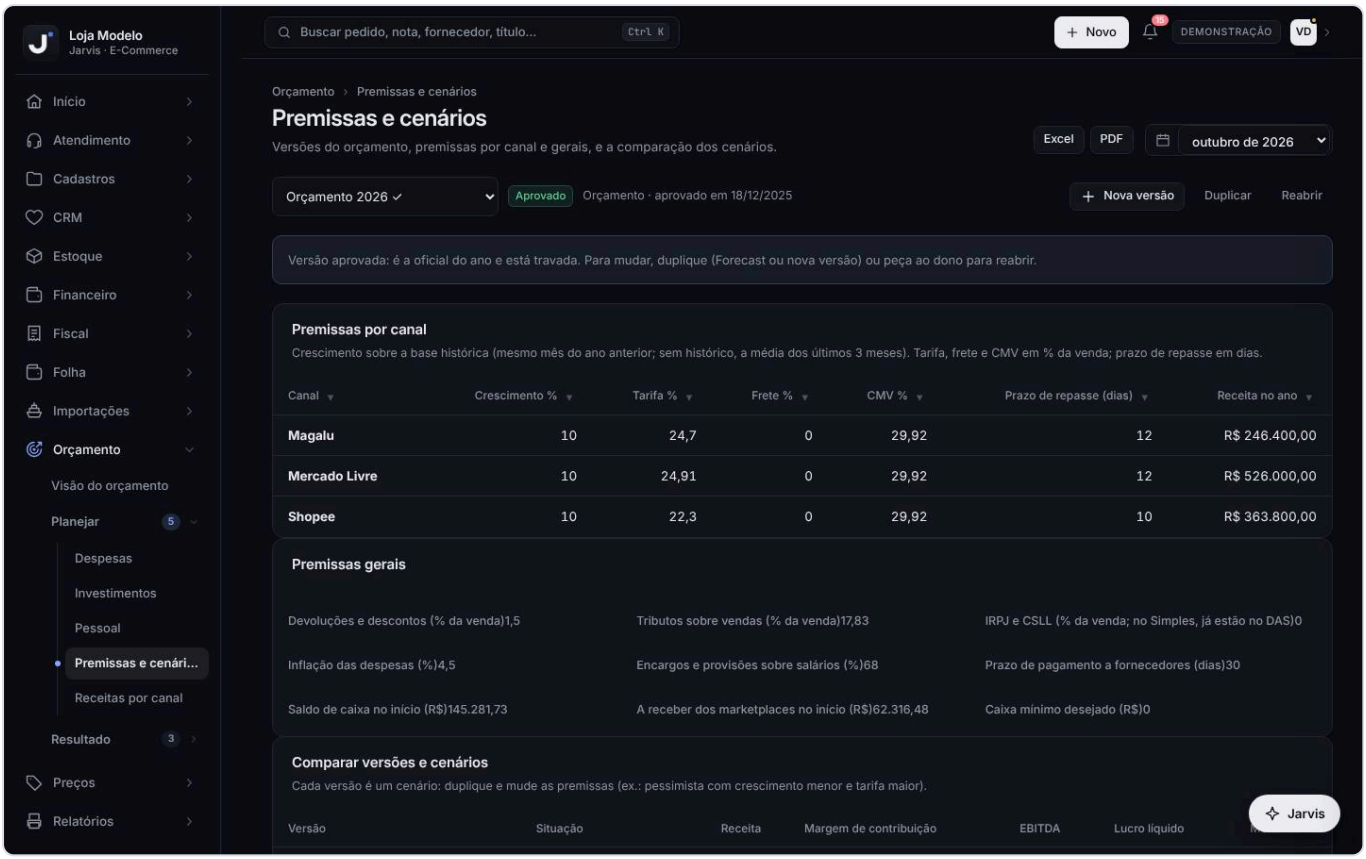
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#orcvisao

10.2 Premissas e cenários: as regras que movem o orçamento

Menu: Orçamento › Planejar › Premissas e cenários

Para que serve. Definir as premissas de cada canal e as gerais, que calculam receitas, custos, tributos e caixa da versão, e comparar as versões entre si.

Quando usar. Logo depois de criar a versão, antes de mexer em receitas e despesas, e sempre que montar um cenário novo.



Passo a passo

1. Em **Premissas por canal**, informe para cada canal o **Crescimento %** sobre a base histórica (mesmo mês do ano anterior; sem histórico, a média dos últimos 3 meses).
2. Na mesma tabela, ajuste **Tarifa %**, **Frete %** e **CMV %** em percentual da venda e o **Prazo de repasse (dias)**. A coluna **Receita no ano** recalcula na hora.
3. Em **Premissas gerais**, preencha **Devoluções e descontos (% da venda)**, **Tributos sobre vendas (% da venda)**, **IRPJ e CSLL (% da venda)** (no Simples Nacional fica 0: já estão no DAS) e **Inflação das despesas (%)**.
4. Ainda em Premissas gerais: **Encargos e provisões sobre salários (%)**, **Prazo de pagamento a fornecedores (dias)**, **Saldo de caixa no início (R$)**, **A receber dos marketplaces no início (R$)** e **Caixa mínimo desejado (R$)**.
5. Em **Comparar versões e cenários**, veja lado a lado Receita, Margem de contribuição, EBITDA, Lucro líquido e Menor caixa de cada versão não arquivada.
6. Consulte o **Histórico da versão** para saber quem criou, preencheu, enviou e aprovou, e quando.

Exemplo com a Loja Modelo

Para 2027, a Loja Modelo prevê crescer 15% no Mercado Livre, 25% na Shopee e 5% no Magalu, com tarifa de 25% no Mercado Livre e prazo de repasse de 12 dias. Ela duplica a versão como Cenário "Pessimista", troca os crescimentos para 5%, 10% e 0% e sobe a tarifa da Shopee para 24%. Na comparação, o menor caixa do pessimista fica abaixo do caixa mínimo em março.

Dicas

- Use como ponto de partida as taxas medidas pelo próprio Jarvis (Radar de margem e Raio-X); são as que a versão já traz quando nasce do histórico.
- Tributos sobre vendas em % da venda: peça a alíquota efetiva ao escritório ou use a do último balancete.
- O caixa mínimo desejado faz o Caixa projetado marcar em vermelho os meses de aperto.

Cuidados

- Versão aprovada não aceita alteração; os campos aparecem só para leitura. Duplique para testar.
- Crescimento sobre uma base fraca (mês com pouca venda no ano anterior) pode distorcer o mês; corrija o mês direto em Receitas por canal.

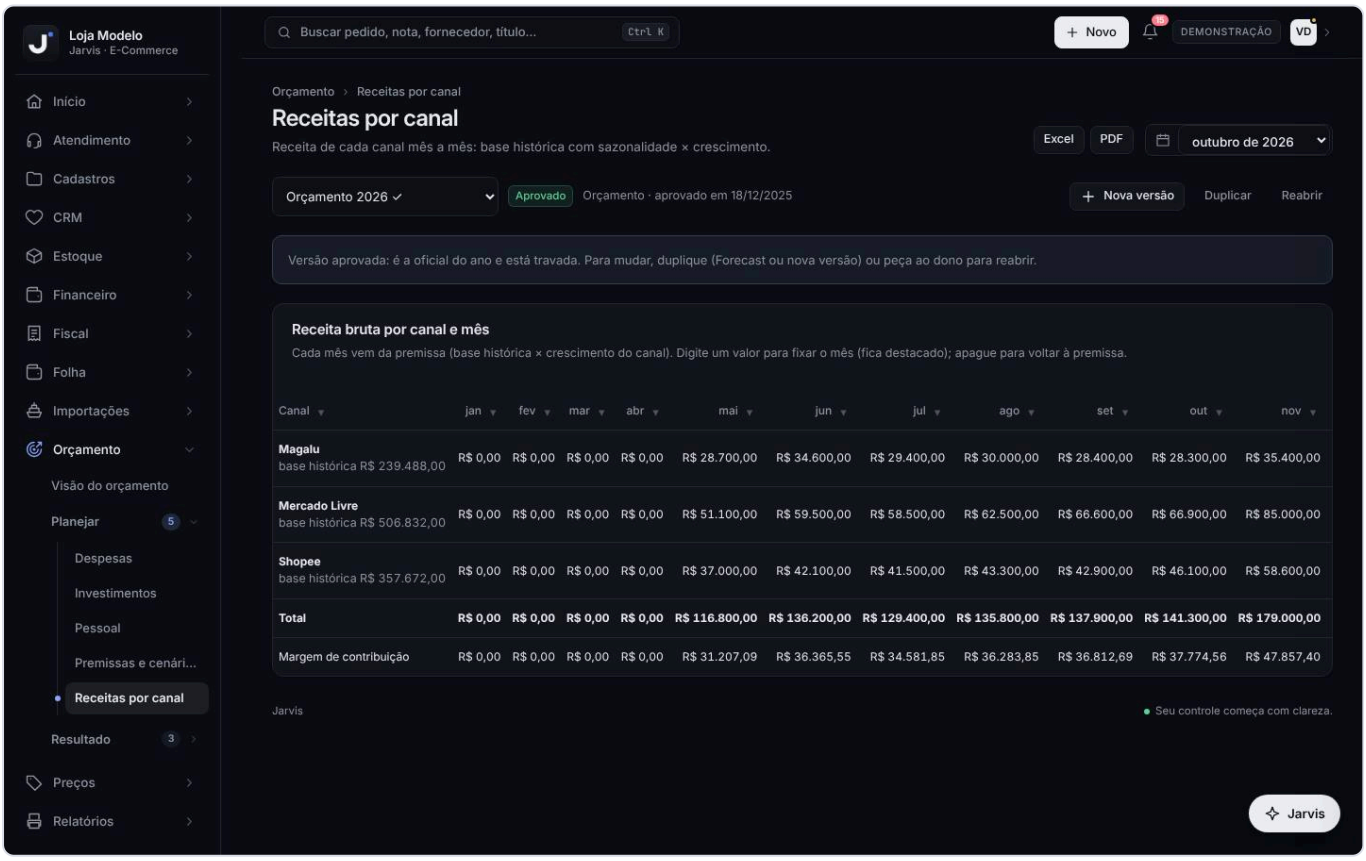
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#orcpremissas

10.3 Receitas por canal

Menu: Orçamento › Planejar › Receitas por canal

Para que serve. Ver e ajustar a receita bruta de cada canal mês a mês, que nasce da base histórica vezes o crescimento do canal.

Quando usar. Depois das premissas, para ajustar meses especiais (Black Friday, Natal, lançamento de canal).



Passo a passo

1. Leia a tabela **Receita bruta por canal e mês**: cada canal mostra a **base histórica** e os 12 meses calculados.
2. Para fixar um mês, digite o valor na célula; ele fica destacado e deixa de seguir a premissa.
3. Para voltar à premissa, apague o valor da célula.
4. Confira no rodapé o **Total** de cada mês e a **Margem de contribuição** que a receita gera.

Exemplo com a Loja Modelo

A premissa dá R$ 80.000,00 de Mercado Livre em novembro, mas a Loja Modelo planeja uma campanha forte na Black Friday. O dono digita R$ 100.000,00 em novembro no Mercado Livre; o mês fica destacado e a DRE e o caixa já usam o novo valor.

Dicas

- Passe o mouse na célula vazia para ver o valor da premissa antes de fixar.
- Fixe só os meses que você realmente sabe explicar; o resto deixe na premissa, que acompanha mudanças de crescimento.

Cuidados

- Mês fixado não muda quando você altera o crescimento do canal. Se mudar a premissa, revise os meses destacados.

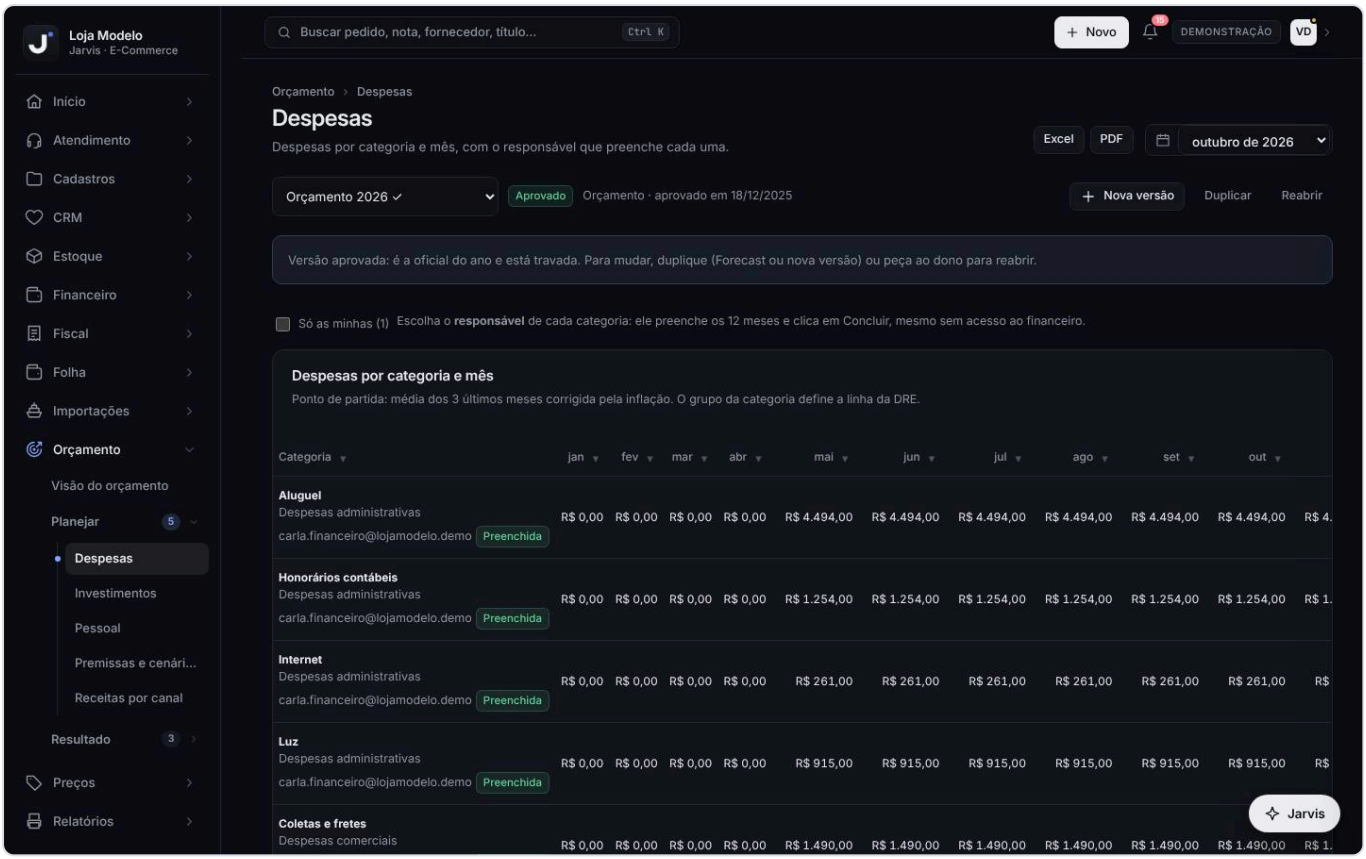
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#orcreceitas

10.4 Despesas: cada responsável preenche a sua parte

Menu: Orçamento › Planejar › Despesas

Para que serve. Orçar as despesas por categoria e mês e dividir o preenchimento: cada categoria tem um responsável, que preenche os 12 meses e conclui, mesmo sem acesso ao financeiro.

Quando usar. Depois das premissas e receitas, com prazo combinado para cada responsável.



Passo a passo

1. Confira a tabela **Despesas por categoria e mês**: o ponto de partida é a média dos 3 últimos meses corrigida pela inflação, e o grupo da categoria define a linha da DRE.
2. Para incluir uma categoria, clique em **Categoria**, informe o nome, o **Grupo (linha da DRE)** e o **Valor por mês (R$)** e clique em **Incluir**.
3. Em cada categoria, escolha o responsável no seletor (ou deixe **Sem responsável**).
4. O responsável abre a tela, marca **Só as minhas** e preenche os meses de cada categoria dele.
5. Para distribuir um valor anual, clique em **Espalhar**, informe o **Valor do ano (R$)**, escolha **Igual nos 12 meses** ou **Na proporção da receita orçada (sazonalidade)** e clique em **Aplicar**.
6. Ao terminar uma categoria, clique em **Concluir**: a etiqueta muda de **Pendente** para **Preenchida** e conta no quadro Preenchimento da Visão do orçamento.

Exemplo com a Loja Modelo

A Carla fica com Aluguel, Honorários contábeis, Internet e Luz; o João com Embalagens e Coletas e fretes. O João espalha R$ 36.000,00 de embalagens na proporção da receita (mais em novembro e dezembro) e clica em Concluir. Na Visão do orçamento, o Preenchimento mostra 2 de 2 para ele.

Dicas

- Embalagens e coletas acompanham as vendas: espalhe na proporção da receita. Aluguel e internet: igual nos 12 meses.
- Categorias do grupo Pessoal ficam riscadas como "substituída pelo plano de Pessoal" quando há pessoas cadastradas em Pessoal, para não contar duas vezes.

Cuidados

- Duplicar uma versão volta todas as categorias para Pendente: avise os responsáveis para revisarem e concluírem de novo.
- Não coloque compra de mercadoria aqui: o custo dos produtos vem do CMV % das premissas.

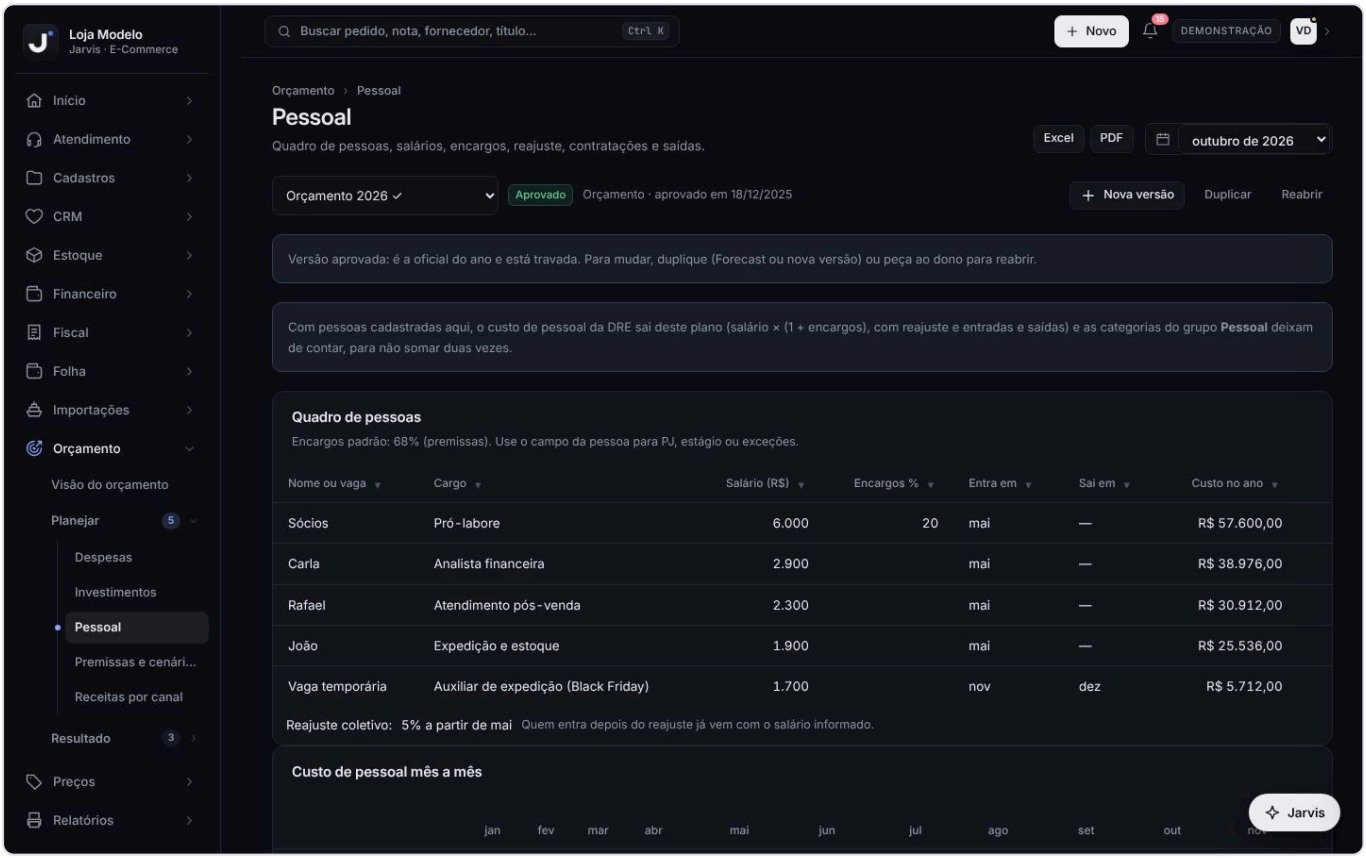
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#orcdespesas

10.5 Pessoal: quadro, salários e encargos

Menu: Orçamento › Planejar › Pessoal

Para que serve. Planejar o custo de pessoal pessoa a pessoa (ou vaga a vaga): salário, encargos, mês de entrada e de saída e reajuste coletivo.

Quando usar. Na montagem do orçamento e quando houver contratação, saída ou reajuste previsto.



Passo a passo

1. Clique em **Pessoa ou vaga** para incluir uma linha.
2. Preencha **Nome ou vaga**, **Cargo** e **Salário (R$)**.
3. Deixe **Encargos %** em branco para usar o padrão das premissas, ou informe outro valor (pró-labore, estágio, PJ).
4. Escolha **Entra em** e, se for temporário, **Sai em**.
5. Em **Reajuste coletivo**, escolha a partir de qual mês e o %.
6. Confira o **Custo no ano** de cada linha e a tabela **Custo de pessoal mês a mês**.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo orça uma vaga temporária de auxiliar de expedição para novembro e dezembro, com salário de R$ 1.700,00 e encargos padrão de 68%. O custo da vaga é de R$ 2.856,00 por mês, só nos dois meses de pico.

Dicas

- Com pelo menos uma pessoa aqui, o pessoal da DRE sai deste plano e as categorias do grupo Pessoal deixam de contar.
- Quem entra depois do reajuste já vem com o salário informado; não aplique o reajuste duas vezes.

Cuidados

- Encargos de 68% é uma referência; confirme com o escritório o percentual da sua empresa (regime tributário, provisões de férias e 13º).

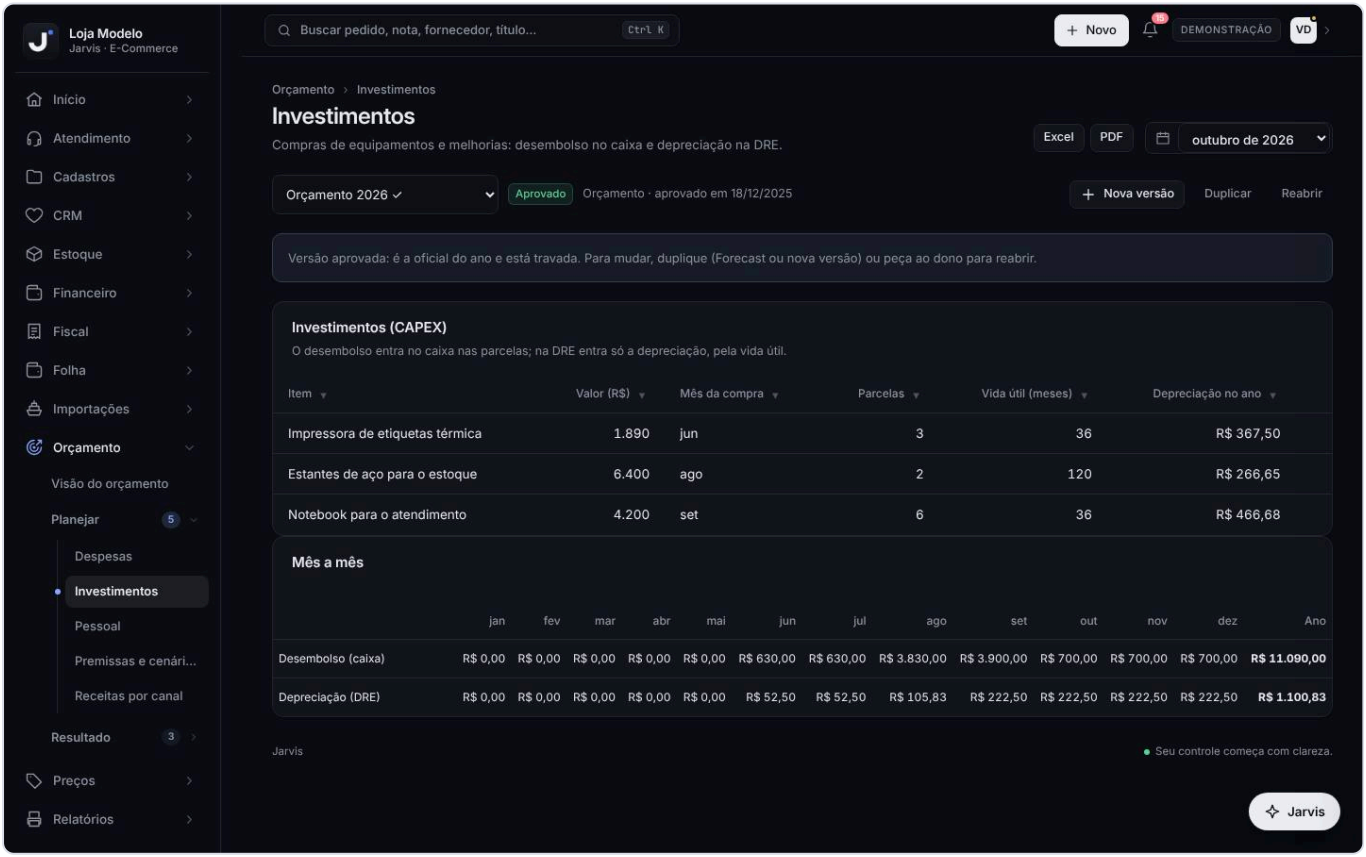
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#orcpessoal

10.6 Investimentos: caixa agora, DRE aos poucos

Menu: Orçamento › Planejar › Investimentos

Para que serve. Orçar compras de equipamentos e melhorias: o desembolso entra no caixa nas parcelas, e na DRE entra só a depreciação, pela vida útil.

Quando usar. Na montagem do orçamento e quando surgir um investimento novo no ano.



Passo a passo

1. Clique em **Investimento** para incluir uma linha.
2. Preencha **Item**, **Valor (R$)**, **Mês da compra**, **Parcelas** e **Vida útil (meses)**.
3. Confira a **Depreciação no ano** da linha.
4. Em **Mês a mês**, veja o **Desembolso (caixa)** e a **Depreciação (DRE)**.

Exemplo com a Loja Modelo

Um notebook para o atendimento de R$ 4.200,00, comprado em setembro em 6 parcelas, com vida útil de 36 meses: sai R$ 700,00 por mês do caixa de setembro a fevereiro e entra R$ 116,67 por mês de depreciação na DRE.

Dicas

- Parcelar o investimento protege o caixa do mês sem mudar a DRE.
- Use vidas úteis realistas: equipamentos de informática costumam ficar entre 36 e 60 meses; estantes e móveis, perto de 120 meses. Confirme com o escritório.
- Confira no Caixa projetado se o mês da compra continua acima do caixa mínimo; se não, mude o mês ou o número de parcelas.

Cuidados

- Não lance o investimento também em Despesas; ele já entra no caixa e na depreciação por aqui.

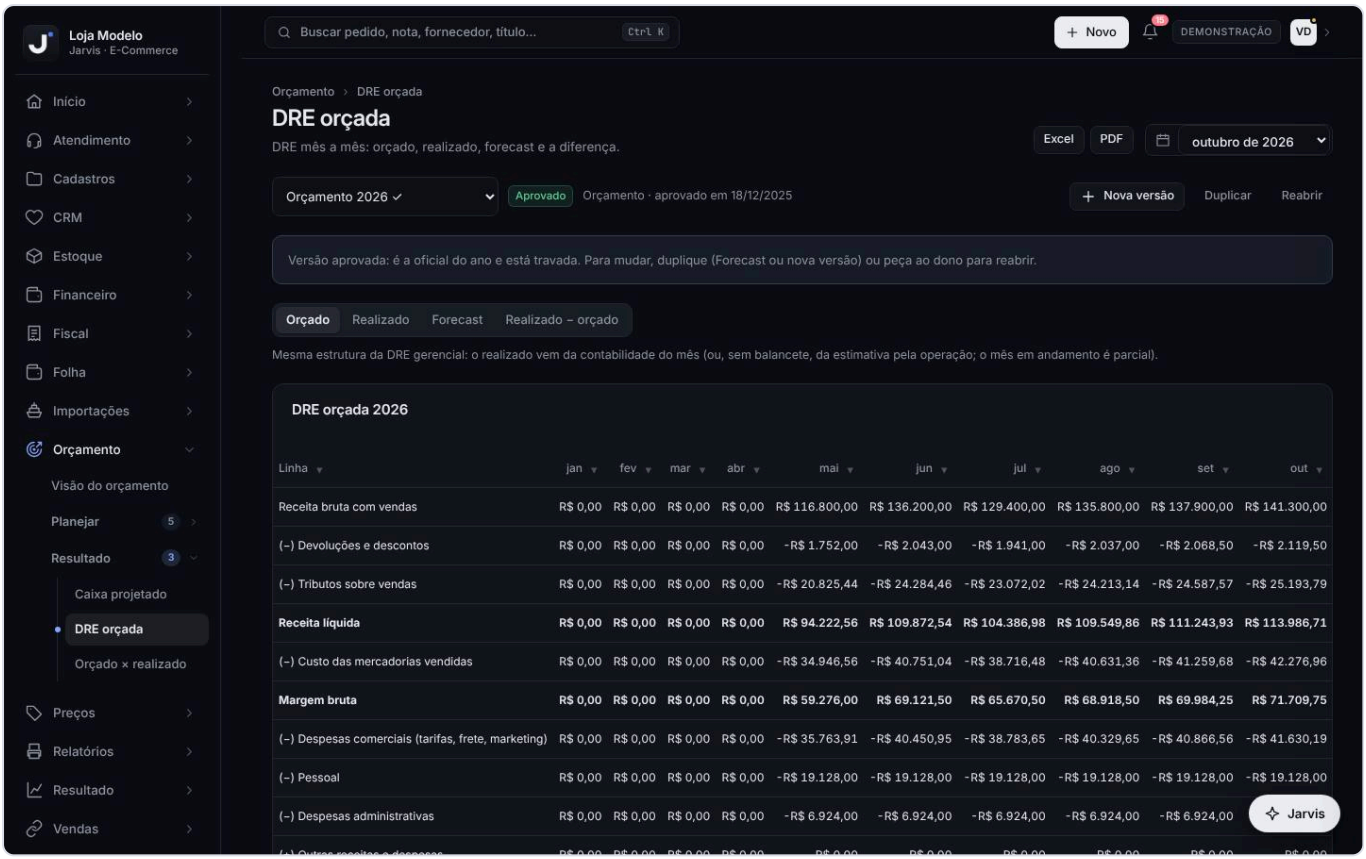
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#orcinvest

10.7 DRE orçada

Menu: Orçamento › Resultado › DRE orçada

Para que serve. Mostrar a DRE do ano mês a mês, na mesma estrutura da DRE gerencial, em quatro visões: orçado, realizado, forecast e a diferença entre realizado e orçado.

Quando usar. Antes de aprovar a versão e todo mês para acompanhar.



Passo a passo

1. Escolha a visão: **Orçado**, **Realizado**, **Forecast** ou **Realizado – orçado**.
2. Leia de cima para baixo: receita bruta, devoluções e tributos, receita líquida, CMV, margem bruta, despesas comerciais, pessoal, administrativas, EBITDA, depreciações, financeiro, IRPJ e CSLL e lucro líquido.
3. Confira nas últimas linhas a **Margem bruta %**, a **Margem EBITDA %** e a **Margem líquida %** de cada mês.
4. Na visão **Realizado – orçado**, verde é melhor que o orçado e vermelho é pior.

Exemplo com a Loja Modelo

Antes de aprovar, o dono vê na visão Orçado que a margem líquida de março fica negativa por causa do IPVA e do reajuste de aluguel. Ele pede para espalhar o IPVA em 3 parcelas e aprova a versão.

Dicas

- O realizado vem da contabilidade do mês (balancete importado) ou, sem ela, da operação.
- Forecast = realizado dos meses fechados + o que falta, no ritmo do ano.

Cuidados

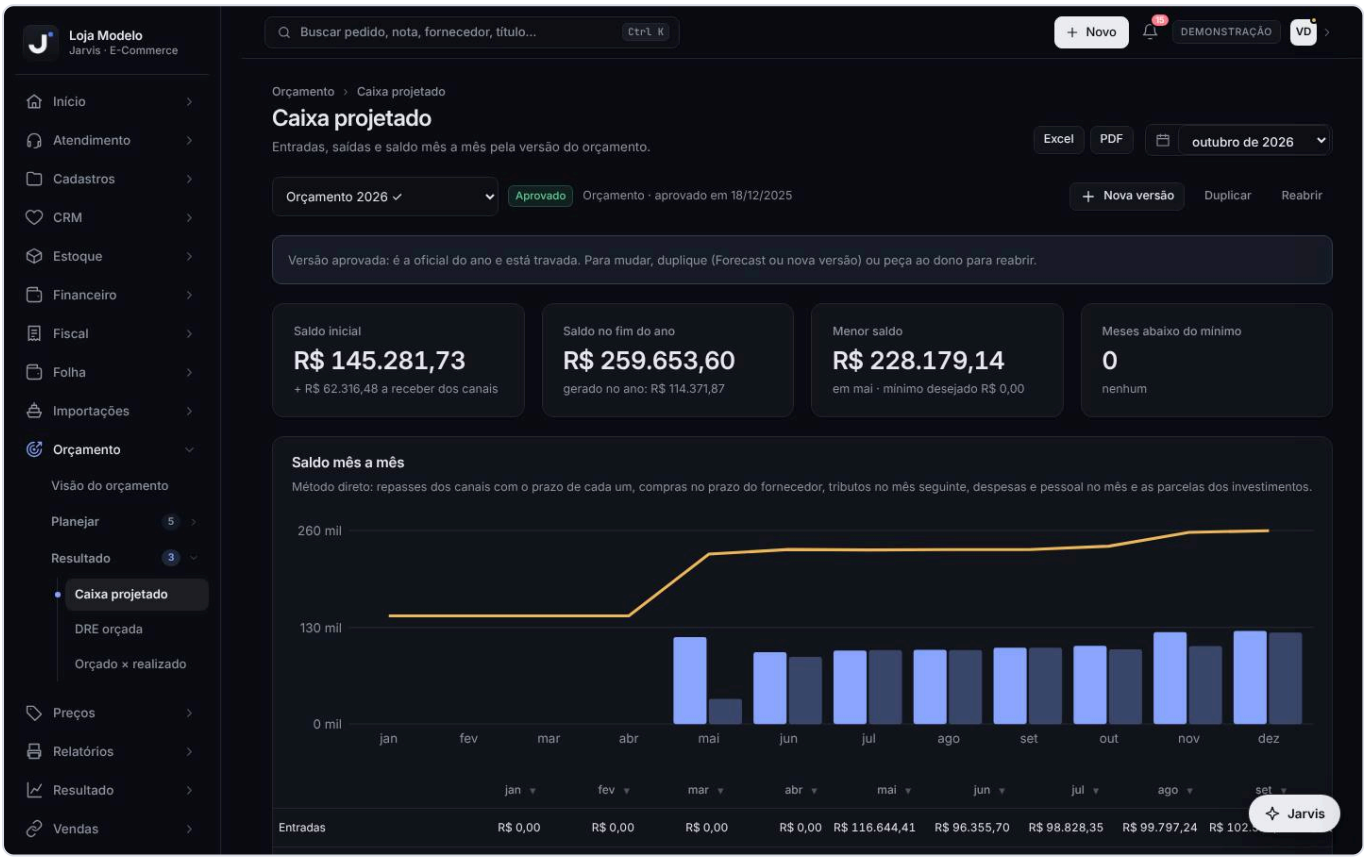
- Em mês sem balancete, o realizado da operação não traz pessoal, administrativas e outras despesas: o lucro realizado aparece maior do que é. Compare as linhas de despesa só depois do fechamento contábil.

10.8 Caixa projetado

Menu: Orçamento › Resultado › Caixa projetado

Para que serve. Projetar entradas, saídas e saldo mês a mês pela versão do orçamento, com os prazos reais do e-commerce.

Quando usar. Antes de aprovar o orçamento e ao planejar compras grandes de estoque ou investimentos.



Passo a passo

1. Confira os quadros **Saldo inicial** (com o a receber dos canais), **Saldo no fim do ano**, **Menor saldo** (e o mês) e **Meses abaixo do mínimo**.
2. No gráfico e na tabela **Saldo mês a mês**, veja **Entradas**, **Saídas** e **Saldo no fim do mês**.
3. Se algum mês ficar abaixo do caixa mínimo, volte às premissas (prazo de fornecedor, crescimento), às parcelas dos investimentos ou às despesas e ajuste.
4. Volte ao Caixa projetado depois de cada ajuste e confira se **Meses abaixo do mínimo** zerou.

Exemplo com a Loja Modelo

O caixa da Loja Modelo cai para R$ 20.000,00 em novembro porque as compras para a Black Friday são pagas em 30 dias e os repasses do Mercado Livre chegam em 12 dias. Com caixa mínimo de R$ 50.000,00, o mês fica em vermelho. A Carla negocia 60 dias com o fornecedor principal e testa a mudança no prazo das premissas.

Dicas

- Método direto: repasses dos canais com o prazo de cada um, compras no prazo do fornecedor, tributos no mês seguinte, despesas e pessoal no mês e as parcelas dos investimentos.
- O saldo de janeiro já soma o que os marketplaces devem repassar no início do ano (premissa A receber dos marketplaces no início).
- Para testar um cenário de caixa (por exemplo, prazo de repasse maior), duplique a versão como Cenário e compare o Menor caixa em Premissas e cenários.

Cuidados

- Este é o caixa do plano anual. Para o caixa do dia a dia, com títulos e repasses reais, use Financeiro › Caixa › Fluxo de caixa.

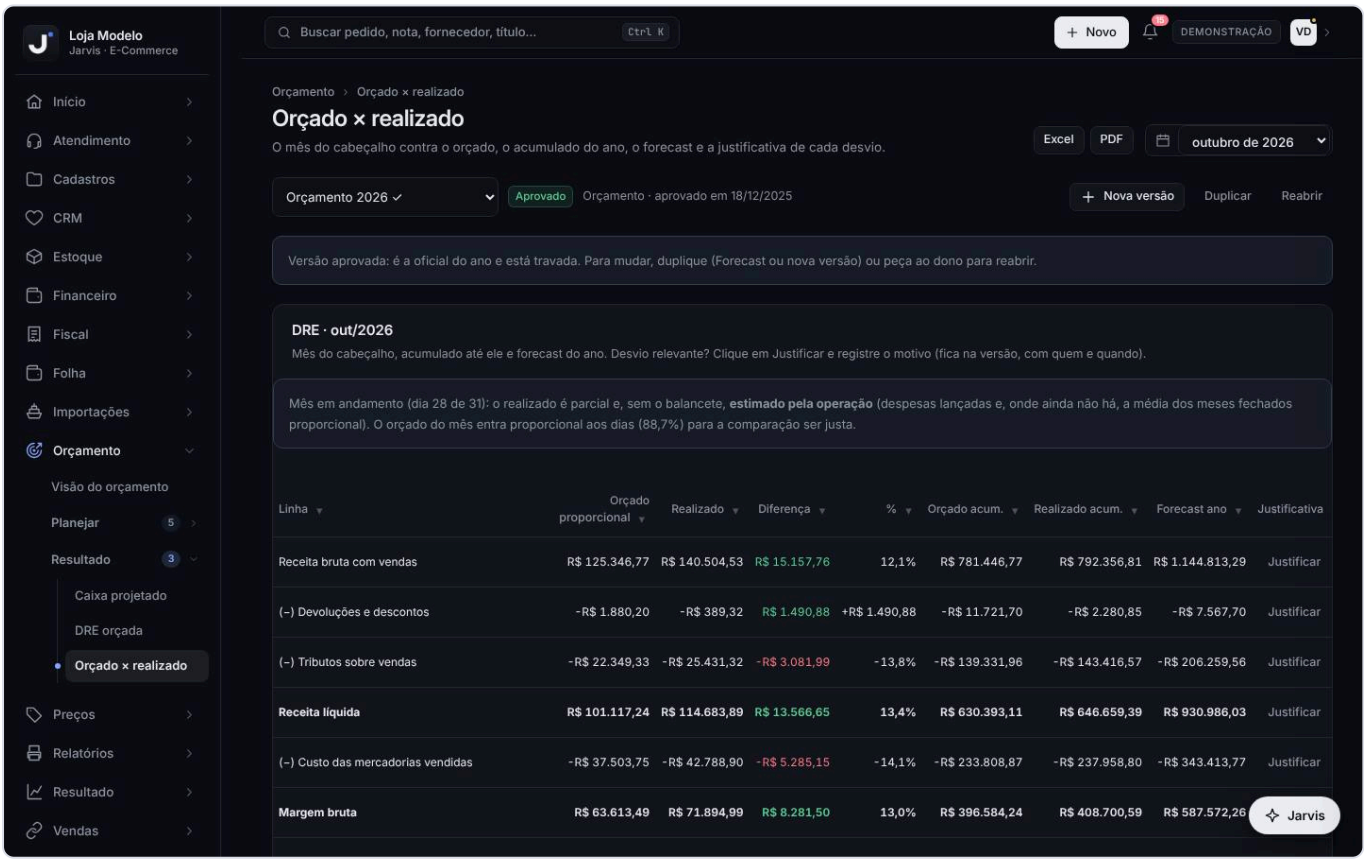
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#orccaixa

10.9 Orçado × realizado: ler e justificar os desvios

Menu: Orçamento › Resultado › Orçado × realizado

Para que serve. Comparar o mês do cabeçalho com o orçado, o acumulado do ano e o forecast, linha a linha da DRE e categoria a categoria das despesas, com a justificativa de cada desvio.

Quando usar. Todo mês, depois do fechamento contábil (balancete importado).



Passo a passo

1. Escolha o mês no seletor do topo da tela. Se a versão for de outro ano, a tela avisa qual mês está mostrando.

2. Na tabela **DRE · mês/ano**, leia **Orçado**, **Realizado**, **Diferença** e **%** de cada linha.
3. Leia também **Orçado acum.** e **Realizado acum.** (do começo do ano até o mês) e o **Forecast ano**.
4. Ache os desvios relevantes: receita abaixo, CMV acima, despesas comerciais acima, lucro abaixo.
5. Clique em **Justificar** na linha, escreva em **Motivo do desvio e o que será feito** e clique em **Registrar**. A justificativa fica na versão com quem e quando, mesmo em versão aprovada.
6. Em **Despesas por categoria**, veja **Orçado**, **Realizado**, a barra de **Consumo** e o **Disponível** de cada categoria no mês.

Exemplo com a Loja Modelo

Em outubro, a receita orçada era de R$ 140.000,00 e a realizada foi de R$ 133.000,00 (−5%). As despesas comerciais ficaram R$ 3.000,00 acima por causa do Shopee Ads. A Carla justifica a receita ("Magalu com ruptura do fone por 10 dias; reposição chegou dia 20") e as comerciais ("teste de Shopee Ads; campanha pausada na Ring light"). Em Despesas por categoria, Embalagens está em 110% do orçado.

Dicas

- Na diferença, verde é bom e vermelho é ruim, inclusive nas despesas (despesa menor que o orçado aparece verde).
- O realizado de despesas por categoria vem do vencimento dos títulos e das saídas do extrato sem título; mantenha as categorias dos títulos em dia.
- Justifique só o que é relevante e diga o que será feito; a justificativa vira o roteiro da reunião do mês.

Cuidados

- Mês sem balancete mostra o realizado estimado pela operação: despesas lançadas no mês e, onde ainda não há lançamento, a média dos meses fechados. Confirme os desvios depois de importar o balancete.
- No mês em andamento o realizado é parcial: a tela avisa e compara com o orçado proporcional aos dias já passados. Para decisões, prefira os meses fechados.

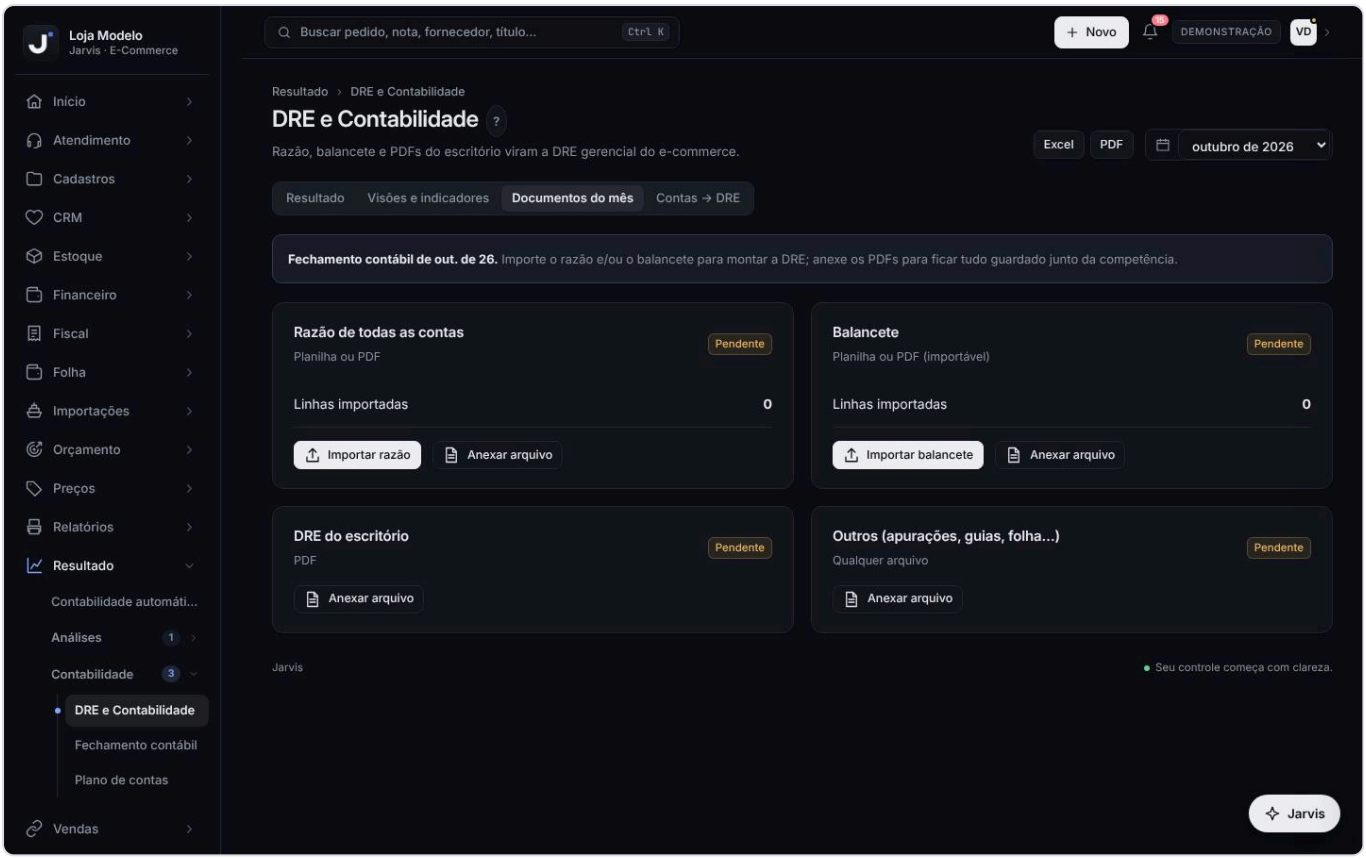
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#orcamento

10.10 DRE e Contabilidade: o balancete do escritório vira a DRE gerencial

Menu: Resultado › Contabilidade › DRE e Contabilidade

Para que serve. Importar o balancete (ou o razão) que o escritório envia e transformar as contas dele na DRE gerencial do e-commerce, com gráficos, indicadores, ajustes gerenciais e os documentos do mês guardados juntos.

Quando usar. Todo mês, assim que o escritório mandar o balancete.



Passo a passo

1. Escolha a competência no seletor do topo e abra a aba **Documentos do mês**.
2. No cartão **Balancete**, clique em **Importar balancete**, selecione o arquivo (.xlsx, .xls, .ods, .csv, .txt ou PDF com texto) e confira a **Linha com os nomes das colunas** e o mapeamento: **Conta**, **Descrição**, **Débito** e **Crédito** são obrigatórios; **Saldo anterior** e **Saldo atual** são opcionais. Clique em **Importar para a competência**.
3. Se o escritório mandar o razão, use **Importar razão** no cartão do razão. Anexe os PDFs (DRE do escritório, guias, folha) em **Anexar arquivo**.
4. Abra a aba **Contas → DRE**: cada conta de resultado tem uma linha da DRE sugerida pelo código ou pelo nome. Confira, troque o que precisar e clique em **Confirmar todas as sugestões**. A classificação vale para todos os meses.
5. Na aba **Resultado**, escolha **DRE gerencial** ou **DRE contábil** e leia a tabela mês a mês com o **Acumulado** e a **% RB**. Use **Mostrar contas** para abrir as contas de cada linha e **Exportar** para baixar.
6. Em **Contas fora da visão gerencial**, marque o que não deve pesar no resultado gerencial (a DRE contábil não muda).
7. Em **Lançamentos gerenciais**, escolha a **Linha da DRE**, o **Valor (R$)** (negativo = despesa) e a **Descrição** e clique em **Incluir ajuste**. **Repetir ajustes do mês anterior** copia os ajustes recorrentes.
8. Na aba **Visões e indicadores**, veja as margens no tempo, o ponto de equilíbrio, os custos fixos, para onde vai cada R$ 100 vendidos e a análise vertical e horizontal.

Exemplo com a Loja Modelo

O escritório manda o balancete de outubro da Loja Modelo. A Carla importa o arquivo: Venda de mercadorias R$ 100.000,00, devoluções R$ 1.500,00, Simples Nacional R$ 8.000,00, CMV R$ 40.000,00, tarifas de marketplace R$ 22.000,00, salários R$ 12.000,00, aluguel R$ 4.000,00 e tarifas bancárias R$ 300,00. Em Contas → DRE ela confirma as sugestões, e a DRE gerencial fecha com lucro líquido de R$ 12.200,00 (12,2%).

Dicas

- Sem balancete do mês, a tela mostra a DRE estimada pela operação: receita, tarifas e CMV dos pedidos, tributos pela alíquota dos últimos balancetes, as despesas já lançadas no mês e, onde ainda não há lançamento, a média dos meses fechados (no mês em andamento, proporcional aos dias). A coluna vem marcada como estimada e serve para acompanhar, não para fechar.
- A alíquota efetiva de tributos do balancete passa a ser usada no Radar de margem, na Rentabilidade e na contabilidade automática.
- Contas sintéticas (totalizadoras) são ignoradas no cálculo, então pode importar o balancete completo.
- Importar de novo o mesmo tipo de arquivo na mesma competência substitui as linhas anteriores; **Limpar importação** apaga para recomeçar.

Cuidados

- Confira a competência no topo antes de importar: o arquivo vai para o mês selecionado.
- Não use o ajuste gerencial para "corrigir" erro do escritório: peça a correção no balancete. O ajuste é para visão gerencial (rateio da matriz, despesa que você quer ver em outra linha).

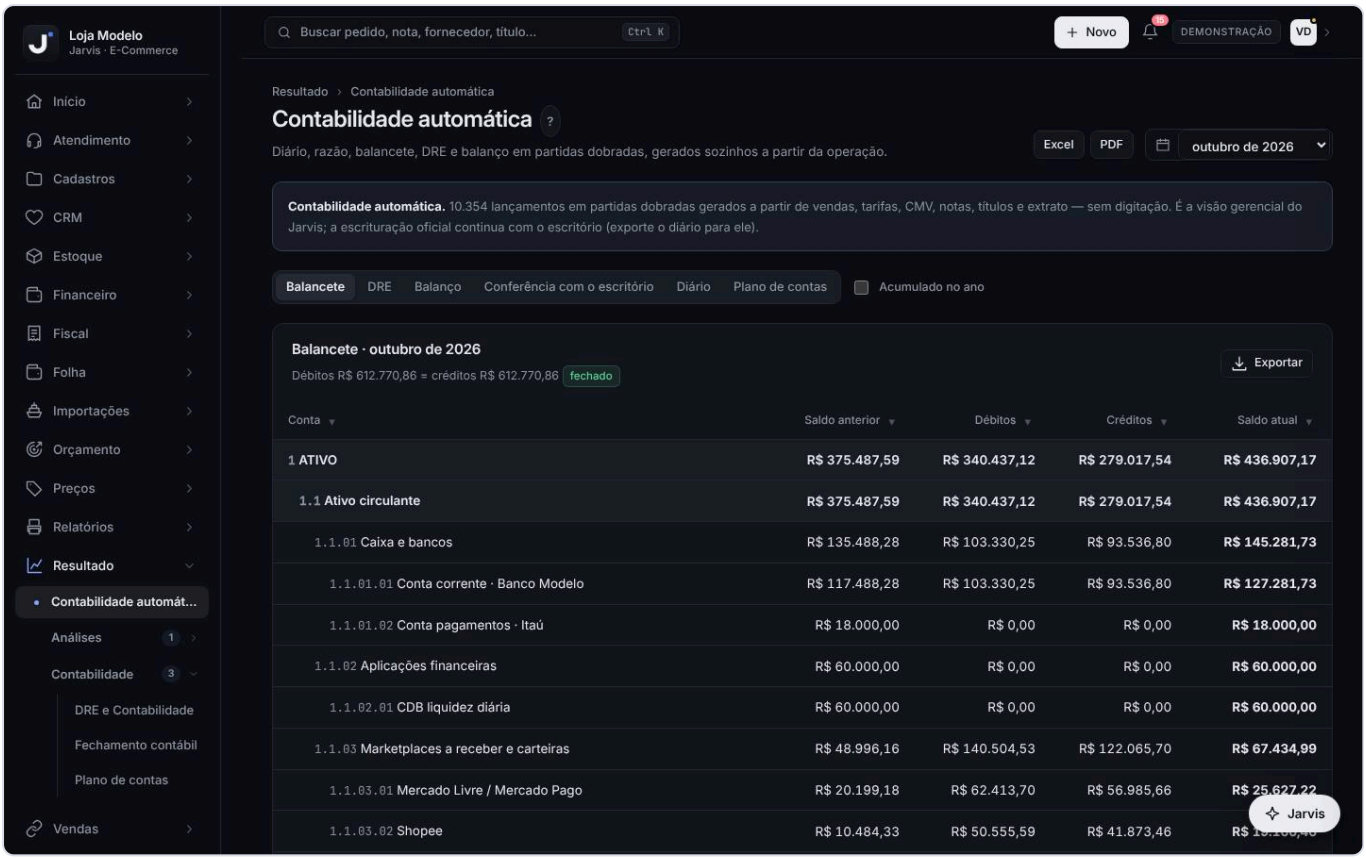
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#contabil

10.11 Contabilidade automática

Menu: Resultado › Contabilidade › Contabilidade automática

Para que serve. Gerar sozinha, em partidas dobradas, a contabilidade gerencial do mês a partir de vendas, tarifas, CMV, notas, títulos e extrato: diário, razão, balancete, DRE e balanço. A escrituração oficial continua com o escritório.

Quando usar. Mensalmente, para ver o resultado antes do balancete do escritório e para comparar com ele.



Passo a passo

1. Escolha a competência no seletor do topo e, se quiser o ano todo, marque **Acumulado no ano**.
2. Na aba **Balancete**, confira se débitos = créditos e veja saldo anterior, débitos, créditos e saldo atual de cada conta. Clique numa conta para abrir o razão dela.
3. Na aba **DRE**, veja o resultado e, em **Como ler**, ligue ou desligue **Tributos sobre vendas por competência** (desligado, os tributos entram só quando são pagos).
4. Na aba **Balanço**, confira ativo, passivo e patrimônio líquido e a marca de que Ativo = Passivo + PL.
5. Na aba **Conferência com o escritório**, compare linha a linha a DRE automática com a do balancete importado.
6. Na aba **Diário**, busque lançamentos e use **Exportar diário (CSV para o escritório)**.
7. Use **Exportar** no balancete para levar os números para a planilha.

Exemplo com a Loja Modelo

Antes de o escritório mandar o balancete de outubro, o dono da Loja Modelo abre a aba DRE e já vê o resultado do mês. Quando o balancete chega, a Conferência com o escritório mostra que as tarifas diferem em 12%: o escritório lançou parte delas pela nota de serviço do marketplace, no mês seguinte.

Dicas

- Diferenças grandes com o escritório costumam ser lançamento em outro mês, tarifa contabilizada por nota de serviço, custo médio diferente ou conta classificada em outra linha.
- Item vendido sem custo deixa o CMV baixo; a tela avisa quantos são.

Cuidados

- É uma contabilidade gerencial: não substitui a escrituração oficial (ECD/ECF) do escritório.
- O estoque de abertura é calculado pela posição de estoque de hoje (saldo × custo do Bling) menos as entradas e mais as saídas lançadas desde então. Saldos estranhos ainda podem vir de saldo inicial das contas bancárias não informado, de categoria apontada para a conta errada em Plano de contas ou de pagamento e recebimento baixados sem o extrato (vão para "Pagamentos e recebimentos por outro meio"). Converse com o escritório antes de usar o balanço.
- Os tributos seguem o regime cadastrado em Fiscal › Regras › Regras fiscais: no Simples Nacional, DAS sobre a receita e DIFAL por UF; no Lucro Presumido, ICMS, PIS, COFINS, IRPJ e CSLL.
- Faz parte do plano Premium.

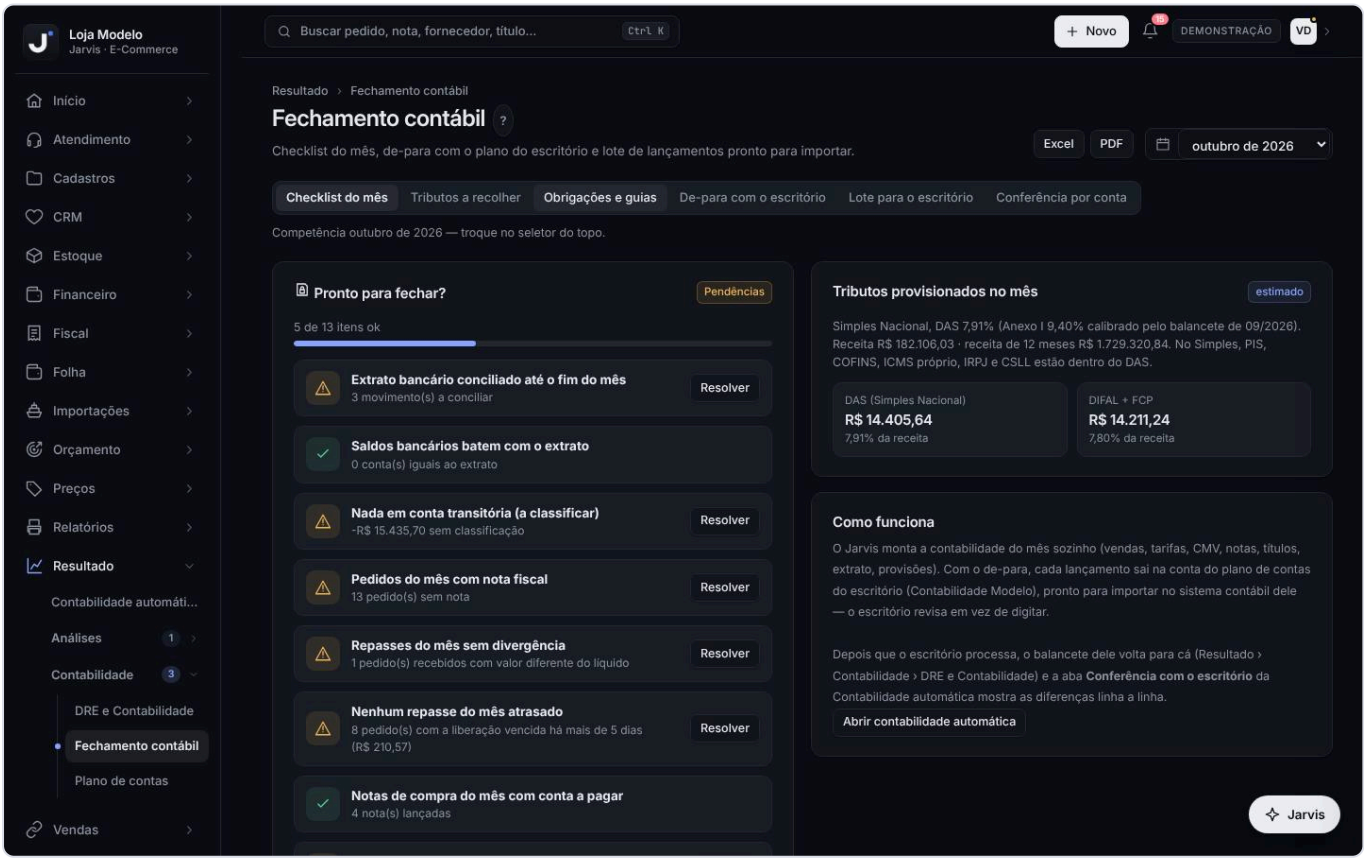
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#contabauto

10.12 Fechamento contábil: entregar o mês ao escritório

Menu: Resultado › Contabilidade › Fechamento contábil

Para que serve. Fechar o mês para o escritório: checklist de pendências, tributos a recolher, agenda de obrigações e guias, de-para com o plano de contas do escritório, lote de lançamentos para importar e conferência conta a conta.

Quando usar. No começo de cada mês, para a competência anterior.



Passo a passo

1. Escolha a competência no seletor do topo e abra **Checklist do mês**. Resolva cada item com o botão **Resolver** (extrato conciliado, nada a classificar, pedidos com nota, repasses sem divergência, DIFAL com guia, títulos com categoria, balancete importado).
2. Em **Tributos a recolher**, confira por tributo o saldo anterior, o provisionado no mês, os créditos compensados, o pago e o **A recolher**, com o vencimento.
3. Em **Obrigações e guias**, veja a agenda do mês com prazo e responsável, use **Marcar entregue**, **Editar agenda** e **Pacote do mês (CSV)**.
4. Em **De-para com o escritório**, escolha para cada conta do Jarvis a conta do plano do escritório (as sugestões aparecem marcadas) e clique em **Salvar de-para**. Vale para todos os meses.
5. Em **Lote para o escritório**, escolha **Consolidado por dia** ou **Detalhado** e exporte em **Exportar lote (CSV)** ou **Exportar TXT (layout padrão)**.
6. Depois que o escritório processar e o balancete dele for importado, veja em **Conferência por conta** quais contas batem e quais têm diferença.
7. Com tudo resolvido, clique em **Fechar a competência**. Se precisar corrigir depois, use **Reabrir**.

Exemplo com a Loja Modelo

No dia 3 de novembro, a Carla abre o checklist de outubro: 3 movimentos do extrato a conciliar e 6 notas com DIFAL sem guia. Ela resolve as duas pendências, salva o de-para, exporta o lote consolidado por dia e envia ao escritório. Quando o balancete volta, a Conferência por conta mostra 50 de 55 contas batendo, e as 5 diferenças são de tarifas lançadas por nota de serviço.

Dicas

- Faça o de-para uma vez com calma; nos meses seguintes só aparecem as contas novas.
- Partida com conta sem de-para aparece com **?** no lote: complete o de-para antes de enviar.
- Dá para fechar com pendências (fica com ressalva), mas o ideal é zerar o checklist.

Cuidados

- Os prazos e a lista de obrigações são sugestões pelo regime e estado da empresa; a contabilidade confirma e ajusta em Editar agenda.
- Vencimentos não consideram feriados.
- Faz parte do plano Premium.

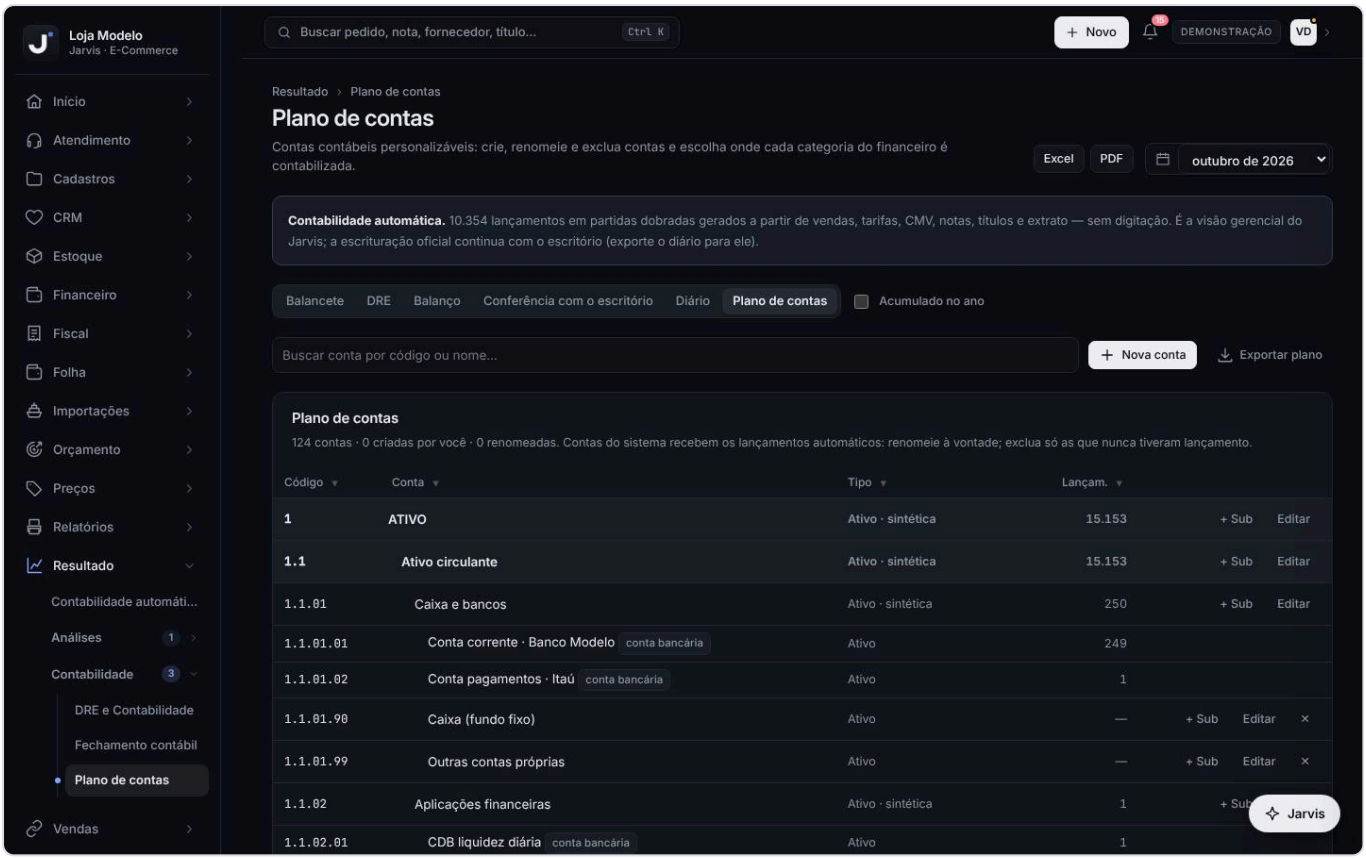
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#fechcontab

10.13 Plano de contas

Menu: Resultado › Contabilidade › Plano de contas

Para que serve. Personalizar as contas contábeis da contabilidade automática (criar, renomear e excluir) e escolher em qual conta cada categoria do financeiro é contabilizada.

Quando usar. Na implantação e quando surgir uma categoria nova no financeiro ou uma conta que o escritório pede separada.



Passo a passo

1. Use a busca **Buscar conta por código ou nome...** para achar a conta.
2. Para criar uma subconta, clique em **+ Sub** na conta-mãe; para uma conta nova, clique em **Nova conta**.
3. Para renomear, clique em **Editar**, mude o nome e clique em **Salvar**. O código e os lançamentos automáticos continuam os mesmos.
4. Para excluir, use **✕**; só aparece em contas que nunca tiveram lançamento.
5. Em **Categorias → conta contábil**, escolha para cada categoria do financeiro a conta onde ela é contabilizada.
6. Use **Exportar plano** para mandar o plano ao escritório e, se quiser desfazer as mudanças, **Restaurar padrão**.

Exemplo com a Loja Modelo

O escritório quer ver os fretes de devolução separados dos outros fretes. A Carla cria a categoria "Fretes de devolução" em Cadastros › Financeiro › Plano financeiro; depois, aqui, clica em **+ Sub** na conta 6.1 Despesas de venda, cria a subconta "Fretes de devolução" e, em Categorias → conta contábil, aponta a categoria nova para ela. Os lançamentos seguintes já saem na conta nova.

Dicas

- Contas marcadas como **conta bancária** vêm do cadastro de contas bancárias e não se editam aqui.
- Renomear uma conta do sistema muda o nome em todos os relatórios, sem perder o histórico.

Cuidados

- Mudar a conta de uma categoria muda onde os lançamentos dela aparecem; avise o escritório e refaça o de-para se for preciso.
- As abas de cima (Balancete, DRE, Balanço, Conferência e Diário) funcionam aqui como na Contabilidade automática; a tela abre na aba Plano de contas.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#planocontas

Exercício: Pratique na demonstração: do orçamento ao fechamento

1. Abra **Orçamento › Planejar › Visão do orçamento** e escolha no seletor a versão "Orçamento 2027 · V1" (Em revisão). Anote a receita orçada e o menor caixa previsto.
2. Abra **Premissas e cenários** e veja, em **Comparar versões e cenários**, a diferença de lucro líquido entre 2026 e 2027.
3. Abra **Despesas**, marque **Só as minhas** e veja quais categorias estão **Pendente**.
4. Volte para a versão de 2026 no seletor, abra **Orçado × realizado** e ache a linha com a maior diferença no mês.
5. Clique em **Justificar** nessa linha, escreva um motivo e clique em **Registrar**.
6. Baixe o modelo de balancete deste capítulo, abra **DRE e Contabilidade**, aba **Documentos do mês**, clique em **Importar balancete** e importe o arquivo.
7. Na aba **Contas → DRE**, clique em **Confirmar todas as sugestões** e volte para **Resultado**.
8. Abra **Fechamento contábil** e conte quantos itens do **Checklist do mês** ainda pedem **Resolver**.

Confira

A justificativa aparece na coluna Justificativa do Orçado × realizado, e a aba Resultado mostra "Fonte: contabilidade (balancete)" no mês, com receita bruta de R$ 100.000,00 e lucro líquido de R$ 12.200,00.

Perguntas frequentes

Em que ordem eu monto o orçamento do ano?
Crie a versão (Visão do orçamento), ajuste as premissas por canal e gerais, revise as receitas mês a mês, distribua e preencha as despesas, cadastre pessoal e investimentos, confira a DRE orçada e o caixa projetado, envie para aprovação e o dono aprova.

Qual a diferença entre Orçamento, Forecast e Cenário?
Orçamento é a meta oficial do ano, travada depois de aprovada. Forecast é a revisão do ano no meio do caminho, sem mexer no oficial. Cenário é uma simulação (pessimista, otimista) para comparar em Premissas e cenários.

Por que o realizado do mês aparece com lucro muito maior que o orçado?
Provavelmente o mês ainda não tem balancete importado. Sem ele, o realizado vem da operação (vendas, tarifas, custo) e não traz pessoal, despesas administrativas e IR. Importe o balancete em DRE e Contabilidade e leia de novo.

Quem não tem acesso ao financeiro consegue preencher o orçamento?
Sim, a parte dele. O responsável de cada categoria em Despesas preenche os 12 meses e clica em Concluir, mesmo sem acesso ao financeiro.

A contabilidade automática substitui o escritório?
Não. Ela é gerencial e serve para ver o resultado antes, conferir o trabalho do escritório e mandar o lote de lançamentos pronto. A escrituração oficial e as declarações continuam com o escritório.

O escritório manda o balancete em PDF. Funciona?
Funciona se o PDF tiver texto (não for imagem escaneada). Na importação, confira com atenção a linha dos nomes das colunas e o mapeamento antes de importar. Se der problema, peça o balancete em planilha.

CAPÍTULO 11

Folha de pagamento e ponto

Cadastrar colaboradores e sócios, controlar o ponto pelo app Jarvis Ponto, fechar a folha do mês com holerites, guias e contas a pagar, e calcular férias e rescisões, sabendo o que é cálculo de apoio e o que conferir com a contabilidade.

Para quem: Dono da empresa (só quem criou a empresa no Jarvis acessa o menu Folha) · Tempo: 45 min

O que você vai aprender

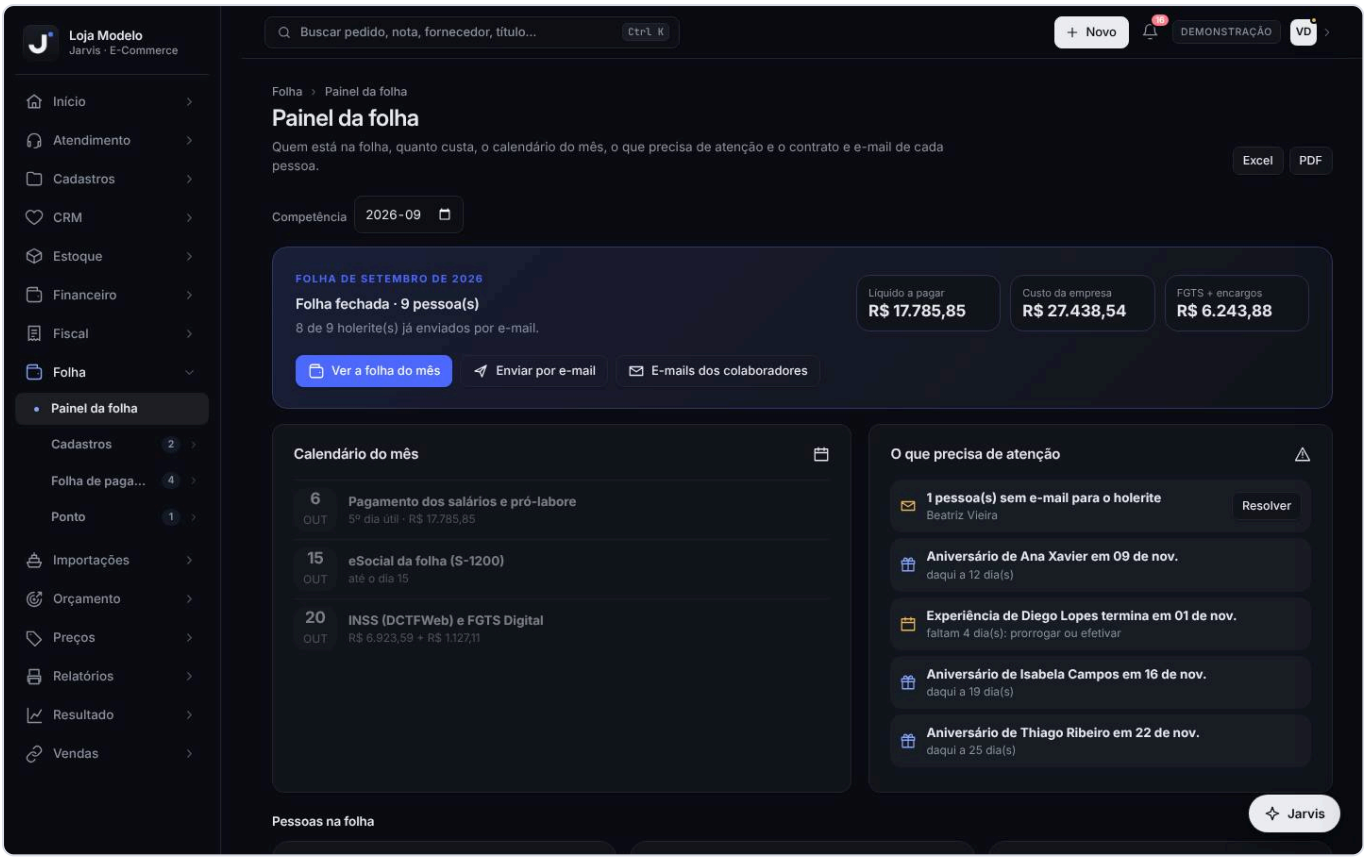
- Cadastrar uma admissão completa (dados do eSocial, contrato, jornada e e-mail do holerite) e o pró-labore dos sócios.
- Acompanhar o ponto: quem está trabalhando agora, o espelho do mês, o banco de horas e os pedidos de ajuste do app.
- Conferir, fechar e enviar a folha do mês, e lançar salários e encargos no contas a pagar.
- Programar férias e calcular uma rescisão com os documentos para assinatura.
- Saber o que o Jarvis calcula como apoio e o que precisa ser conferido com a contabilidade antes de pagar ou transmitir.

11.1 Painel da folha: o mês num lugar só

Menu: Folha › Painel › Painel da folha

Para que serve. Mostra quem está na folha, quanto custa, o calendário de pagamentos e guias do mês, o que precisa de atenção e, para cada pessoa, o líquido, o banco de horas e o atalho para o contrato e o e-mail.

Quando usar. No começo do mês (para fechar a folha do mês anterior) e sempre que for mexer em algo da Folha.



Passo a passo

1. Abra **Folha › Painel › Painel da folha**. A **Competência** vem com o mês anterior (o mês trabalhado); mude no campo se precisar.
2. No quadro de cima, veja se a folha está **Folha em aberto (prévia)** ou **Folha fechada**, e os valores de **Líquido a pagar**, **Custo da empresa** e **FGTS + encargos**.
3. Clique em **Conferir e fechar a folha** (ou **Ver a folha do mês**, se já estiver fechada) para ir à Folha mensal.
4. No **Calendário do mês**, veja as datas: pagamento dos salários e pró-labore (5º dia útil), eSocial da folha (S-1200, até o dia 15) e INSS (DCTFWeb) e FGTS Digital (dia 20).
5. Em **O que precisa de atenção**, resolva os avisos: pessoas sem e-mail para o holerite (botão **Resolver**), experiência terminando nos próximos 15 dias, cadastros sem CPF ou PIS e aniversários do mês.
6. Em **Pessoas na folha**, use **Contrato e e-mail**, **Holerite** e **Enviar** em cada cartão.
7. Para acertar o e-mail de todos de uma vez, clique em **E-mails dos colaboradores**, preencha e clique em **Salvar e-mails**.

Exemplo com a Loja Modelo

No dia 2 de outubro, o dono da Loja Modelo abre o painel: Folha de setembro, em aberto, 9 pessoas, líquido de cerca de R$ 18 mil. O aviso diz que a estagiária está sem e-mail e que a experiência de um auxiliar de expedição termina em 4 dias. Ele cadastra o e-mail, decide prorrogar a experiência e vai conferir a folha.

Dicas

- O custo da empresa soma o bruto, o FGTS e os encargos patronais: é o número para comparar com o orçamento de pessoal.
- O banco de horas de cada cartão vem do Ponto e jornada; negativo aparece em vermelho.

Cuidados

- O menu Folha (painel, colaboradores, folha, férias, rescisão, eSocial e ponto) é exclusivo de quem criou a empresa no Jarvis. Outras pessoas da equipe veem o aviso "Esta área é exclusiva de quem criou a empresa".
- As datas do calendário são as gerais. Confira com a contabilidade se a sua empresa tem alguma data diferente (convenção coletiva, feriado local).

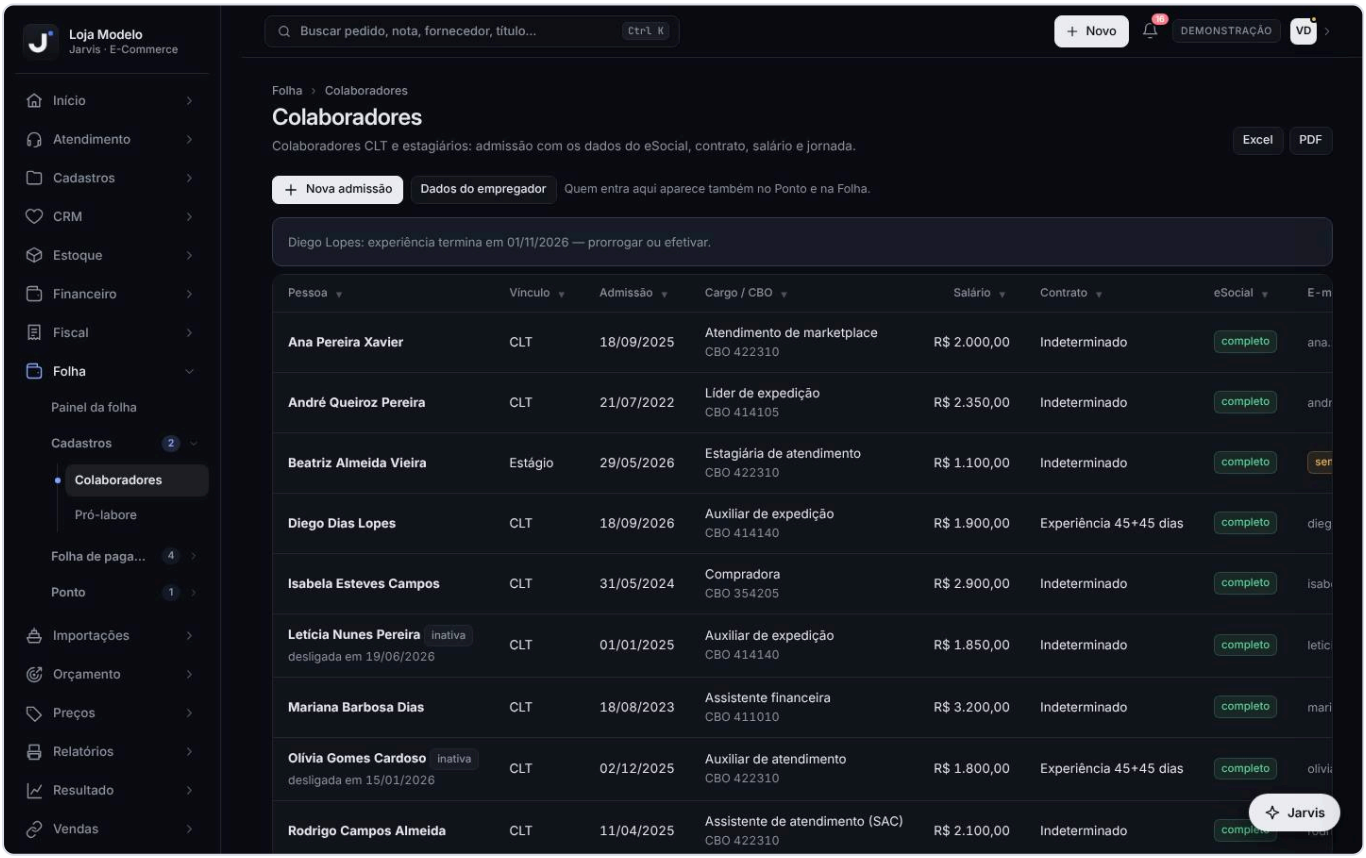
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#folhapainel

11.2 Colaboradores: admissão com os dados do eSocial

Menu: Folha › Cadastros › Colaboradores

Para que serve. Cadastra empregados CLT e estagiários com tudo o que o eSocial pede (dados pessoais, endereço, contrato, jornada, pagamento), gera a ficha de registro e o contrato em PDF e deixa pronto o evento de admissão (S-2200). Quem entra aqui aparece também no Ponto e na Folha.

Quando usar. Na admissão, em toda mudança de cargo, salário ou jornada, e no desligamento.



Passo a passo

1. Abra **Folha › Cadastros › Colaboradores**. Na primeira vez, clique em **Dados do empregador** e preencha razão social, CNPJ, endereço, município, UF, código IBGE e CEP (eles saem nos contratos, recibos e no eSocial).
2. Clique em **Nova admissão**. Em **Dados pessoais**, preencha **Nome completo**, **CPF**, PIS/NIS, **Nascimento**, **Sexo**, estado civil, raça/cor, escolaridade e RG.
3. Em **Endereço e contato**, digite o **CEP**: logradouro, bairro, cidade, UF e código IBGE são preenchidos sozinhos. Complete número, telefone e **E-mail**.
4. Em **Contrato**, escolha o **Vínculo** (CLT ou Estágio), a **Admissão**, o **Cargo**, o **CBO**, o **Salário (R$)** e o **Tipo de contrato** (Experiência, Prazo indeterminado ou Prazo determinado), com os dias de experiência e de prorrogação.
5. Ainda em Contrato, informe **Entrada**, **Saída**, **Intervalo (min)**, **Horas semanais**, **Dependentes para IR** e **Vale-transporte (R$/mês)**. Em **Pagamento**, banco, agência, conta e chave PIX.
6. Clique em **Admitir**. Com os dados obrigatórios completos, o evento S-2200 fica pronto na tela eSocial; se faltar algo, o sistema diz o quê.
7. Na lista, a coluna **eSocial** mostra **completo** ou **faltam N dado(s)** (passe o mouse para ver quais). Use **Ficha** para completar.
8. Clique em **PDFs** para baixar a **Ficha de registro** e o **Contrato de trabalho** e marcar o **Checklist da admissão** (ASO, CTPS digital, contrato assinado, vale-transporte, dependentes, LGPD). Clique em **Salvar checklist**.
9. Em **Contrato e e-mail**, ajuste o que a folha usa: e-mail do holerite, **Horas do ponto** (banco de horas ou pagar extras e descontar faltas), eventos fixos do mês e mudança programada de contrato.

Exemplo com a Loja Modelo

A Loja Modelo contrata um auxiliar de expedição em 18/09, com salário de R$ 1.900,00, experiência de 45 + 45 dias, das 07:30 às 17:18 com 1 hora de intervalo (44 horas por semana). Depois de admitir, o dono baixa o contrato de experiência em PDF, imprime para assinatura e marca no checklist o ASO e a CTPS digital.

Dicas

- Os campos com * são os que o eSocial exige. Sem eles, o S-2200 não é gerado.
- O alerta no topo avisa quando a experiência termina nos próximos 15 dias e quando há férias vencendo: decida antes do prazo.
- Estagiário que vai ser efetivado: use a mudança programada em Contrato e e-mail (ex.: CLT a partir de 01/11, com o novo salário).

Cuidados

- Confira com a contabilidade o CBO, a categoria e o tipo de contrato antes da admissão. O Jarvis prepara os dados, mas não substitui a orientação do contador.
- Exame admissional (ASO) e registro antes do primeiro dia de trabalho são obrigação da empresa: o checklist só ajuda a lembrar.

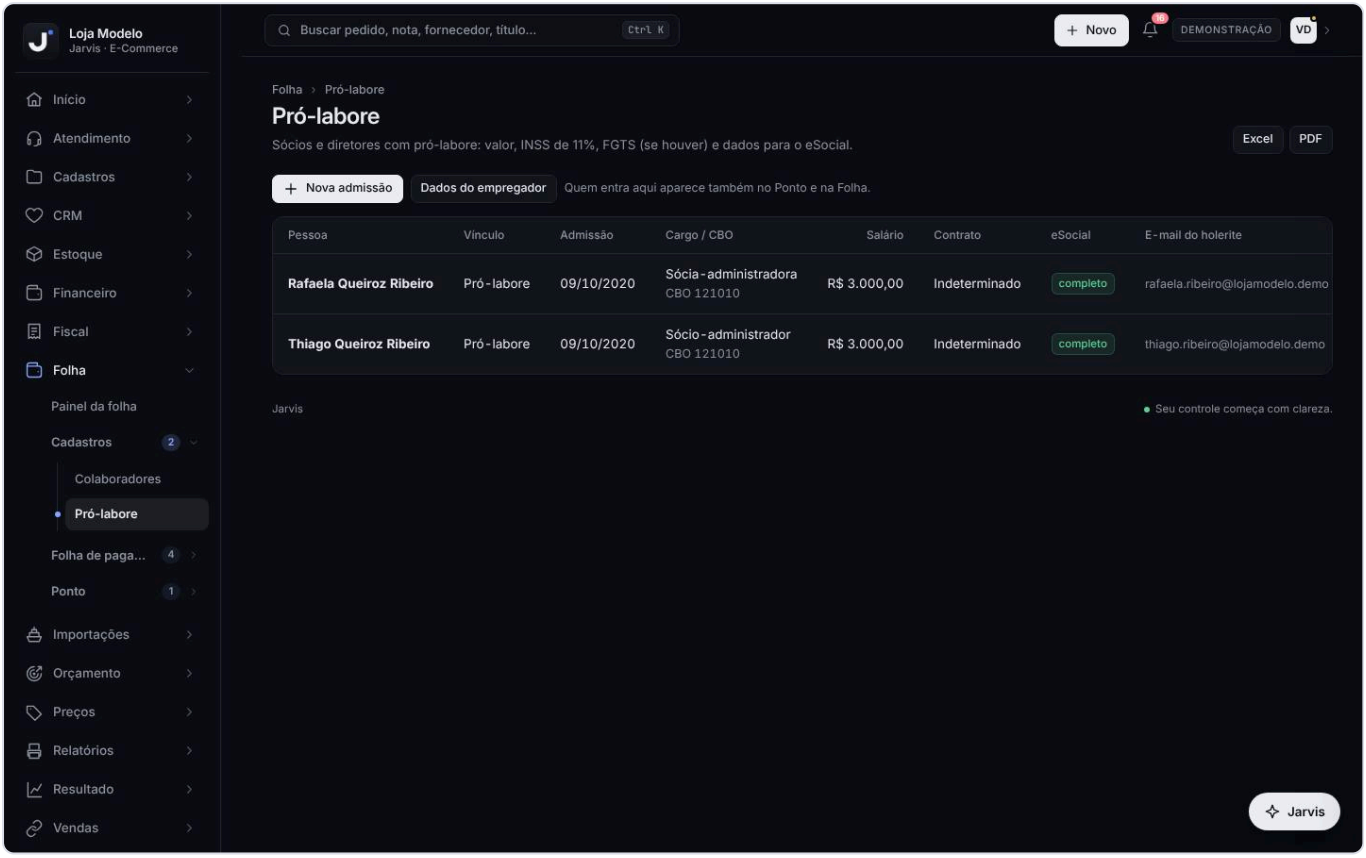
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#pscolab

11.3 Pró-labore dos sócios

Menu: Folha › Cadastros › Pró-labore

Para que serve. Cadastra sócios e diretores que recebem pró-labore: valor, INSS de 11% (contribuinte individual), contribuição da empresa, FGTS se houver e os dados para o eSocial.

Quando usar. Ao definir ou mudar o pró-labore e quando entrar ou sair um sócio.



Passo a passo

1. Abra **Folha › Cadastros › Pró-labore**. A lista mostra só quem tem vínculo de pró-labore.
2. Clique em **Nova admissão**, preencha os dados pessoais e, em **Contrato**, deixe o **Vínculo** em **Pró-labore**, com o valor no campo **Salário (R$)**.
3. Clique em **Admitir** (ou **Salvar ficha** se já existir).
4. Em **Contrato e e-mail**, informe o e-mail do holerite e marque **Recolher FGTS (8%) sobre o pró-labore** só se for diretor com FGTS.
5. Para trocar o valor a partir de um mês, use a **Mudança programada de contrato** (A partir de, Novo vínculo e Novo salário).
6. Confira o recibo do sócio na Folha mensal, como os demais.

Exemplo com a Loja Modelo

Os dois sócios da Loja Modelo têm pró-labore de R$ 3.000,00. Com as tabelas padrão, cada um tem INSS de 11% (R$ 330,00), IRRF zero e líquido de R$ 2.670,00; a empresa recolhe 20% (R$ 600,00) sobre cada pró-labore.

Dicas

- Sócio com pró-labore não bate ponto: ele não aparece na aba Agora do Ponto e jornada, a não ser que tenha marcação.
- Pró-labore não tem horas extras nem banco de horas na folha.

Cuidados

- No Simples Nacional, a contribuição da empresa sobre o pró-labore pode não se aplicar. Ajuste o percentual em Folha mensal › Tabelas conforme a orientação da contabilidade.
- Valor de pró-labore e distribuição de lucros são decisões tributárias: defina com o contador.

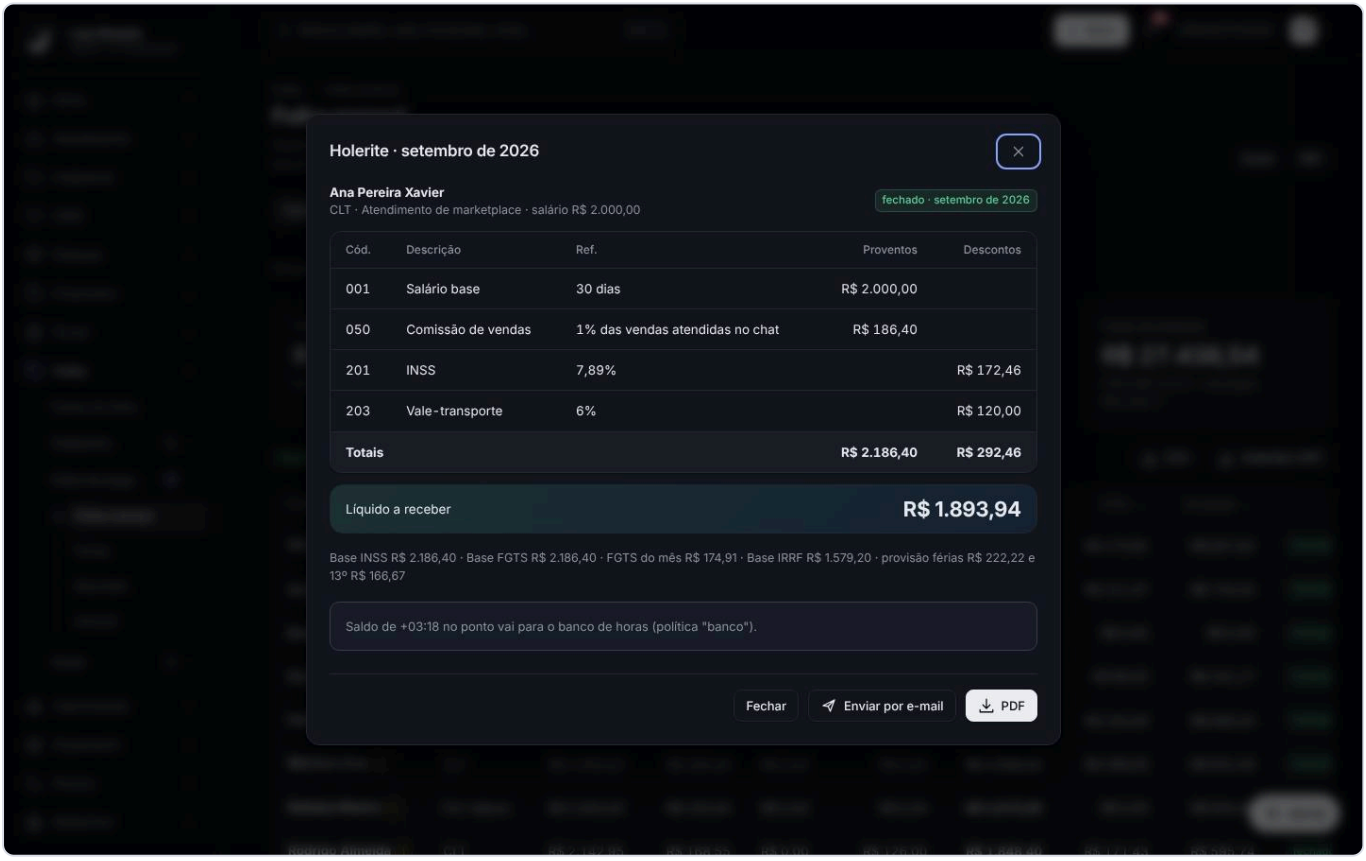
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#psprolabore

11.4 Folha mensal: conferir, fechar, pagar e enviar holerites

Menu: Folha › Folha de pagamento › Folha mensal

Para que serve. Calcula o holerite de cada pessoa a partir do contrato, das horas do ponto e dos lançamentos do mês (salário, horas extras com DSR, faltas, atrasos, INSS, IRRF, vale-transporte, FGTS e encargos). Ao fechar, congela os holerites, lança salários e guias no contas a pagar e envia os holerites por e-mail.

Quando usar. Todo mês, nos primeiros dias do mês seguinte, depois de conferir o ponto.



Passo a passo

1. Abra **Folha › Folha de pagamento › Folha mensal** e escolha a **Competência** (o mês trabalhado). A aba **Folha do mês** mostra os cartões **Total bruto**, **Descontos**, **Líquido a pagar** e **Custo da empresa**.

2. Na aba **Lançamentos**, registre o que é só deste mês: escolha a **Pessoa**, o **Tipo** (Provento ou Desconto), a **Descrição** (ex.: Comissão de vendas), o **Valor (R$)** e a **Referência**. Marque ou não **Entra na base de INSS, FGTS e IRRF** e clique em **Registrar lançamento**.
3. Volte em **Folha do mês** e clique em cada pessoa para ver o holerite. Leia os avisos (o **!** ao lado do nome): férias no mês, saldo indo para o banco de horas, reajuste no meio do mês.
4. Na aba **Tabelas**, confira INSS, IRRF, encargos da empresa e a vigência. Se algo mudou, edite e clique em **Salvar tabelas** (**Voltar ao padrão** desfaz).
5. Com tudo conferido, clique em **Fechar folha** e confirme. Os holerites ficam congelados, mesmo que o ponto ou as tabelas mudem depois.
6. Clique em **Lançar no contas a pagar**: entram o líquido de cada pessoa (vencimento no 5º dia útil) e as guias de INSS, FGTS e IRRF (dia 20), seguindo a aprovação configurada.
7. Clique em **Enviar por e-mail**, escolha **Holerite + banco de horas**, **Só o holerite** ou **Só o banco de horas**, marque as pessoas e clique em **Enviar**. Cada um recebe só o próprio documento.
8. Para arquivar, use **Holerites (ZIP)** e **CSV**. A aba **Encargos e guias** resume as obrigações do mês e as provisões de férias e 13º.
9. Precisa corrigir uma folha fechada? Clique em **Reabrir**, corrija e feche de novo.

Exemplo com a Loja Modelo

Uma atendente da Loja Modelo ganha R$ 2.000,00 e recebeu R$ 200,00 de comissão (lançada como provento tributável). Com as tabelas padrão de 2026 que vêm no sistema: bruto de R$ 2.200,00; INSS progressivo de cerca de R$ 173,68; vale-transporte de R$ 120,00 (6% do salário); IRRF zero (rendimento até R$ 5.000,00); líquido de cerca de R$ 1.906,32. A empresa recolhe FGTS de R$ 176,00. Valores ilustrativos: confira com a contabilidade.

Dicas

- Na aba **Contratos**, a coluna Horas mostra se a pessoa está em banco de horas ou em "pagar HE / descontar". Só no segundo caso as horas extras, faltas e atrasos do ponto entram no holerite.
- Eventos que se repetem todo mês (ajuda de custo, prêmio assiduidade) vão em Contrato e e-mail › Eventos fixos; avulsos do mês vão em Lançamentos.
- O 5º dia útil conta o sábado e pula domingo e feriado nacional; as guias do dia 20 antecipam se cair em fim de semana ou feriado.

Cuidados

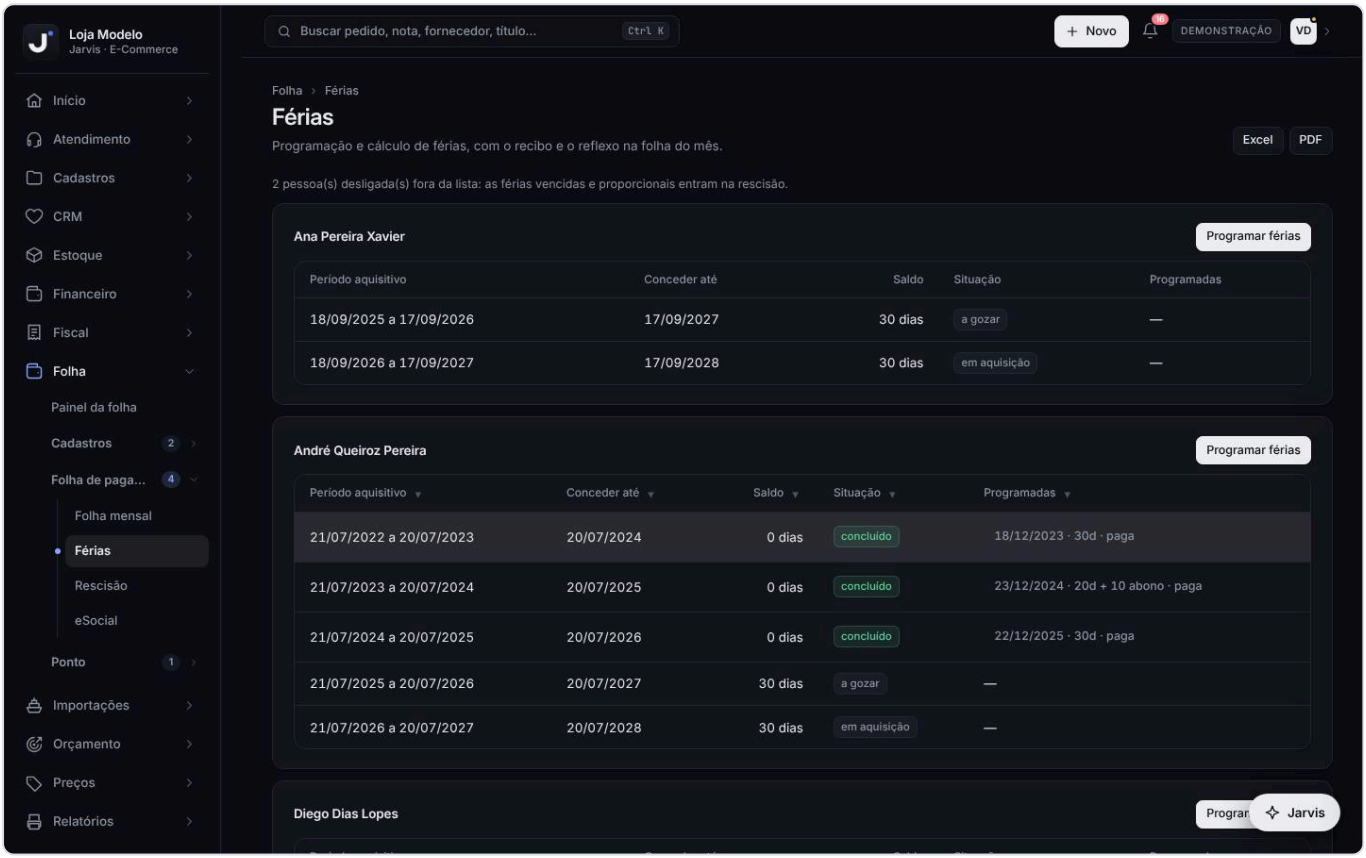
- Os valores são **cálculo de apoio**. As tabelas de INSS e IRRF vêm com valores de referência e são editáveis: confira com a legislação vigente e com a contabilidade antes de fechar.
- Encargos da empresa (patronal, RAT e terceiros) seguem o regime de lucro presumido ou real. No Simples Nacional a contribuição patronal pode não se aplicar: ajuste em Tabelas com o contador.
- Folha já lançada no contas a pagar não reabre: exclua os títulos da folha no contas a pagar antes de clicar em Reabrir.

11.5 Férias: períodos, cálculo, aviso e recibo

Menu: Folha › Folha de pagamento › Férias

Para que serve. Mostra os períodos aquisitivos de cada empregado CLT, com o saldo de dias, o prazo para conceder e a situação. Programa e calcula as férias (com 1/3, abono e adiantamento do 13º), gera o aviso e recibo em PDF e lança no contas a pagar.

Quando usar. Ao planejar as férias da equipe e pelo menos 30 dias antes do início de cada férias (prazo do aviso).



Passo a passo

1. Abra **Folha › Folha de pagamento › Férias**. Cada pessoa tem uma tabela com **Período aquisitivo**, **Conceder até**, **Saldo**, **Situação** e **Programadas**.
2. Leia a situação: **em aquisição**, **a gozar**, **vence em breve**, **vencido (pagar em dobro)** ou **concluído**. Comece pelos que vencem. Quem foi desligado sai da lista: as férias dele entram na rescisão.
3. Clique em **Programar férias** na pessoa. Escolha o **Período aquisitivo**, o **Início do gozo** e os **Dias de gozo** (de 5 a 30).
4. Se a pessoa vai vender dias, informe o **Abono pecuniário (vender dias)** (gozo + abono até 30). Marque **Adiantar 50% do 13º salário junto** se for o caso.
5. Clique em **Calcular**: aparecem férias, 1/3, abono, INSS, IRRF (a linha zerada, como IRRF isento, não aparece), o líquido, a data limite de pagamento e os avisos (ex.: início numa sexta ou num sábado).
6. Confira e clique em **Programar**.

7. Clique nas férias programadas para abrir: baixe **Aviso e recibo (PDF)** para assinatura e, quando for pagar, clique em **Lançar no contas a pagar**. Se mudar de ideia, use **Cancelar**.

Exemplo com a Loja Modelo

Uma atendente com salário de R$ 2.000,00 tira 30 dias a partir de uma segunda-feira. O cálculo traz férias de R$ 2.000,00 + 1/3 de R$ 666,67, INSS de cerca de R$ 215,68 e nada de IRRF (isento, a linha nem aparece): líquido de cerca de R$ 2.450,99, a pagar até 2 dias antes do início. Na folha daquele mês, os dias de férias saem do salário (já foram pagos no recibo).

Dicas

- Se as férias forem divididas, um dos períodos precisa ter pelo menos 14 dias: o cálculo avisa.
- A média de horas extras dos últimos 12 meses entra na base das férias quando houver horas extras pagas na folha.
- Programe as férias da equipe fora dos picos de venda (Black Friday e Natal) olhando a tela Datas comerciais.

Cuidados

- O cálculo é de apoio. Confira com a contabilidade, principalmente médias de variáveis, faltas no período e férias em dobro.
- Férias vencidas são pagas em dobro (art. 137 da CLT). Não deixe a situação chegar a "vencido".

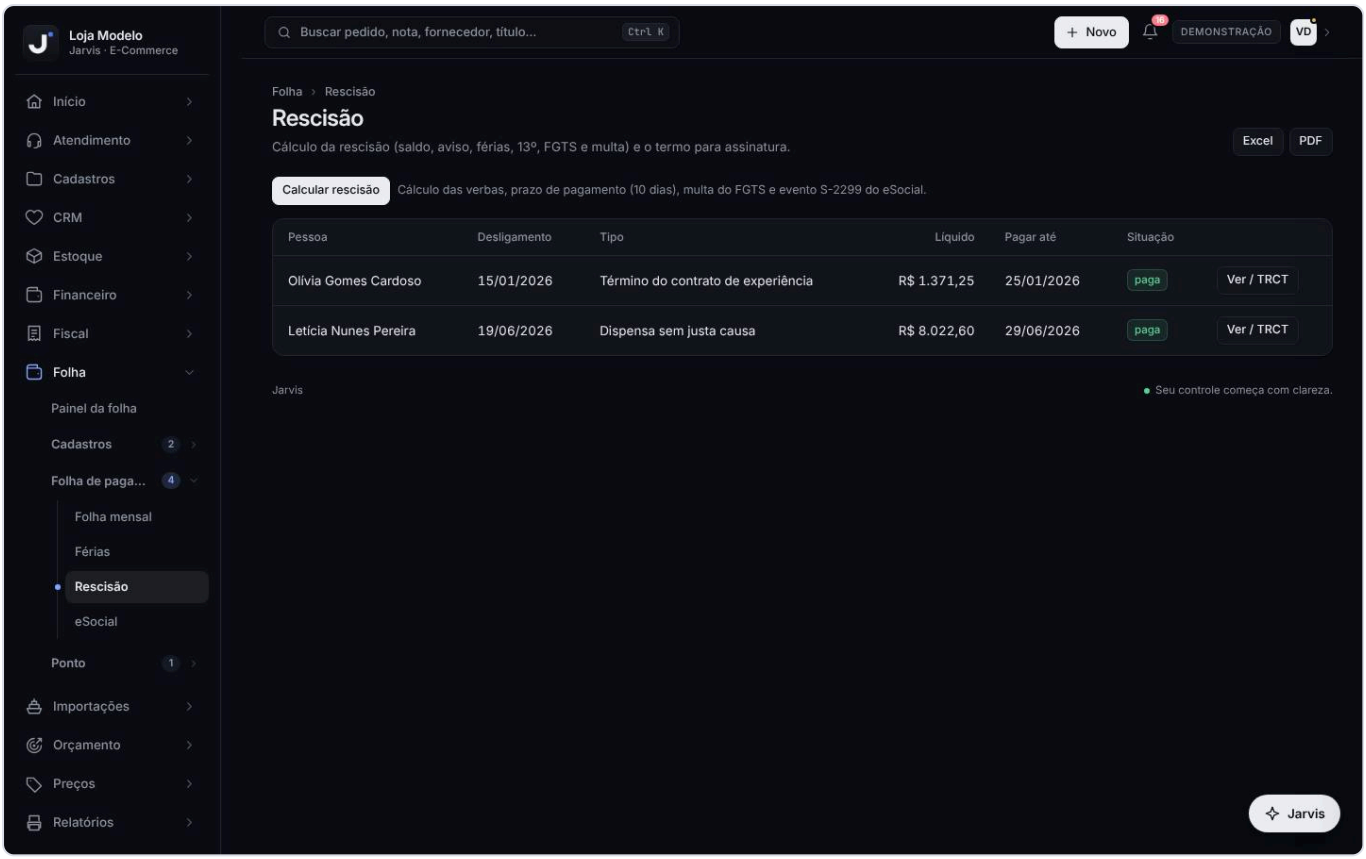
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#psferias

11.6 Rescisão: verbas, prazo, multa do FGTS e TRCT

Menu: Folha › Folha de pagamento › Rescisão

Para que serve. Calcula a rescisão (saldo de salário, aviso prévio, 13º proporcional, férias vencidas e proporcionais com 1/3, INSS, IRRF, FGTS do mês e multa), mostra o prazo de pagamento de 10 dias, gera o termo de rescisão (TRCT) em PDF e o evento S-2299 do eSocial.

Quando usar. No desligamento de um empregado CLT, antes de comunicar os valores.



Passo a passo

1. Abra **Folha › Folha de pagamento › Rescisão** e clique em **Calcular rescisão**.
2. Escolha a **Pessoa** e a **Data do desligamento**.
3. Escolha a **Causa**: dispensa sem justa causa, por justa causa, pedido de demissão, acordo (art. 484-A), término da experiência, término antecipado da experiência pelo empregador ou término de contrato por prazo determinado.
4. Escolha o **Aviso prévio**: **Indenizado**, **Trabalhado**, **Dispensado** ou **Não cumprido (pedido de demissão)**.
5. Informe o **Saldo do FGTS para fins rescisórios (R$)**, do extrato da conta vinculada. Sem ele, a multa sai errada.
6. Clique em **Calcular** e leia as verbas, o líquido, a data **pagar até**, o FGTS do mês, a multa e os avisos.
7. Clique em **Salvar rescisão**: a pessoa recebe a data de desligamento e o S-2299 fica pronto na tela eSocial (se o cadastro estiver completo).
8. Na lista, clique em **Ver / TRCT** para baixar o **TRCT (PDF)** e, ao pagar, em **Lançar no contas a pagar** (entram o líquido e o FGTS rescisório com a multa).

Exemplo com a Loja Modelo

Um auxiliar com 2 anos completos de casa é dispensado sem justa causa, com aviso indenizado. O aviso é de 36 dias (30 + 3 por ano), a data projetada avança 36 dias e entram saldo de salário, 13º e férias proporcionais com 1/3. Com saldo de FGTS de R$ 4.000,00 informado, a multa de 40% é calculada sobre esse saldo mais o FGTS do mês. O pagamento vence em até 10 dias do desligamento.

Dicas

- No acordo (art. 484-A), o aviso indenizado é pela metade, a multa é de 20% e não há seguro-desemprego: o próprio cálculo avisa.
- Guarde o TRCT assinado junto com o comprovante de pagamento.

Cuidados

- Rescisão é o cálculo que mais pede conferência. O Jarvis trata aviso prévio indenizado e férias indenizadas como isentos de INSS e IRRF: **confira com a contabilidade antes de pagar**.
- Médias de variáveis, adicionais, descontos de convenção coletiva e pensão alimentícia podem não estar no cálculo. Leve o resultado ao contador.
- O prazo de 10 dias para pagar é contado da data do desligamento. Atraso gera multa.

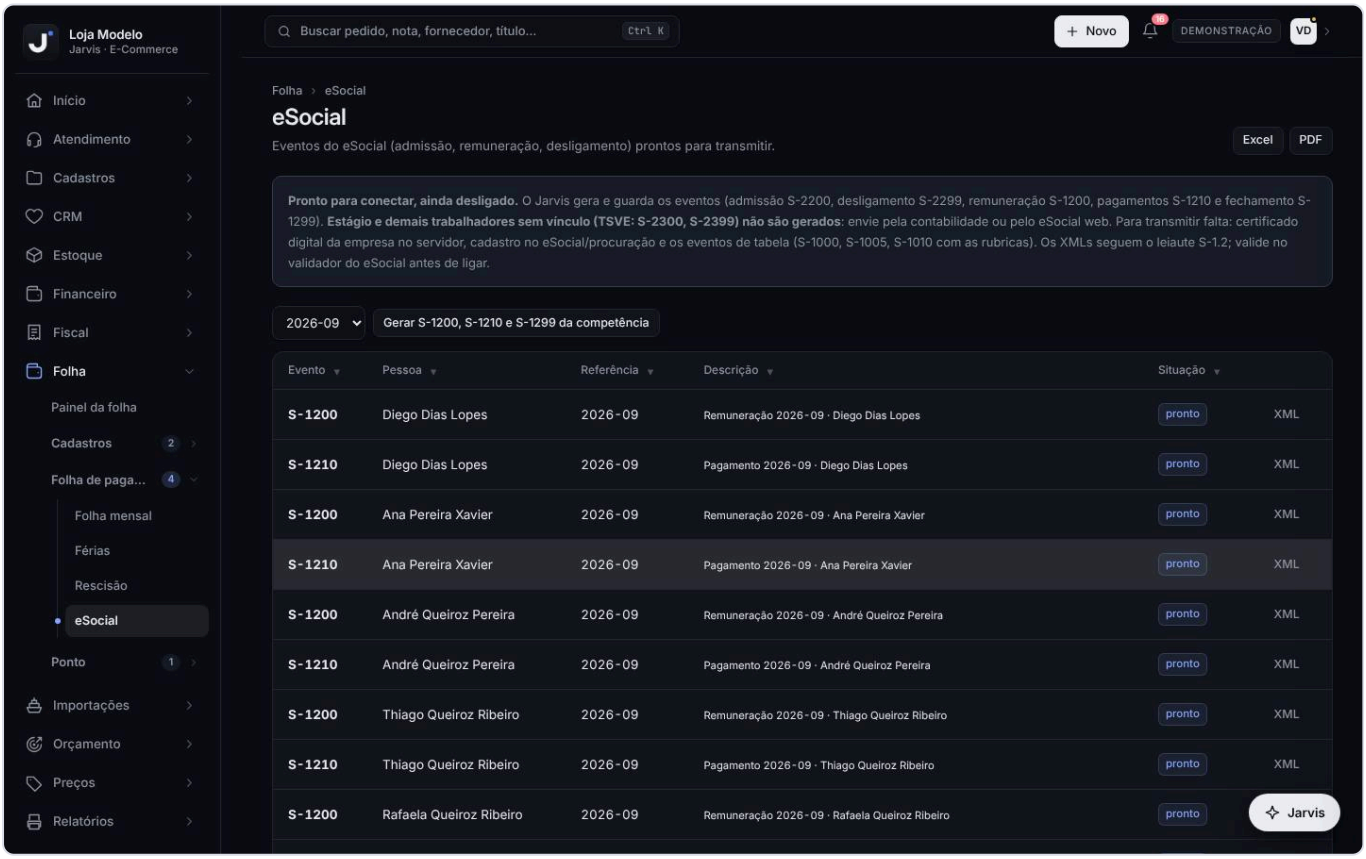
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#psresc

11.7 eSocial: eventos prontos, ainda sem transmissão

Menu: Folha › Folha de pagamento › eSocial

Para que serve. Gera e guarda os arquivos (XML) dos eventos do eSocial: admissão (S-2200), desligamento (S-2299), remuneração (S-1200), pagamentos (S-1210) e fechamento (S-1299). O Jarvis **não transmite**: a transmissão ainda está desligada.

Quando usar. Depois de fechar a folha do mês e depois de cada admissão ou rescisão.



Passo a passo

1. Abra **Folha › Folha de pagamento › eSocial** e leia o quadro **Pronto para conectar, ainda desligado**: ele explica o que falta para transmitir.
2. Os eventos de admissão e desligamento aparecem sozinhos depois de **Admitir** e de **Salvar rescisão**, se o cadastro estiver completo.
3. Para a folha, escolha a competência na lista (só aparecem folhas fechadas) e clique em **Gerar S-1200, S-1210 e S-1299 da competência**.
4. Confira a tabela: **Evento**, **Pessoa**, **Referência**, **Descrição** e **Situação**.
5. Clique em **XML** para baixar cada arquivo e envie à contabilidade (ou valide no validador do eSocial).
6. Se o sistema avisar "Sem CPF válido", corrija o CPF na Ficha da pessoa e gere de novo.

Exemplo com a Loja Modelo

Depois de fechar a folha de setembro, o dono gera os eventos da competência: sai um S-1200 e um S-1210 para cada pessoa e um S-1299 de fechamento. Ele baixa os XMLs e manda para a contabilidade, que transmite pelo sistema dela.

Dicas

- Para transmitir pelo Jarvis no futuro, será preciso o certificado digital da empresa, o cadastro ou procuração no eSocial e os eventos de tabela (S-1000, S-1005 e S-1010 com as rubricas).
- A coluna eSocial em Colaboradores mostra quem ainda tem dado faltando (CPF, nascimento, sexo, endereço com CEP, CBO ou admissão). Complete antes da admissão para o S-2200 sair junto.

Cuidados

- Estágio e demais trabalhadores sem vínculo (TSVE: S-2300 e S-2399) o Jarvis não gera: envie pela contabilidade ou pelo eSocial web.
- Gerar o XML aqui **não** cumpre a obrigação: o evento só vale depois de transmitido. Combine com a contabilidade quem transmite e até quando (a folha, até o dia 15).
- Os XMLs seguem o leiaute S-1.2, mas as rubricas são as do Jarvis. A contabilidade pode precisar ajustar antes de transmitir.

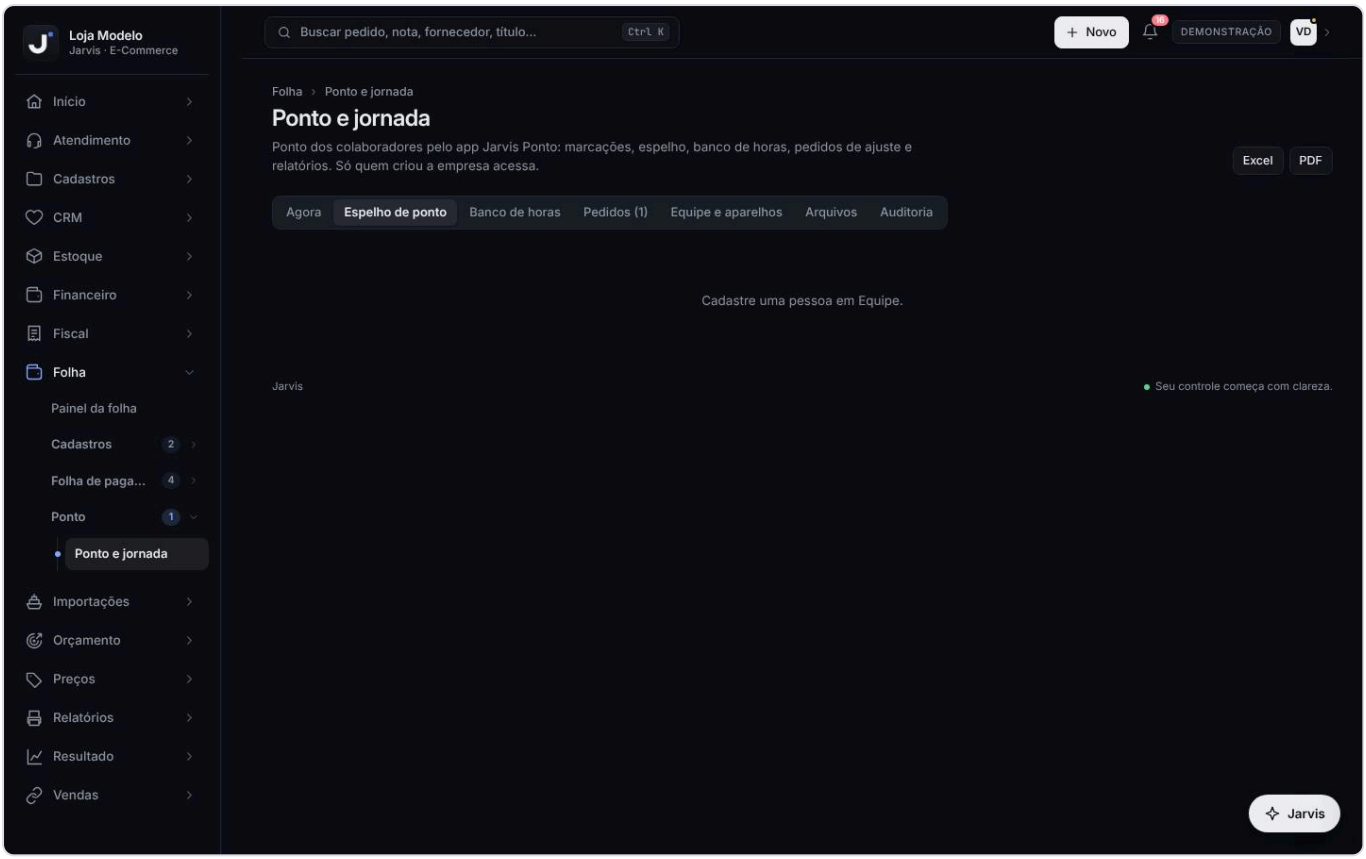
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#psesocial

11.8 Ponto e jornada: marcações, espelho e banco de horas

Menu: Folha › Ponto › Ponto e jornada

Para que serve. Controla o ponto dos colaboradores pelo app Jarvis Ponto (no celular de cada um, com a hora do servidor, NSR e local da marcação): quem está trabalhando agora, o espelho de ponto do mês, o banco de horas, os pedidos de ajuste, os aparelhos, os arquivos e a auditoria de cada alteração.

Quando usar. Todo dia (aba Agora), toda semana (pedidos e dias a conferir) e no fim do mês, antes de fechar a folha.



Passo a passo

1. Abra **Folha › Ponto › Ponto e jornada**. Para cadastrar quem bate ponto, vá na aba **Equipe e aparelhos** › **Nova pessoa**: nome, cargo, **Entrada**, **Saída**, **Intervalo (minutos)**, **Saldo inicial do banco**, **Início do controle**, dias de trabalho e, se quiser, **Exigir localização do celular na marcação**.
2. Clique em **Gerar link do app** e envie pelo botão **Enviar por WhatsApp** (ou **Copiar link** ou o QR). A pessoa abre no próprio celular e toca em "Adicionar à tela inicial". O link vale 72 horas.
3. Na aba **Agora**, veja o cartão de cada pessoa: situação (**Aguardando entrada**, **Ainda não registrou**, **Trabalhando**, **Em intervalo**, **Encerrou**), as batidas do dia com NSR e local, e o **Saldo acumulado**, o mês anterior, o **Mês atual** e as horas de **Hoje**. A tela se atualiza a cada minuto.
4. Na aba **Espelho de ponto**, escolha a pessoa e o mês. Veja **Créditos no mês**, **Débitos no mês**, **Saldo do mês** e **Banco acumulado**, e a situação de cada dia (**Conferido**, **A conferir**, **Incompleto**, **Sem registro**, **Classificado**).
5. Clique num dia para corrigir: ajuste as marcações (Entrada, Saída p/ intervalo, Volta do intervalo, Saída e o par extra), escolha a **Classificação do dia** (Trabalho, Feriado, Folga, Falta, Compensação, Atestado, Férias, Desconsiderado), escreva a **Observação** e o **Motivo da correção**. Marque **Conferi este dia** e clique em **Salvar dia**.
6. Clique em **Conferir dias completos** para marcar de uma vez os dias sem problema. Incompletos e sem registro continuam para revisão.
7. Na aba **Pedidos**, responda os pedidos feitos pelo app: **Abrir o dia e corrigir** (corrige e aprova), **Aprovar** ou **Recusar** (com motivo).
8. Na aba **Banco de horas**, veja a evolução mês a mês e registre **Ajustes e compensações**: tipo (Ajuste, Compensação, Abono, Horas pagas), horas em HH:MM, sinal e motivo. Baixe o **PDF** da pessoa ou os **PDFs de todos (ZIP)**.

9. Use **Arquivos** para guardar atestados e folhas de ponto (arraste ou clique) e **Auditoria** para ver quem mudou o quê, quando e por quê. No Espelho, **CSV do mês** e **PDF** exportam o mês.

Exemplo com a Loja Modelo

Uma atendente tem jornada das 08:00 às 17:48 com 1 hora de intervalo (8h48 por dia), de segunda a sexta. Ela bate 07:55, 12:00, 13:00 e 18:00: trabalhou 9h05, crédito de +00:17 no dia. Às 15h, com só 3 batidas, o dia de hoje ainda não entra no saldo (aparece como "Hoje"). Um dia previsto sem nenhuma batida conta −08:48 até ser classificado (atestado, folga, feriado).

Dicas

- O saldo do dia só é calculado com as batidas completas: 4 marcações para quem tem intervalo, 2 para quem não tem. Antes da saída, o dia de hoje não deve nada.
- Dia trabalhado fora dos dias previstos (ex.: sábado) vira crédito simples. Folga, feriado, atestado, férias e desconsiderado contam zero; falta e compensação descontam a jornada.
- Arquivos com o nome no formato "2026-10-ana.jpg" vão sozinhos para a pessoa e o mês certos.
- Celular perdido ou trocado? Em Equipe e aparelhos, clique em **Revogar** e gere um link novo. Ativar o link em outro aparelho desliga o anterior.

Cuidados

- Mudar marcação feita pelo app exige motivo e fica na Auditoria. Nunca apague ou "acerte" batidas sem combinar com a pessoa.
- Banco de horas, compensação e horas extras seguem a CLT e a convenção coletiva da categoria. Confira com a contabilidade as regras (prazo de compensação, limite de horas) antes de adotar.
- O que vai para a folha depende do contrato: "Banco de horas" só leva o saldo; "Pagar extras e descontar faltas/atrasos" transforma o ponto em valores no holerite.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#ponto

Exercício: Pratique na demonstração

1. Abra **Folha › Painel › Painel da folha**, leia o calendário e clique em **Resolver** no aviso de pessoa sem e-mail. Feche a janela.
2. Abra **Folha › Ponto › Ponto e jornada**, aba **Pedidos**, e clique em **Abrir o dia e corrigir** no pedido pendente. Preencha a volta do intervalo pedida, escreva o motivo e clique em **Salvar dia**.
3. Na aba **Espelho de ponto**, escolha a mesma pessoa e clique em **Conferir dias completos**.
4. Abra **Folha › Folha de pagamento › Folha mensal** e mude a **Competência** para o mês atual (folha em prévia).
5. Na aba **Lançamentos**, registre uma comissão de R$ 100,00 para essa pessoa, com **Entra na base de INSS, FGTS e IRRF** marcado.
6. Volte em **Folha do mês** e clique na pessoa para ver o holerite.

7. Abra **Férias**, clique em **Programar férias** de alguém com saldo, preencha o início e clique só em **Calcular**.

Confira

O pedido aparece como **aprovada** com a resposta "Ajustado conforme o pedido."; o holerite em prévia mostra a linha "Comissão" com código 050 e o bruto R$ 100,00 maior; e o cálculo de férias mostra o líquido e a data "pagar até".

Perguntas frequentes

Por que alguém da equipe não vê o menu Folha?
Folha, férias, rescisão, eSocial e ponto são exclusivos de quem criou a empresa no Jarvis, por causa dos dados pessoais e salariais. Os colaboradores usam só o app Jarvis Ponto para bater o ponto e pedir ajustes.

O Jarvis substitui a contabilidade na folha?
Não. Ele faz o cálculo de apoio, os documentos e os lançamentos no contas a pagar. Tabelas, encargos do seu regime, rescisões e a transmissão do eSocial e da DCTFWeb devem ser conferidos e feitos com a contabilidade.

As tabelas de INSS e IRRF estão atualizadas?
Elas vêm com valores de referência (a vigência aparece na aba Tabelas) e são editáveis. Sempre que sair tabela nova, confira com a contabilidade, edite e clique em Salvar tabelas antes de fechar a folha.

Preciso corrigir uma folha que já fechei. Como faço?
Clique em **Reabrir** na Folha do mês, corrija e feche de novo. Se a folha já foi lançada no contas a pagar, exclua antes os títulos da folha lá.

Por que o dia de hoje não aparece no saldo de ponto?
O dia só entra no saldo com as batidas completas (4 com intervalo ou 2 sem). Depois da saída, o dia é calculado.

O colaborador trocou de celular. O que fazer?
Em Ponto e jornada › Equipe e aparelhos, clique em **Revogar** no aparelho antigo e em **Gerar link do app** para mandar um link novo (vale 72 horas).

CAPÍTULO 12

Relatórios, alertas, assistente de IA, auditoria e ajuda

Tire os relatórios certos para a diretoria e a contabilidade, configure os alertas, use o assistente de IA com segurança, descubra quem alterou o quê e peça ajuda pela Central de ajuda.

Para quem: Dono, diretoria, financeiro e contabilidade (a Central de ajuda é para todos) · Tempo: 40 min

O que você vai aprender

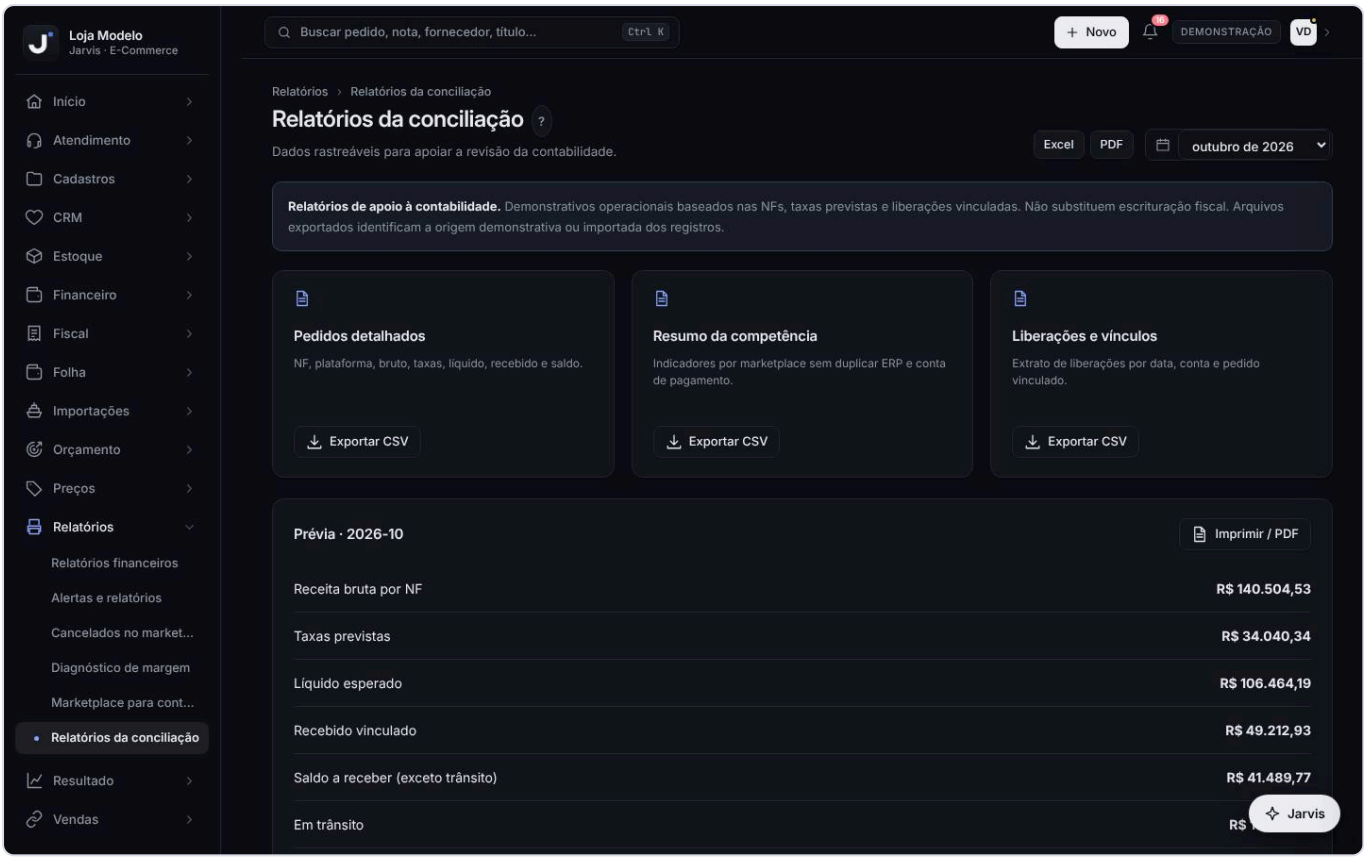
- Escolher o relatório certo para cada pergunta: conciliação, financeiro, marketplace para a contabilidade, diagnóstico de margem e cancelados.
- Configurar quem recebe os alertas por e-mail e WhatsApp, o resumo do dia e o relatório semanal da diretoria.
- Usar o assistente de IA sabendo o que ele faz, o que não faz e quando está desligado.
- Descobrir quem alterou o quê no Log e auditoria e no Histórico.
- Abrir e acompanhar chamados na Central de ajuda e ler a avaliação da equipe.
- Acompanhar a loja pelo celular na Diretoria no bolso.

12.1 Relatórios da conciliação

Menu: Relatórios › Relatórios › Relatórios da conciliação

Para que serve. Exporta em planilha os dados da conciliação da competência — pedidos detalhados, resumo por marketplace e liberações com vínculo — para apoiar a revisão da contabilidade.

Quando usar. No fechamento do mês ou quando a contabilidade pedir o detalhe de vendas e repasses.



Passo a passo

1. Escolha o mês (a competência) no canto superior direito.
2. Confira a **Prévia**: **Receita bruta por NF**, **Taxas previstas**, **Líquido esperado**, **Recebido vinculado**, **Saldo a receber (exceto trânsito)**, **Em trânsito** e **Conciliado**.
3. **Pedidos detalhados** › **Exportar CSV**: um pedido por linha, com NF, plataforma, bruto, taxas, líquido, recebido, saldo, status, origem e anotação.
4. **Resumo da competência** › **Exportar CSV**: totais por marketplace, sem somar de novo o Bling e a conta do Mercado Pago.
5. **Liberações e vínculos** › **Exportar CSV**: cada liberação do mês com pedido informado, pedido vinculado, conta, data e valor.
6. **Imprimir / PDF** imprime a prévia (no diálogo de impressão, escolha **Salvar como PDF**).

Exemplo com a Loja Modelo

Em 5 de novembro, a contabilidade pede o detalhe de outubro. O financeiro escolhe outubro, exporta Pedidos detalhados e Liberações e vínculos e manda os dois arquivos com a prévia impressa. Um pedido de R$ 200,00 com taxa de R$ 40,00 aparece com líquido de R$ 160,00, recebido de R$ 160,00, saldo R$ 0,00 e status Conciliado.

Dicas

- Os arquivos usam ponto e vírgula e abrem direto no Excel.
- Feche a competência (Vendas › Faturamento e repasses › Fechamento de vendas) antes de exportar a versão final: assim os números não mudam depois de enviados.

Cuidados

- São demonstrativos operacionais (notas, taxas previstas e liberações vinculadas): não substituem a escrituração fiscal.

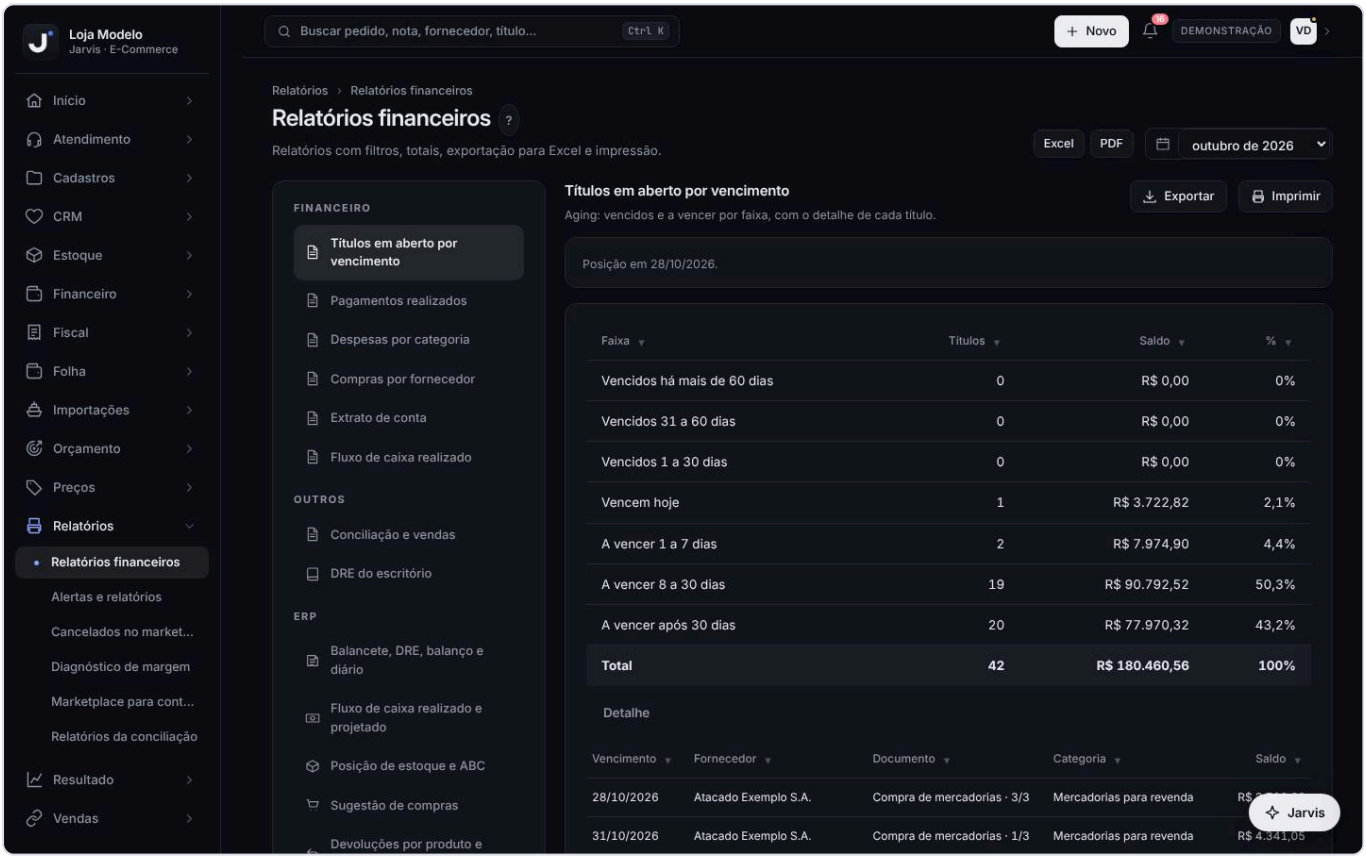
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#reports

12.2 Relatórios financeiros

Menu: Relatórios › Relatórios › Relatórios financeiros

Para que serve. Relatórios prontos do financeiro, com filtros, totais, exportação e impressão: títulos em aberto por vencimento, pagamentos, despesas por categoria, compras por fornecedor, extrato de conta e fluxo de caixa realizado.

Quando usar. Na reunião semanal de caixa, no fechamento do mês e sempre que precisar mandar um relatório para alguém.



Passo a passo

1. Na lista da esquerda, em **Financeiro**, escolha o relatório.
2. **Títulos em aberto por vencimento**: as faixas (vencidos há mais de 60 dias, 31 a 60, 1 a 30, vencem hoje, a vencer em 1 a 7, 8 a 30 e após 30 dias), na posição de hoje, e o **Detalhe** de cada título.
3. **Pagamentos realizados** e **Extrato de conta**: informe **De**, **Até** e a **Conta**.
4. **Despesas por categoria**: escolha o **Regime** — **Caixa (pagamento)** ou **Competência (vencimento)**. Sai uma coluna por mês.
5. **Compras por fornecedor** (notas de entrada do período, com a participação de cada um) e **Fluxo de caixa realizado** (entradas e saídas do extrato por natureza, mês a mês).

6. Clique em **Exportar** (planilha) ou **Imprimir** (sai com o nome da empresa, o período e a data de emissão).
7. Em **Outros** e **ERP**, a lista leva a telas que também servem de relatório: Conciliação e vendas, DRE do escritório, balancete e DRE automáticos, fluxo de caixa, estoque e curva ABC, sugestão de compras, devoluções, pedidos sem nota fiscal, pendências e log.

Exemplo com a Loja Modelo

Toda sexta, a Carla abre **Títulos em aberto por vencimento** e manda ao dono: nada vencido, R$ 8.000,00 vencendo nos próximos 7 dias e R$ 90.000,00 entre 8 e 30 dias. Na segunda, com **Pagamentos realizados** da semana, confere o que saiu de cada conta.

Dicas

- Despesas por categoria no regime de caixa mostra o dinheiro que saiu; no de competência, o que venceu — use o segundo para comparar com o orçamento.
- Os relatórios ficam melhores com as categorias certas nas contas a pagar (Cadastros › Financeiro › Plano financeiro).

Cuidados

- Extrato de conta e Fluxo de caixa realizado dependem do extrato importado: sem importar o extrato do banco, eles ficam vazios ou incompletos.

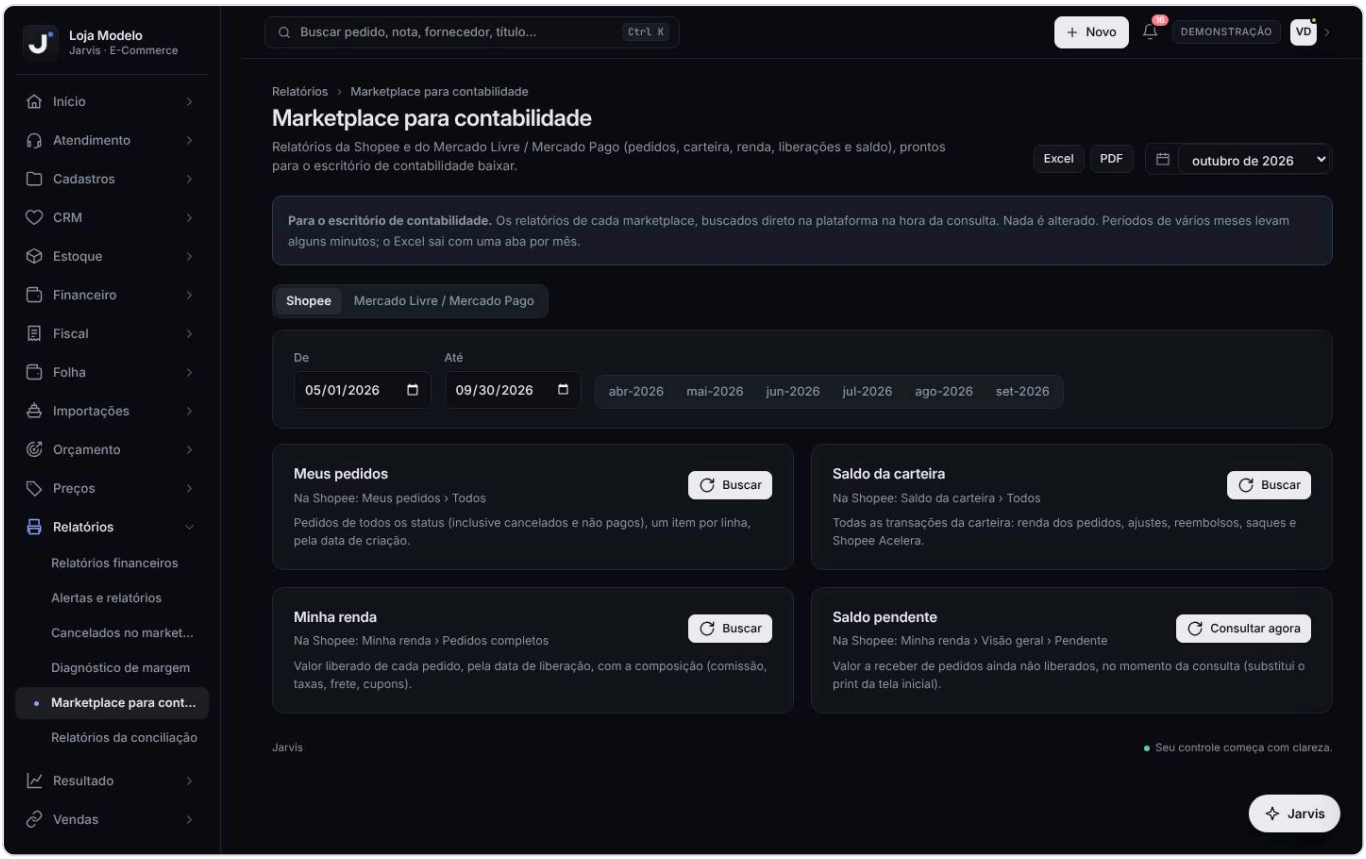
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#relfin

12.3 Marketplace para contabilidade

Menu: Relatórios › Relatórios › Marketplace para contabilidade

Para que serve. Busca direto na Shopee e no Mercado Livre/Mercado Pago os relatórios que o escritório de contabilidade costuma pedir (pedidos, carteira, renda, liberações e saldo) e entrega em Excel, com uma aba por mês. Nada é alterado na plataforma.

Quando usar. No fechamento do mês, no lugar de baixar relatório por relatório no painel de cada marketplace e de mandar print do saldo.



Passo a passo

1. Escolha a plataforma: **Shopee** ou **Mercado Livre / Mercado Pago**.
2. Defina o período em **De** e **Até** ou clique num dos meses prontos (ex.: **set-2026**).
3. Na Shopee: **Meus pedidos** (todos os status, um item por linha), **Saldo da carteira** (todas as transações) e **Minha renda** (valor liberado de cada pedido, com comissão, taxas, frete e cupons). Clique em **Buscar** no relatório que quiser.
4. No Mercado Livre: **Vendas**, **Pagamentos do Mercado Pago** e **Liberações do Mercado Pago** — também com **Buscar**.
5. **Saldo pendente** (Shopee) e **Saldo do Mercado Pago**: clique em **Consultar agora** para registrar o saldo daquele momento (substitui o print da tela).
6. O Excel é baixado com uma aba por mês. Mande ao escritório.

Exemplo com a Loja Modelo

No dia 3, o escritório da Loja Modelo pede a “Minha renda” da Shopee e as liberações do Mercado Pago do mês anterior. O financeiro clica no mês, em Buscar de Minha renda (aba Shopee) e de Liberações do Mercado Pago (aba Mercado Livre) e envia os dois Excel. Leva poucos minutos.

Dicas

- O escritório pode baixar sozinho: com o perfil Contabilidade (escritório), ele tem acesso a esta tela.
- Períodos de vários meses levam alguns minutos. Espere uma busca terminar antes de pedir outra.

Cuidados

- Se a busca falhar, confira em Integrações se a conexão da plataforma está ativa (selo Conectado).

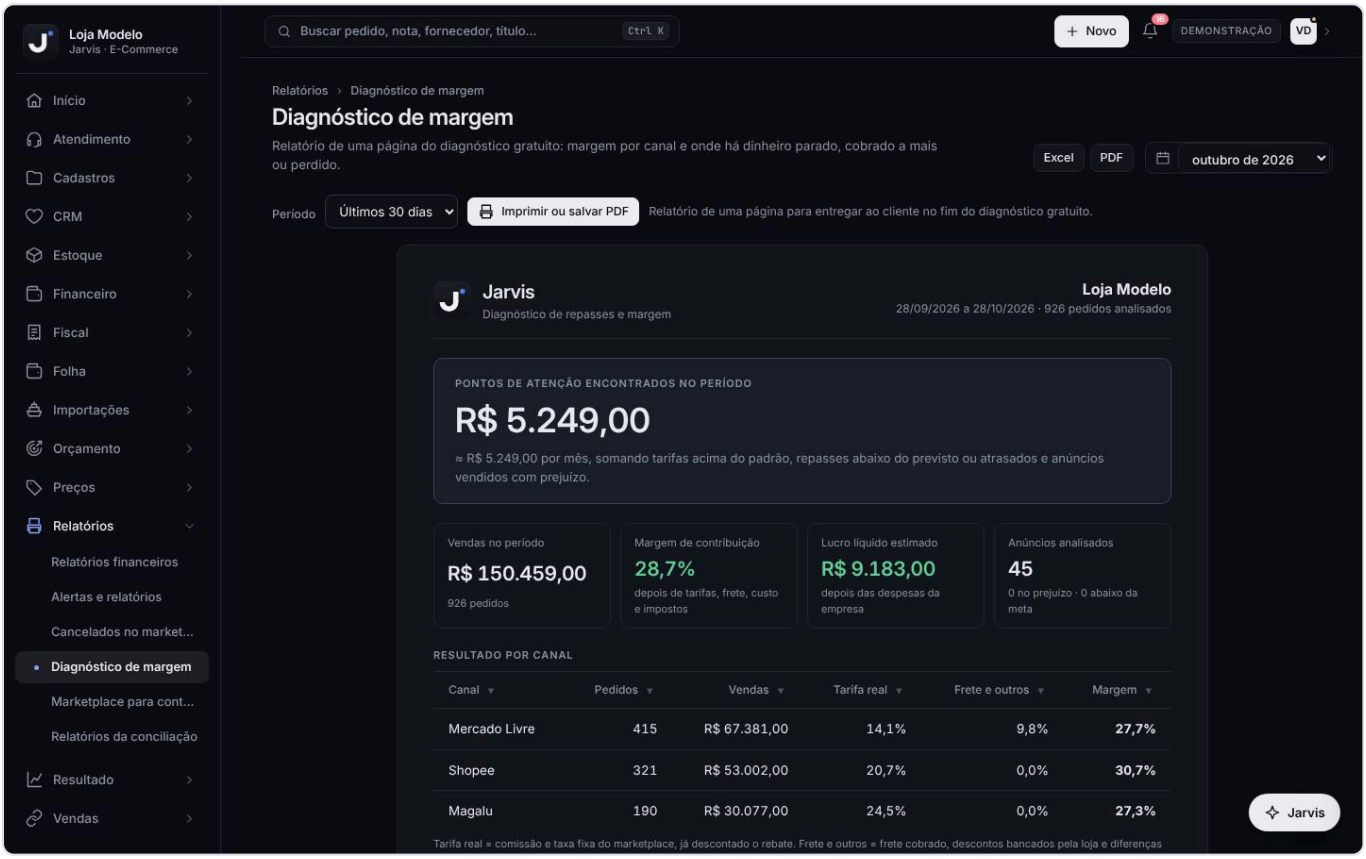
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#relshopee

12.4 Diagnóstico de margem

Menu: Relatórios › Relatórios › Diagnóstico de margem

Para que serve. Relatório de uma página com a margem por canal e onde há dinheiro parado, cobrado a mais ou perdido: tarifas acima do padrão, repasses abaixo do previsto ou atrasados e vendas com prejuízo.

Quando usar. No começo do uso (é um dos Primeiros passos) e uma vez por mês, para levar à reunião da diretoria.



Passo a passo

1. Escolha o **Período**: **Últimos 30 dias**, **Últimos 60 dias** ou **Últimos 90 dias**.
2. Leia o destaque **Pontos de atenção encontrados no período**: o valor total e quanto isso representa por mês.
3. Confira os quadros: **Vendas no período**, **Margem de contribuição**, **Lucro líquido estimado** (depois das despesas da empresa) e **Anúncios analisados**.
4. Em **Resultado por canal**: pedidos, vendas, **Tarifa real** (comissão e taxa fixa, já descontado o rebate), **Frete e outros** e **Margem** de cada marketplace.

5. Em **Onde está o dinheiro**: **Tarifas acima do padrão**, **Repasses abaixo do previsto**, **Repasses atrasados** e **Vendas com prejuízo**, com valor e quantidade.
6. Siga **O que fazer primeiro**: as ações já vêm em ordem (contestar tarifas, cobrar repasses, rever preço e frete no canal de menor margem).
7. Clique em **Imprimir ou salvar PDF** para levar à reunião.

Exemplo com a Loja Modelo

No diagnóstico de 30 dias da Loja Modelo aparecem 4 pedidos com tarifa acima do padrão (cerca de R$ 70,00) e 4 repasses atrasados (R$ 220,00). O financeiro contesta as tarifas e cobra os repasses; o dono revê preço e frete no canal de menor margem.

Dicas

- Para contestar tarifa pedido a pedido, abra o Radar de margem › **Tarifas fora do padrão**.
- Compare o diagnóstico de um mês com o do mês anterior para ver se as ações deram resultado.

Cuidados

- Os valores são estimados (impostos pela alíquota efetiva informada): confira com a contabilidade antes de usar numa decisão fiscal.
- No Mercado Livre o frete pago pela loja aparece separado em **Frete e outros**. Na Shopee e no Magalu o frete já vem dentro da tarifa informada pelo canal, e Frete e outros mostra só descontos e diferenças de repasse — pode ficar em 0,0%.
- Aqui, “repasse atrasado” conta só os vencidos há mais de 3 dias; as Pendências usam outra régua (prazo do canal + 5 dias, em 120 dias). Os números podem não bater entre as duas telas.

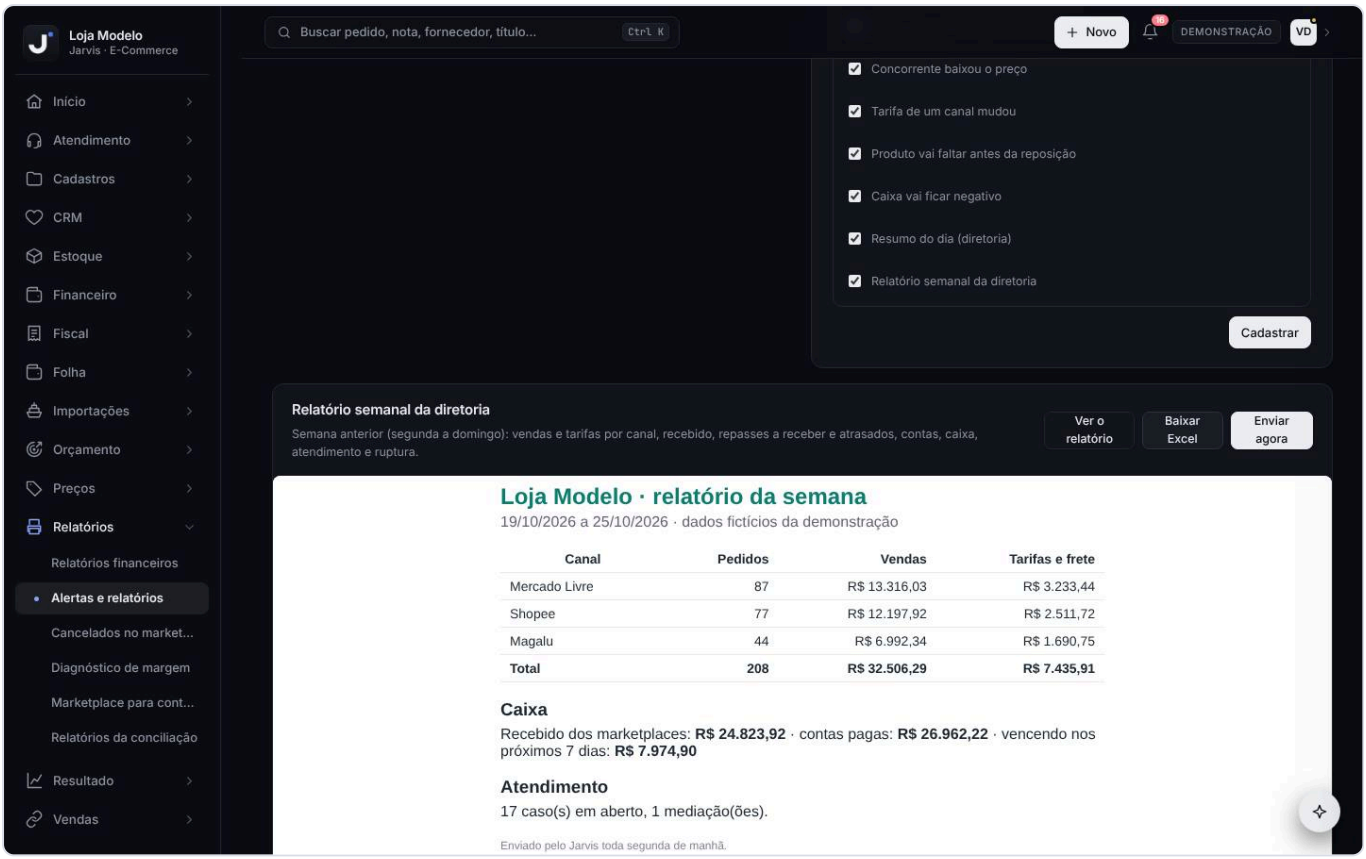
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#diagnostico

12.5 Alertas por e-mail e WhatsApp e o relatório da diretoria

Menu: Relatórios › Relatórios › Alertas e relatórios

Para que serve. Define quem recebe cada aviso por e-mail ou WhatsApp (nota rejeitada, reclamação urgente, contas que vencem, caixa que vai ficar negativo...), o **Resumo do dia** às 7 h e o **Relatório semanal da diretoria** toda segunda de manhã, com a planilha da semana.

Quando usar. Na implantação e quando alguém entra, sai ou muda de função.



Passo a passo

1. Confira no topo se **E-mail** e **WhatsApp** aparecem como **conectado**.
2. Em **Novo destino**, escolha o **Canal** (E-mail ou WhatsApp), informe o **E-mail ou celular com DDD** e, se quiser, o **Nome**.
3. Marque os **Avisos** que essa pessoa deve receber (ex.: Contas que vencem hoje, Repasse atrasado ou abaixo do previsto, Produto sem estoque, Resumo do dia (diretoria)) e clique em **Cadastrar**.
4. Em **Quem recebe**, use **Editar avisos**, **Testar** (manda uma mensagem de teste), **Pausar** / **Retomar** e **Remover**.
5. Em **Relatório semanal da diretoria**, clique em **Ver o relatório** para a prévia da semana passada (vendas e tarifas por canal, caixa, atendimento); depois, **Baixar Excel** ou **Enviar agora**.
6. Em **Resumo do dia da diretoria**, use **Ver o resumo de hoje** e **Enviar agora** (vai para quem marcou “Resumo do dia”).
7. Acompanhe **Últimos envios**: quando, destino, aviso e situação (**Enviado** ou **Falhou**, com o motivo).

Exemplo com a Loja Modelo

Na Loja Modelo: a Carla (financeiro) recebe por e-mail Contas que vencem hoje, Contas que vencem amanhã, Repasse atrasado ou abaixo do previsto e Caixa vai ficar negativo; o Rafael (atendimento) recebe no WhatsApp Reclamação urgente; o João (expedição), Produto sem estoque e NF-e rejeitada; a diretoria, o Resumo do dia e o Relatório semanal.

Dicas

- Mande a cada pessoa só os avisos que ela resolve: aviso demais vira ruído e ninguém lê.
- Pause em vez de remover quando alguém sair de férias.
- Também dá para receber os avisos como notificação no celular: menu do seu nome › **Alertas no celular** (ativar neste aparelho, testar e desativar).

Cuidados

- Só o dono cadastra destinos e envia relatórios; os demais só veem a tela.
- Se um envio aparecer como **Falhou**, confira o número (com DDD) ou o e-mail. Se estiver errado, remova o destino, cadastre de novo e use **Testar**.

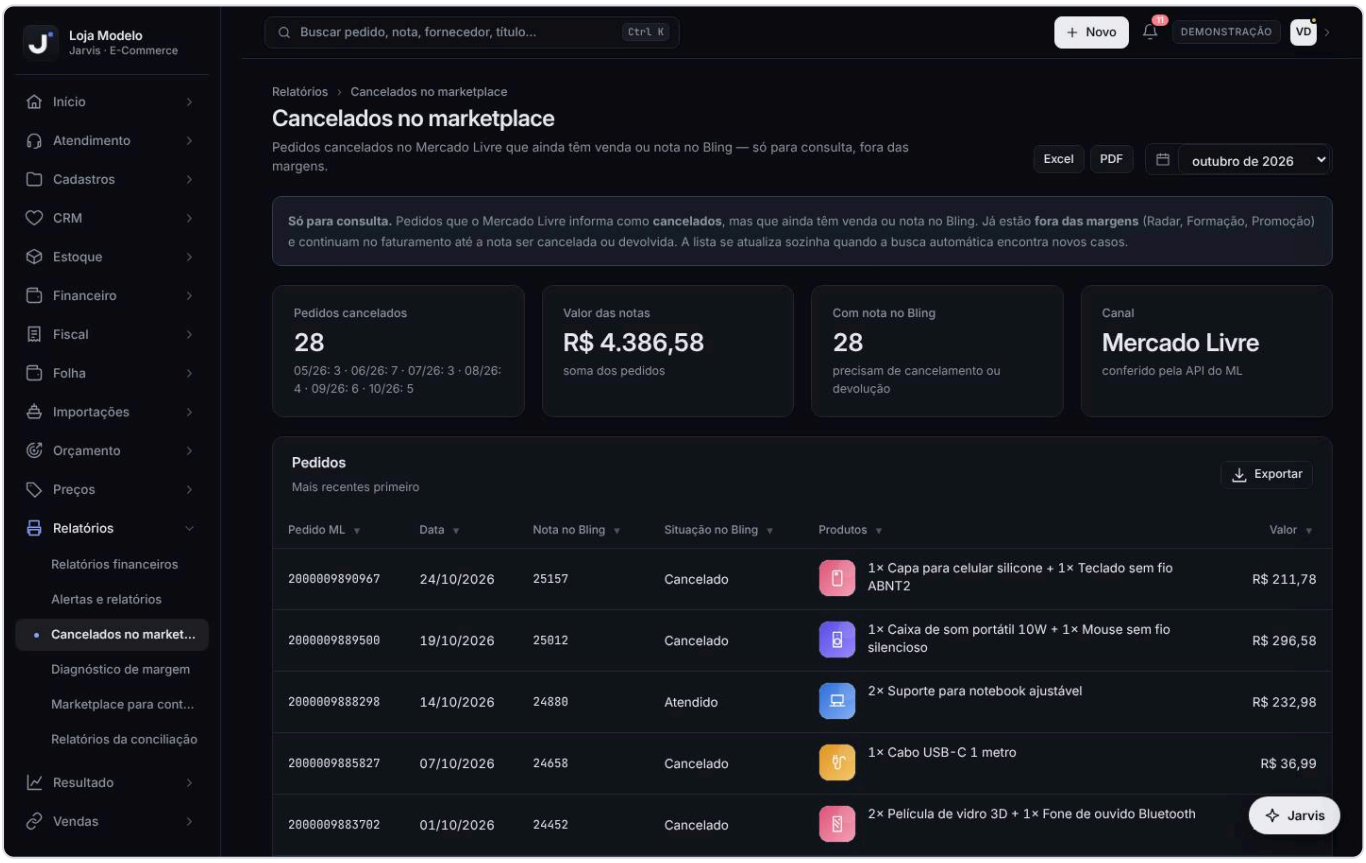
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#alertasrel

12.6 Cancelados no marketplace

Menu: Relatórios › Relatórios › Cancelados no marketplace

Para que serve. Lista os pedidos que o Mercado Livre informa como cancelados, mas que ainda têm venda ou nota no Bling — para o faturamento cancelar ou devolver a nota.

Quando usar. Toda semana e antes de fechar o mês.



Passo a passo

1. Leia os quadros: **Pedidos cancelados** (com a contagem por mês), **Valor das notas**, **Com nota no Bling** e **Canal**.

2. Na tabela **Pedidos** (mais recentes primeiro): **Pedido ML**, **Data**, **Nota no Bling**, **Situação no Bling**, **Produtos** e **Valor**.
3. Para cada linha, no Bling: cancele a nota (se ainda estiver no prazo de cancelamento) ou emita a nota de devolução.
4. **Exportar** gera a lista em planilha para mandar ao faturamento ou à contabilidade.
5. Volte depois de resolver: a lista se atualiza sozinha quando a busca automática encontra casos novos.

Exemplo com a Loja Modelo

Um cliente cancelou no Mercado Livre um pedido de R$ 120,00 depois da nota emitida. O pedido aparece aqui com a nota 1050 e Situação no Bling “Atendido”. O faturamento emite a nota de devolução no Bling e a venda deixa de inflar o faturamento do mês.

Dicas

- Esses pedidos já ficam fora das margens (Radar de margem, Formação de preço, Promoção), mas continuam no faturamento até a nota ser cancelada ou devolvida.
- Por enquanto a lista cobre o Mercado Livre (conferido pela API do Mercado Livre).

Cuidados

- É só para consulta: o Jarvis não cancela nada. Quem resolve é o faturamento, no Bling.

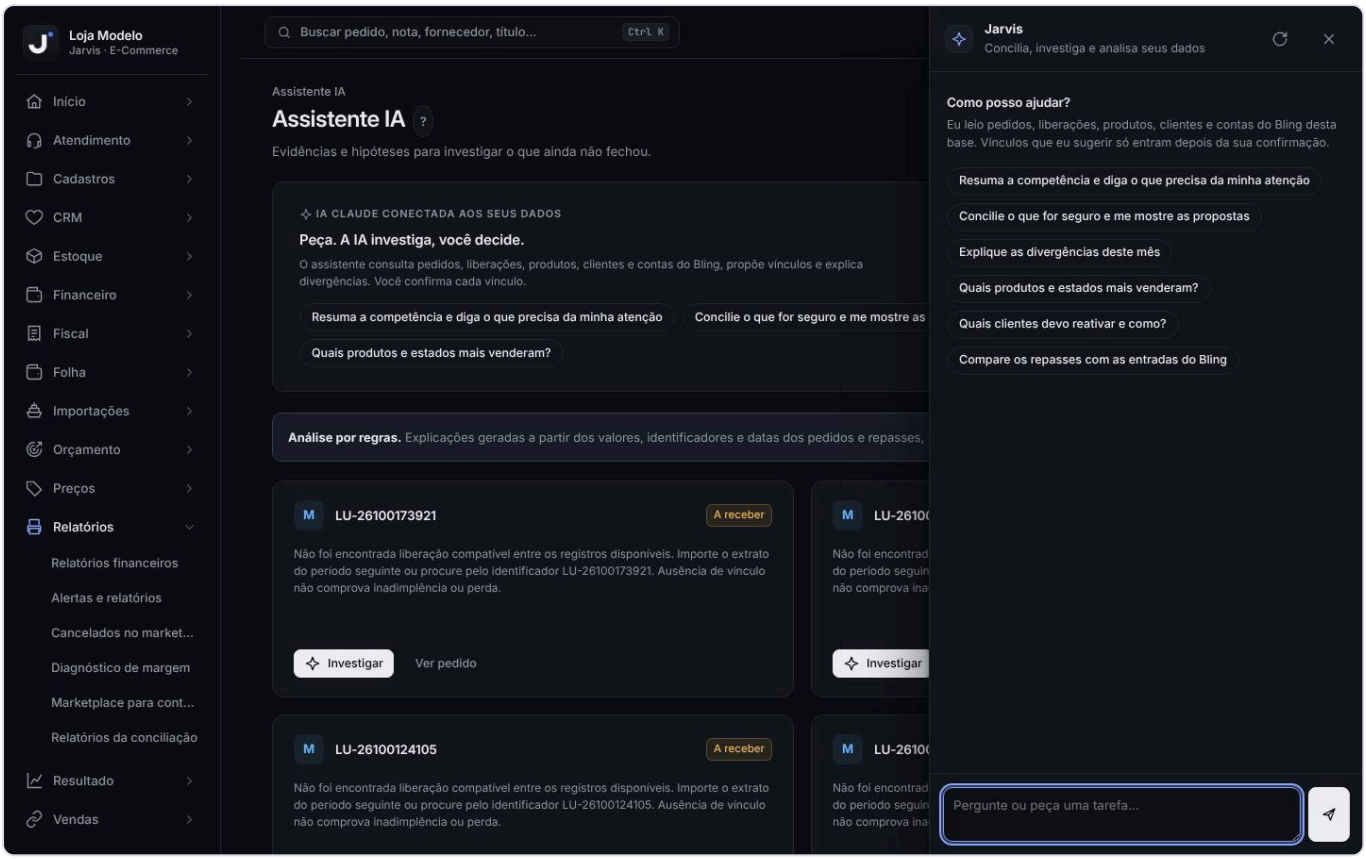
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#cancelados

12.7 Assistente IA: perguntar aos seus dados

Menu: Botão Jarvis (canto inferior direito) ou busca (Ctrl K) › Assistente IA

Para que serve. Um assistente de IA que consulta pedidos, liberações, produtos, clientes e contas do Bling da sua base, responde perguntas, explica divergências e propõe vínculos — que só entram depois da sua confirmação.

Quando usar. Para perguntas livres (“quanto sobrou da Shopee em setembro?”), para investigar o que não fechou e para preparar uma reunião.



Passo a passo

1. Clique no botão **Jarvis** no canto inferior direito de qualquer tela (ou abra a tela **Assistente IA** pela busca).
2. Escolha uma sugestão — **Resuma a competência e diga o que precisa da minha atenção**, **Concilie o que for seguro e me mostre as propostas**, **Explique as divergências deste mês**, **Quais produtos e estados mais venderam?**... — ou escreva a pergunta e tecle Enter.
3. O assistente usa como contexto o mês do cabeçalho e a tela aberta. Enquanto consulta, mostra o que está lendo.
4. Quando ele propõe vínculos, aparece **Revisar e confirmar**: confira cada par liberação × pedido e confirme só o que estiver certo.
5. O botão de seta circular no topo do painel começa uma **Nova conversa**; o **X** (ou Esc) fecha.
6. Na tela **Assistente IA**, abaixo dos atalhos, ficam as análises por regras de cada pedido em aberto, com **Investigar** e **Ver pedido**. Elas funcionam mesmo sem a IA.

Exemplo com a Loja Modelo

Na véspera da reunião, o dono da Loja Modelo pergunta: “Quais produtos e estados mais venderam?”. O assistente responde com o total do mês, a participação de cada canal e os campeões de venda. Em seguida ele pede “Concilie o que for seguro e me mostre as propostas”: aparecem 12 vínculos propostos; ele abre Revisar e confirmar, confere e confirma 10.

Dicas

- Pergunte como falaria com uma pessoa e diga o período (“em setembro”, “na semana passada”).
- Para as perguntas mais comuns (vendas de hoje, o que vence, caixa), a busca do topo (Ctrl K) responde na hora, sem IA.

Cuidados

- O assistente depende de créditos da API de IA contratados para a sua empresa e pode estar desligado. Sem eles, o painel mostra “Assistente de IA indisponível”, a tela Assistente IA mostra “Assistente de IA desligado” e os atalhos e o campo de pergunta ficam desabilitados; a conciliação, os relatórios e as sugestões automáticas continuam funcionando normalmente.
- A IA pode errar. Nenhum vínculo é gravado sem a sua confirmação, e todo número usado numa decisão deve ser conferido na tela de origem.

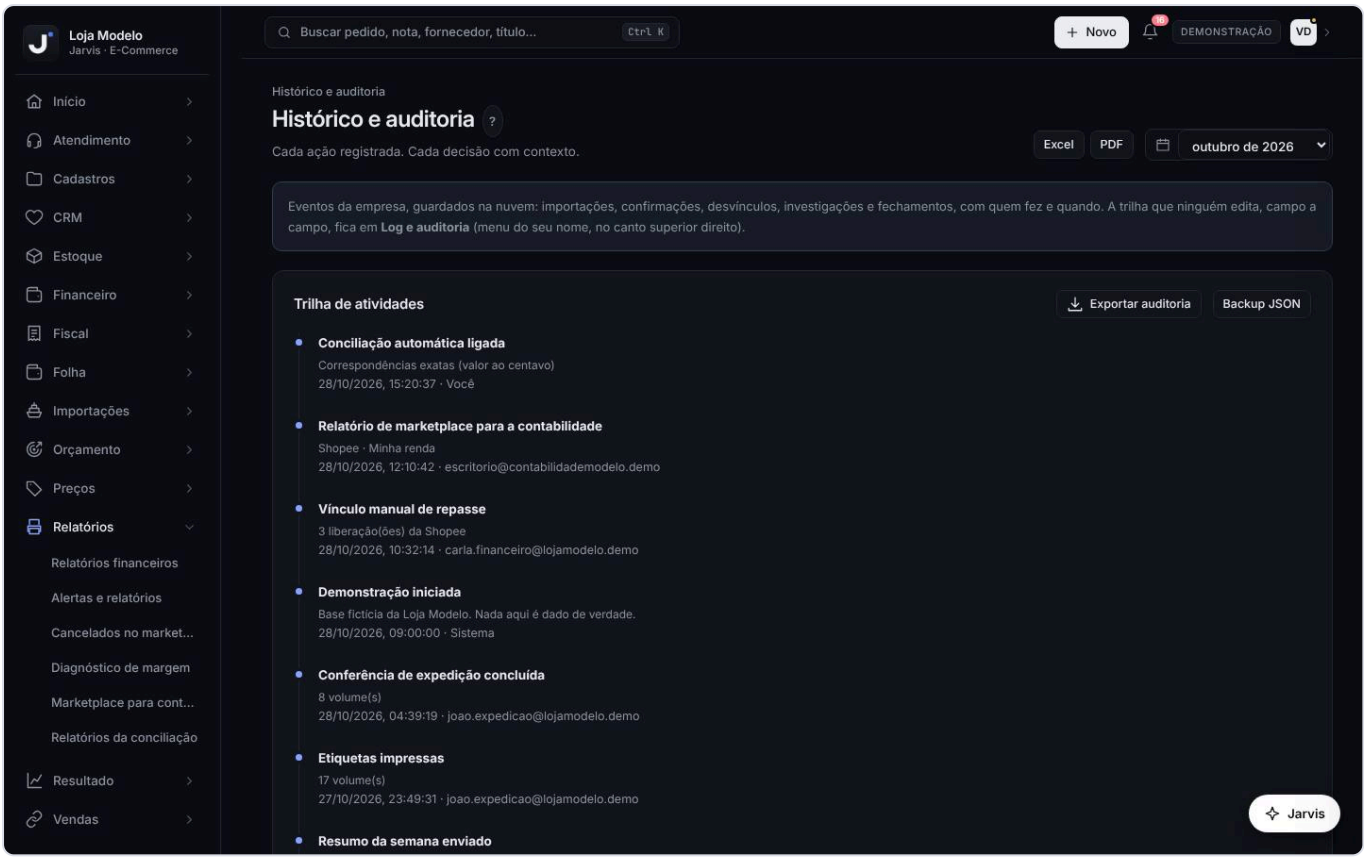
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#ai

12.8 Histórico e auditoria: a trilha de atividades

Menu: Busca (Ctrl K) › Histórico e auditoria

Para que serve. Trilha das atividades da operação: importações, vínculos e desvínculos, investigações, fechamentos, resumos enviados e outras ações, com data e hora — e a cópia de segurança dos dados.

Quando usar. Para conferir o que foi importado ou feito num dia e para guardar uma cópia antes de mudanças grandes.



Passo a passo

1. Tecle **Ctrl K**, digite “Histórico” e abra **Histórico e auditoria**.
2. Leia a **Trilha de atividades**, da mais recente para a mais antiga: o que foi feito (ex.: Importação confirmada, Vínculo manual de repasse, Resumo da semana enviado), o detalhe e, ao lado da data, quem fez (o e-mail da pessoa; “Você” para as suas ações; “Sistema” para as rotinas automáticas).
3. **Exportar auditoria** baixa a trilha em planilha.
4. **Backup JSON** baixa uma cópia completa dos dados carregados no navegador.
5. Para ver o antes e o depois de cada campo, use o **Log e auditoria** (próxima lição).

Exemplo com a Loja Modelo

A Carla quer saber se o arquivo de repasses do Magalu de outubro já foi importado. No Histórico aparece “Importação confirmada — Liberacoes-Magalu-2026-10.csv: 142 liberações”, com data e hora. Ela não importa de novo.

Dicas

- Use o Histórico para os acontecimentos da operação e o Log e auditoria para as mudanças campo a campo.
- Antes de uma importação grande, clique em **Backup JSON** e guarde o arquivo: é a foto dos dados daquele momento.

Cuidados

- O Backup JSON contém dados de clientes: guarde em local seguro e não envie por e-mail aberto.

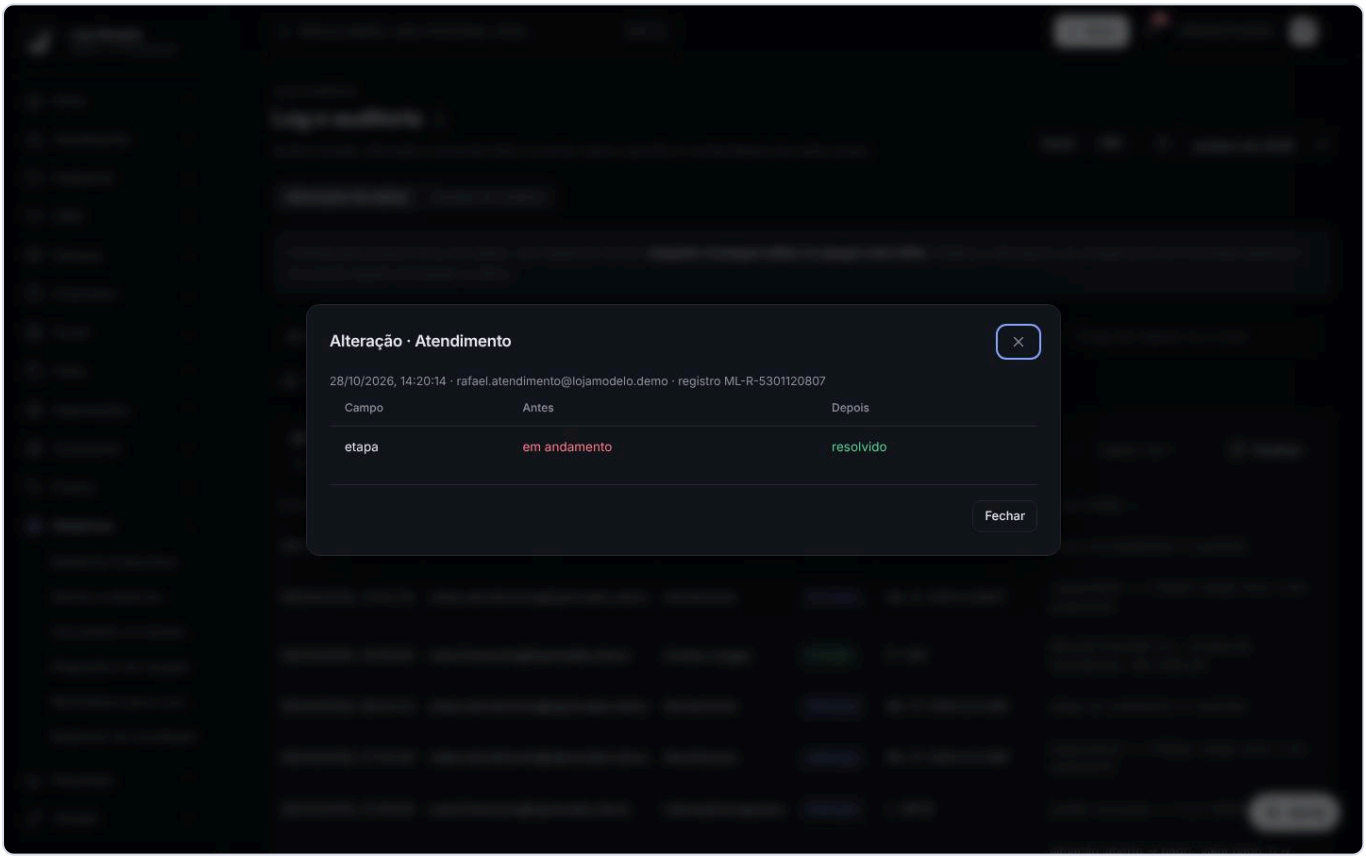
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#history

12.9 Log e auditoria: quem alterou o quê

Menu: Menu do seu nome (canto superior direito) › Log e auditoria

Para que serve. Registro gravado pelo próprio banco de dados de cada inclusão, alteração e exclusão: quem, quando e o antes/depois de cada campo. Ninguém consegue editar nem apagar esta trilha, nem o administrador.

Quando usar. Quando um valor mudou e ninguém sabe por quê, para acompanhar o trabalho da equipe e em auditorias.



Passo a passo

1. Na aba **Alterações de dados**, escolha o período: **Hoje**, **7 dias**, **30 dias**, **90 dias** ou **Tudo**.
2. Filtre por área (**Todas as áreas**, Contas a pagar, Liberações/repasses, Pedidos, Equipe, Integrações...), por operação (**Inclusões**, **Alterações**, **Exclusões**) e por usuário (inclui **Sistema (rotinas)**).
3. Leia a tabela: **Quando**, **Quem**, **Área**, **Operação**, **Registro** e **O que mudou**.
4. Clique numa linha para ver o **Antes** e o **Depois** de cada campo.
5. Use ‹ e › para trocar de página, **Atualizar** para ler de novo e **Exportar** para baixar.

6. Na aba **Eventos do sistema**: importações, sincronizações, vínculos automáticos, fechamentos e respostas enviadas a clientes, com quem fez.

Exemplo com a Loja Modelo

Um boleto de R$ 2.600,00 apareceu como pago e o dono não lembrava de ter pago. No Log e auditoria, filtrando Contas a pagar e Alterações, ele achou "situação: aberto → pago; valor pago: 0 → 2600", feito pela Carla às 16h20 do dia 25 — era a baixa do pagamento feito no banco.

Dicas

- Pedidos e liberações que chegam pela sincronização só aparecem aqui quando alguém da equipe os altera.
- Para treinar a equipe, filtre por usuário e veja o que cada pessoa faz no dia a dia.

Cuidados

- O log mostra o que mudou, não por quê. Em decisões importantes (desvincular, reabrir um mês), escreva o motivo na anotação ou justificativa da própria tela.

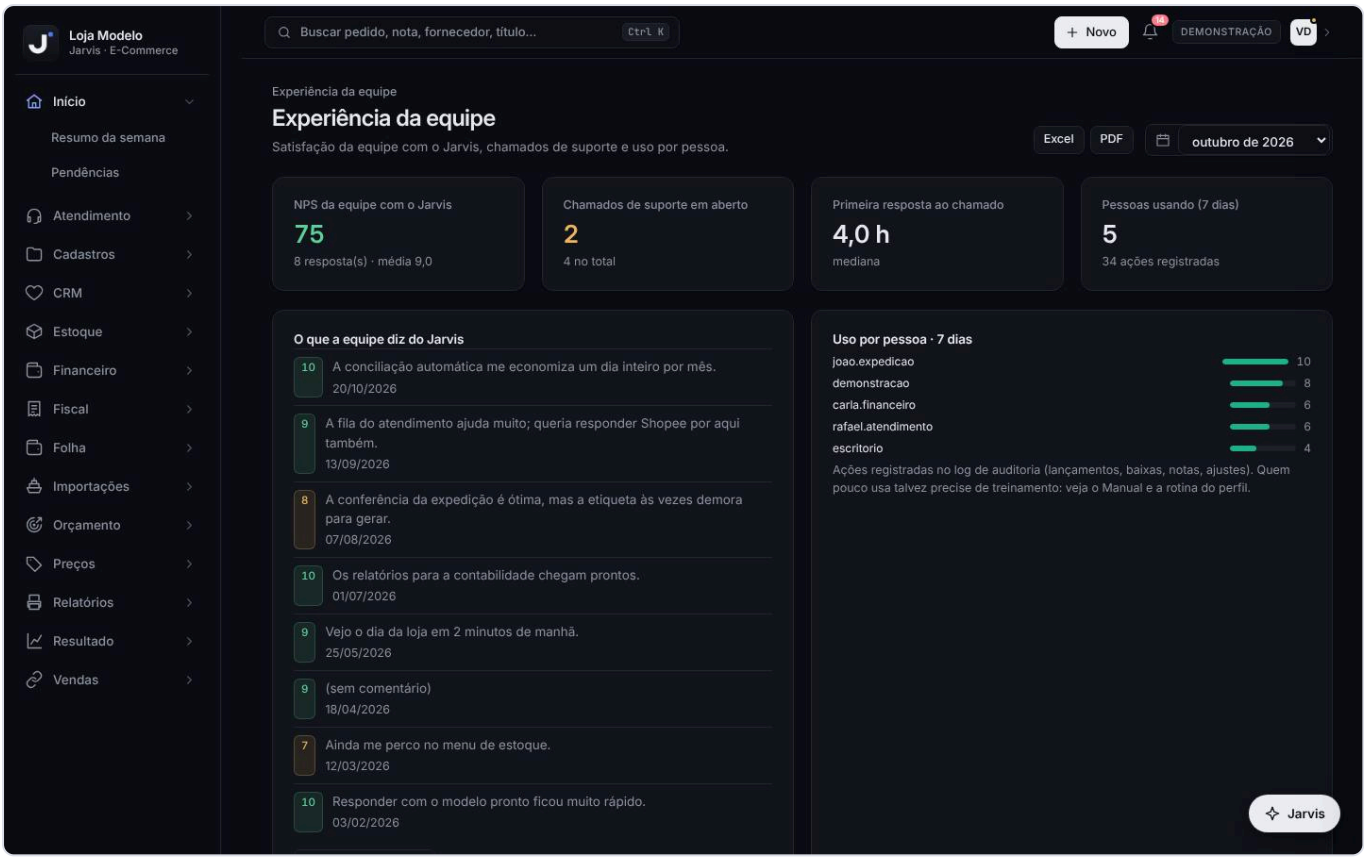
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#auditoria

12.10 Avaliação do Jarvis pela equipe

Menu: Menu do seu nome (canto superior direito) › Avaliação do Jarvis

Para que serve. Mostra a satisfação da equipe com o Jarvis (NPS), os chamados de suporte, o tempo até a primeira resposta e quem está usando o sistema.

Quando usar. Uma vez por mês e depois de treinar alguém.



Passo a passo

1. A tela abre com o título **Experiência da equipe**. Leia os quadros: **NPS da equipe com o Jarvis** (de −100 a 100, com o número de respostas e a média), **Chamados de suporte em aberto**, **Primeira resposta ao chamado** (mediana) e **Pessoas usando (7 dias)**.
2. Em **O que a equipe diz do Jarvis**, leia a nota e o comentário de cada resposta.
3. Clique em **Avaliar o Jarvis agora**, dê a sua nota de 0 a 10, escreva (se quiser) o que melhoraria e clique em **Enviar**.
4. Em **Uso por pessoa · 7 dias**, veja quantas ações cada pessoa registrou (lançamentos, baixas, notas, ajustes).
5. **Chamados de suporte** leva à Central de ajuda.

Exemplo com a Loja Modelo

O comentário “Ainda me perco no menu de estoque” (nota 7) e o João com poucas ações na semana mostraram que faltava treino. O dono indicou a ele o capítulo de Estoque desta Academia e marcou uma revisão em 15 dias.

Dicas

- Quem usa pouco talvez precise de treinamento: indique o capítulo da Academia do trabalho da pessoa.
- O próprio Jarvis pede a nota a cada pessoa, no máximo uma vez por mês.

Cuidados

- Uso baixo não prova trabalho mal feito: algumas funções usam o Jarvis só para consultar, e consulta não conta como ação.

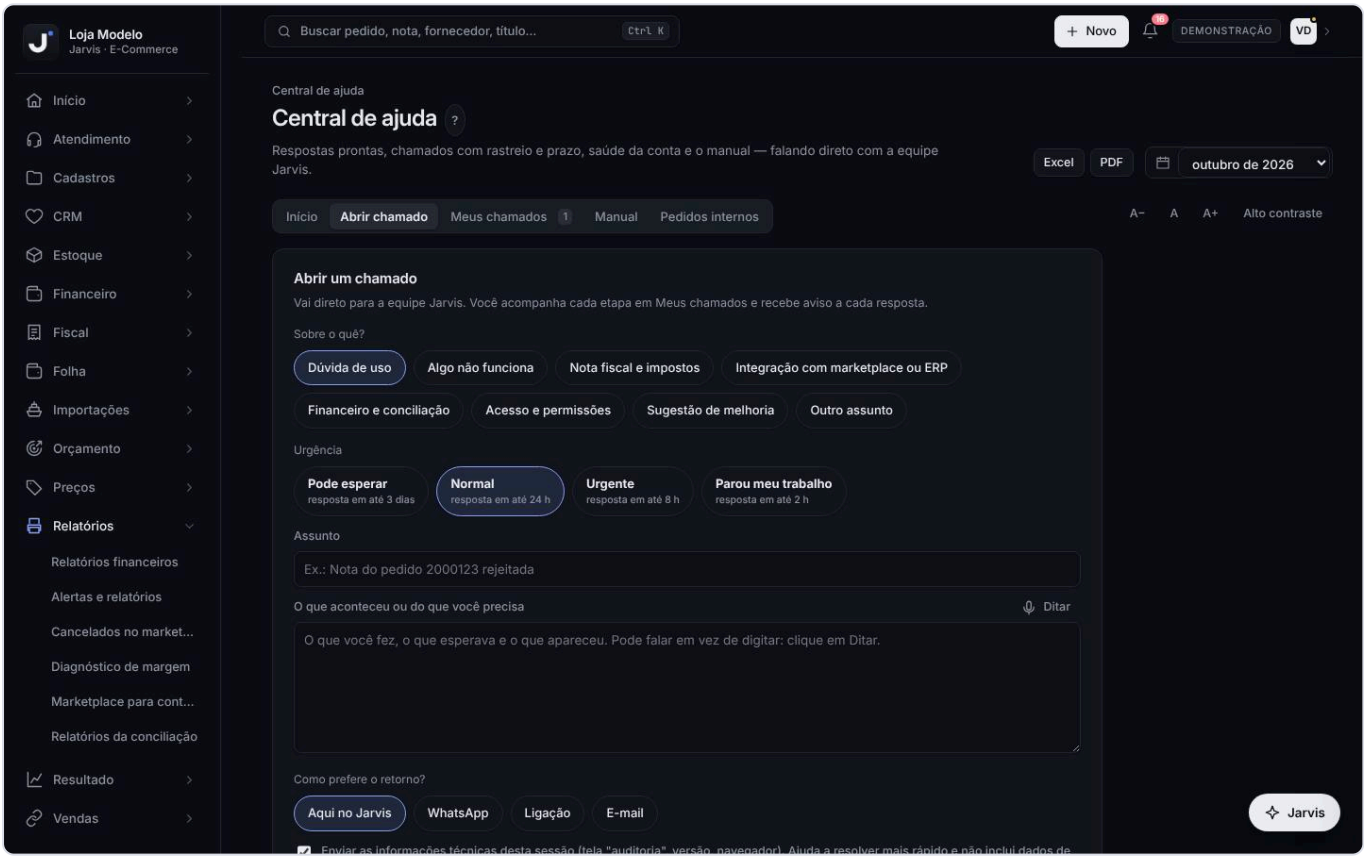
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#cxequipe

12.11 Central de ajuda: respostas, chamados e saúde da conta

Menu: Menu do seu nome (canto superior direito) › Manual e suporte

Para que serve. Respostas prontas, chamados com rastreio e prazo, a saúde da sua conta e o manual, falando direto com a equipe Jarvis (segunda a sexta, das 8h às 18h). Fica sempre disponível para todos, qualquer que seja o perfil.

Quando usar. Quando tiver dúvida, algo não funcionar, precisar liberar um recurso (ex.: emissão de NF-e) ou quiser sugerir uma melhoria.



Passo a passo

1. Na aba **Início**, digite em **Buscar na ajuda** (ex.: “conectar shopee”). Se a resposta resolver, clique em **Sim**; se não, em **Não, quero falar com a equipe**.
2. Confira a **Saúde da sua conta**: última sincronização de cada plataforma, assinatura, emissão de NF-e (**Pedir liberação**) e falhas no sistema (**Ver falhas**).
3. Para abrir um chamado, aba **Abrir chamado**. Em **Sobre o quê?**, escolha: Dúvida de uso, Algo não funciona, Nota fiscal e impostos, Integração com marketplace ou ERP, Financeiro e conciliação, Acesso e permissões, Sugestão de melhoria ou Outro assunto.

4. Escolha a **Urgência**: **Pode esperar** (resposta em até 3 dias), **Normal** (até 24 h), **Urgente** (até 8 h) ou **Parou meu trabalho** (até 2 h).
5. Preencha **Assunto** e **O que aconteceu ou do que você precisa** (dá para usar **Ditar**), escolha **Como prefere o retorno?** (Aqui no Jarvis, WhatsApp, Ligação ou E-mail), deixe marcado o envio das informações técnicas e clique em **Enviar chamado**.
6. Em **Meus chamados**, acompanhe as etapas (Recebido, Em análise, Em correção, Testando, Resolvido) e o prazo da primeira resposta. "Aguardando você" = a equipe precisa da sua resposta: abra o chamado, escreva em **Escrever para a equipe** e clique em **Enviar**.
7. Prefere conversar? Use **Peça uma ligação** e escolha o melhor horário.
8. Na aba **Manual**, os capítulos da Academia Jarvis (este manual), um por área; cada um abre numa nova aba.
9. Acessibilidade: **A−**, **A** e **A+** mudam o tamanho da letra; **Alto contraste** reforça as cores.

Exemplo com a Loja Modelo

O João não consegue imprimir etiquetas desde ontem. Ele abre um chamado: Sobre o quê? "Algo não funciona"; Urgência "Parou meu trabalho"; Assunto "Etiqueta da Shopee não imprime"; descreve o que aparece na tela e escolhe retorno por WhatsApp. Em Meus chamados, vê o número do chamado e o prazo da primeira resposta.

Dicas

- Diga sempre a tela, o pedido ou a nota e o que você esperava que acontecesse: o chamado anda mais rápido.
- A aba **Pedidos internos** guarda os pedidos que a equipe fazia antes da Central de ajuda; assuntos novos vão por Abrir chamado.
- Chamados que a própria equipe do Jarvis abre (por falhas repetidas) aparecem em Meus chamados como "Aberto pelo Jarvis".

Cuidados

- Nunca escreva senhas no chamado.
- Use "Parou meu trabalho" só quando o trabalho realmente parou: é a fila mais rápida e serve para emergências.

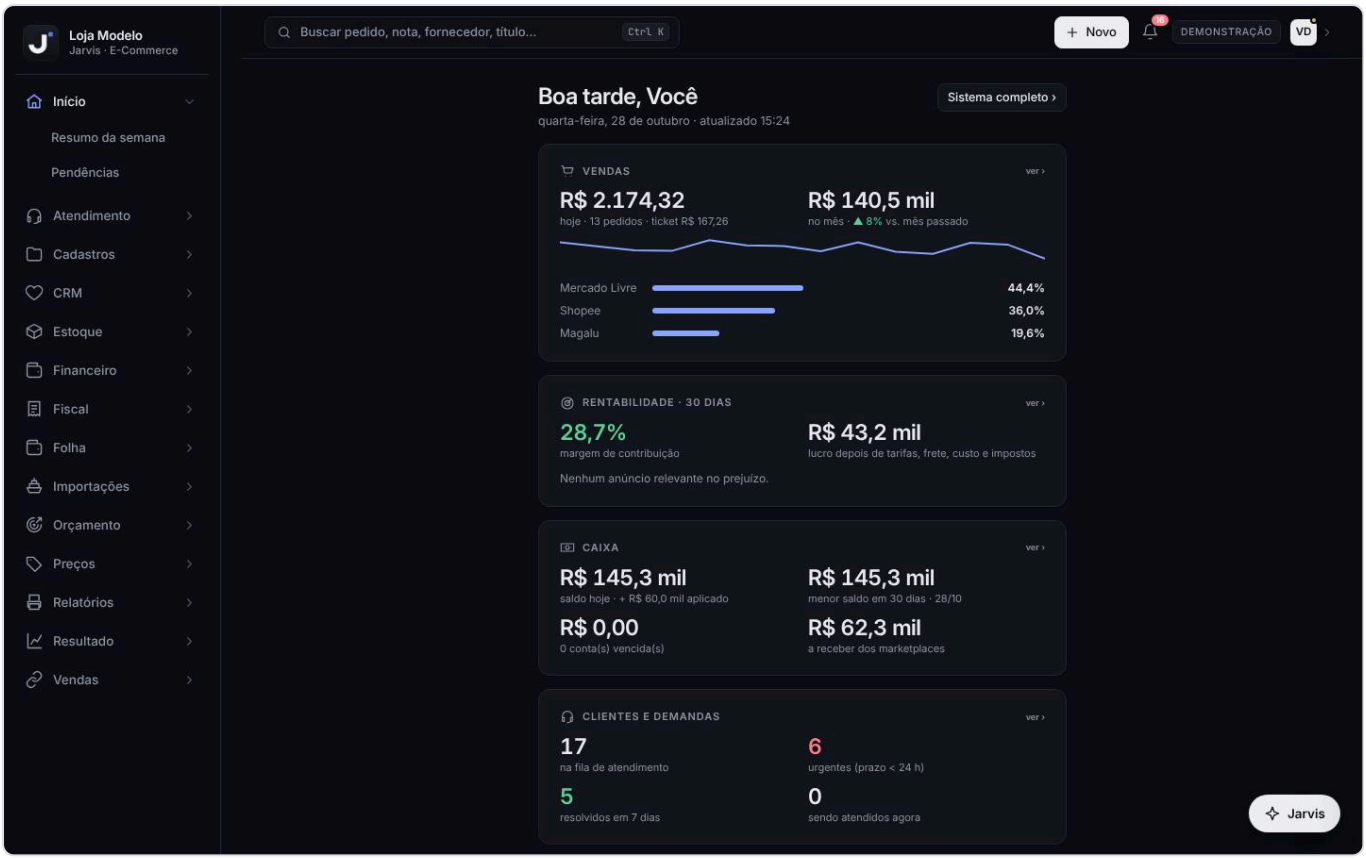
Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#suporte

12.12 Diretoria no bolso (celular)

Menu: No celular abre sozinha; no computador: busca (Ctrl K) › Diretoria no bolso

Para que serve. Versão do painel feita para o celular, só com o essencial: vendas, rentabilidade, caixa, clientes e demandas e o que pede atenção.

Quando usar. Para o dono e a diretoria acompanharem a loja fora do escritório.



Passo a passo

1. Entre no Jarvis pelo celular: a Diretoria no bolso abre sozinha na primeira tela.
2. **Vendas**: hoje (pedidos e ticket médio), no mês (contra o mês passado) e a participação de cada canal.
3. **Rentabilidade · 30 dias**: margem de contribuição e lucro depois de tarifas, frete, custo e impostos.
4. **Caixa**: saldo hoje nas contas (com o valor aplicado ao lado), menor saldo em 30 dias, contas vencidas e quanto há a receber dos marketplaces. São os mesmos números do Resumo da semana e do Fluxo de caixa.
5. **Clientes e demandas**: casos na fila de atendimento, urgentes (prazo de menos de 24 h), resolvidos em 7 dias e sendo atendidos agora.
6. **Pede atenção**: os avisos do momento. Toque em **ver ›** num quadro para abrir o detalhe; **Sistema completo ›** leva ao Jarvis normal.

Exemplo com a Loja Modelo

Às 18h, fora da loja, o dono abre o Jarvis no celular: vendas do dia de R$ 2.000,00 em 12 pedidos, margem de 28%, nenhuma conta vencida e 5 casos urgentes na fila. Ele toca em Clientes e demandas e cobra o atendimento.

Dicas

- A tela se atualiza sozinha a cada minuto.
- Instale o Jarvis na tela inicial do celular para abrir como um aplicativo e ative os **Alertas no celular** (menu do seu nome).

Cuidados

- A Diretoria no bolso faz parte do plano Premium.

Pratique: jaarvis.com.br/app/?demo#bolso

Exercício: Pratique na demonstração

1. Na demonstração, abra **Relatórios › Relatórios › Diagnóstico de margem**, escolha **Últimos 90 dias** e anote o canal de menor margem.
2. Abra **Relatórios da conciliação** e clique em **Exportar CSV** de **Pedidos detalhados**.
3. Em **Alertas e relatórios**, cadastre um destino por e-mail (ex.: voce@lojamodelo.demo) só com **Contas que vencem hoje** e clique em **Cadastrar**. Depois, clique em **Ver o relatório**.
4. Clique no botão **Jarvis** (canto inferior direito) e escolha **Quais produtos e estados mais venderam?**.
5. Abra o menu do seu nome › **Log e auditoria**, filtre a área **Contas a pagar** e clique numa linha para ver o antes e o depois.
6. Abra o menu do seu nome › **Manual e suporte** › **Abrir chamado**, escolha **Dúvida de uso**, escreva um assunto e uma descrição de teste e clique em **Enviar chamado**.

Confira

O arquivo Jarvis_orders_... é baixado; o destino novo aparece em **Quem recebe** (com o aviso “Destino cadastrado.”) e a prévia do relatório da semana aparece abaixo dos botões; o assistente responde com os números fictícios da Loja Modelo; e o chamado aparece com um número (ex.: #1220) na etapa **Recebido**, com o prazo da primeira resposta.

Perguntas frequentes

Qual relatório mando para a contabilidade no fim do mês?
Em geral: Marketplace para contabilidade (renda e liberações de cada canal), Relatórios da conciliação (pedidos detalhados e liberações e vínculos) e, do financeiro, Títulos em aberto e Pagamentos realizados. Combine com o seu escritório quais ele usa — ele também pode baixar sozinho com o perfil Contabilidade (escritório).

O assistente de IA está “indisponível”. O que fazer?
Ele depende de créditos da API de IA contratados para a empresa. Fale com o suporte pela Central de ajuda. Enquanto isso, use a busca (Ctrl K) para as perguntas comuns e as análises por regras da tela Assistente IA, que funcionam sem a IA.

A IA pode alterar meus dados sozinha?
Não. Ela só lê e propõe. Vínculos sugeridos ficam aguardando você clicar em Revisar e confirmar, e cada vínculo confirmado fica na auditoria.

Alguém pode apagar o que fez do Log e auditoria?
Não. A trilha é gravada pelo banco de dados e ninguém edita nem apaga, nem o administrador.

A diretoria não recebeu o Resumo do dia. O que conferir?
Em Alertas e relatórios: se o destino tem marcado o aviso Resumo do dia (diretoria), se não está pausado (botão Retomar) e se o selo do canal está conectado. Em Últimos envios, veja se o envio aparece como Falhou e o motivo; use Testar para checar o endereço ou o número.

Por que o mesmo indicador aparece diferente em duas telas?
Cada tela tem o seu período e a sua regra (ex.: repasse atrasado no Diagnóstico = vencido há mais de 3 dias; nas Pendências = prazo do canal + 5 dias). Confira o período no topo da tela e use De onde vêm os números para ver a origem.

Rotina sugerida

Todo dia

- Abrir a tela inicial e resolver o que está em “O que fazer primeiro”
- Responder a fila do Atendimento dentro do prazo de cada marketplace
- Conferir os pedidos sem nota fiscal antes da expedição
- Separar e conferir os envios do dia
- Pagar as contas que vencem hoje e baixar no sistema

Toda semana

- Importar ou sincronizar as liberações e conferir a conciliação
- Conciliar o extrato do banco com os títulos e repasses
- Olhar o Radar de margem e os anúncios que deram prejuízo
- Rodar a sugestão de compras e fazer os pedidos de compra
- Revisar o fluxo de caixa das próximas semanas

Todo mês

- Resolver as pendências e fechar as vendas da competência
- Gerar e pagar as guias de DIFAL e GNRE
- Fechar a folha e conferir o ponto do mês
- Comparar o orçado com o realizado e ajustar as metas
- Enviar à contabilidade os relatórios do mês

Modelos para baixar

Em jaarvis.com.br/academia/ecommerce/#modelos:

- **Checklist do primeiro dia** (checklist-primeiro-dia.txt) — Os passos de implantação na ordem recomendada (empresa, conexões, sincronização, custos, equipe e segurança), para imprimir e marcar.
- **Respostas a pedidos de dados (LGPD)** (resposta-lgpd-titular.txt) — Textos prontos para confirmar a identidade, enviar os dados, informar correção e exclusão — use com a tela Privacidade (LGPD).
- **Modelo de pedidos (com nota fiscal)** (modelo-pedidos.csv) — Colunas id, plataforma, data, bruto, taxa, nf e vencimento (obrigatórias) e cliente, documento, uf, produto, sku e quantidade (opcionais), separadas por ponto e vírgula. Importe em Importar relatórios › Pedidos com notas fiscais emitidas.
- **Modelo de liberações / repasses** (modelo-liberacoes.csv) — Colunas id, pedido, plataforma, conta, data e valor (líquido recebido). Serve para os repasses do Magalu e de qualquer canal sem integração. Importe em Importar relatórios › Liberações / repasses recebidos.
- **Checklist do fechamento de vendas** (checklist-fechamento-vendas.txt) — Roteiro para revisar e fechar a competência no Jarvis: notas, conciliação, divergências, liberações sem pedido e justificativa.

- **Modelo de custos, embalagens e preços por SKU** (modelo-custos-e-precos.csv) — Uma linha por produto: SKU, Produto, Custo, Embalagem, Categoria e os preços por canal (opcionais). Separador ponto e vírgula, valores como 38,50. Importe em Cadastros › Produtos › Custos e embalagens › Importar planilha; os custos e os preços aparecem na hora nessa tela e na Formação de preço.
- **Modelo de gasto com anúncios (Mercado Ads, Shopee Ads)** (modelo-gasto-anuncios.csv) — Uma linha por anúncio no mês: Código do anúncio e Investimento (obrigatórios), SKU, Título, Receita dos anúncios, Unidades vendidas, Cliques e Impressões. Se o seu relatório for diário, acrescente a coluna Data (dd/mm/aaaa). Importe em Vendas › Lucro e preço › Anúncios pagos, com o mês certo no cabeçalho.
- **Extrato bancário de exemplo (OFX)** (extrato-exemplo.ofx) — Extrato fictício do Banco 999 com 8 movimentos de outubro (tarifa, repasses, boleto, DAS, PIX e rendimento) e saldo do banco. Importe em Financeiro › Bancos › Conciliação bancária › Importar extrato para praticar.
- **Modelo de extrato em planilha** (modelo-extrato-bancario.csv) — Colunas Data; Descrição; Documento; Valor (saída negativa), separadas por ponto e vírgula, data dd/mm/aaaa e valor com vírgula. Para bancos que não exportam OFX: Importar extrato › escolha a conta › Importar movimentos.
- **Modelo de boletos do DDA** (modelo-boletos-dda.csv) — Colunas Beneficiário; CNPJ/CPF; Vencimento; Valor; Linha digitável; Descrição. Importe em Contas a pagar › Importar DDA para criar as contas a pagar de uma vez.
- **Checklist da rotina do financeiro** (rotina-financeiro.txt) — O que fazer todo dia, toda semana e no fim do mês, com o nome de cada tela e botão. Imprima e deixe ao lado do computador.
- **Checklist do inventário** (checklist-inventario.txt) — Passo a passo para o dia da contagem: o que preparar, como bipar, como concluir e lançar as diferenças no Bling sem deixar item de fora. Use com a tela Estoque › Operação › Inventário.
- **Checklist fiscal: NF-e, DIFAL e notas da SEFAZ** (checklist-fiscal-nfe-difal.txt) — Lista para imprimir: o que conferir antes de ligar a NF-e em produção e a rotina diária e mensal de faturamento, DIFAL/GNRE e manifestação.
- **Respostas-padrão de atendimento** (respostas-padrao-atendimento.txt) — Textos prontos por situação (atraso, defeito, item faltando, troca, cancelamento, nota fiscal, dúvida de uso, pós-venda), com as regras de ouro para marketplaces. Adapte e use junto com as Respostas prontas do Atendimento.
- **Modelo de balancete para importar** (modelo-balancete.csv) — Uma linha por conta: Conta, Descrição, Saldo anterior, Débito, Crédito e Saldo atual (separador ponto e vírgula, valores como 1.500,00). Débito e Crédito são o movimento do mês. Importe em Resultado › Contabilidade › DRE e Contabilidade › Documentos do mês › Importar balancete, com a competência certa no topo.
- **Checklist do fechamento da folha** (checklist-fechamento-folha.txt) — Roteiro mensal: ponto conferido, contratos, lançamentos, conferência das tabelas, fechamento, contas a pagar, envio dos holerites e eventos do eSocial, com o que levar à contabilidade.

Glossário

Pedido

A venda feita no marketplace ou na loja, com o valor bruto pago pelo cliente, os itens e o comprador.

Liberação (repasse)

O dinheiro que o marketplace libera para a sua conta depois de descontar tarifas e frete. Um pedido pode ter uma ou várias liberações.

Bruto, tarifa e líquido

Bruto é o que o cliente pagou; tarifa é a comissão e as taxas do marketplace; líquido é o que deveria chegar para você.

Saldo do pedido

A diferença entre o líquido esperado e o que já foi liberado. Saldo zero significa pedido recebido por inteiro.

Vínculo

A ligação entre uma liberação e o pedido a que ela pertence. Correspondências exatas podem ser vinculadas sozinhas; as outras dependem de confirmação.

Conciliação

Conferir, pedido a pedido, se o que foi vendido foi pago — e explicar cada diferença.

Competência

O mês a que uma venda pertence para o resultado e o fechamento — no Jarvis, pela data de emissão da nota fiscal do pedido.

Fechamento

Um retrato da competência depois de revisada. Competência fechada não aceita vínculos novos sem reabrir.

Em trânsito

Pedido cujo repasse o marketplace ainda está processando: não está atrasado nem divergente, só não foi liberado ainda.

Margem de contribuição

O que sobra de uma venda depois de tarifa, frete, custo do produto, impostos e anúncios — antes das despesas fixas.

Custo (CMV)

O custo das mercadorias vendidas: quanto custou cada produto que saiu, incluindo frete de compra e embalagem quando cadastrados.

DIFAL

Diferencial de alíquota do ICMS devido ao estado do comprador nas vendas para consumidor final de outro estado.

GNRE

A guia nacional usada para recolher o DIFAL (e o FCP, quando houver) ao estado de destino.

FCP

Fundo de Combate à Pobreza: um adicional de ICMS cobrado por alguns estados, recolhido junto com o DIFAL ou em guia própria.

NF-e

Nota fiscal eletrônica de venda de mercadoria. No Jarvis, a emissão própria é liberada depois de conferir o CNPJ e o certificado digital.

Manifestação do destinatário

A resposta que a sua empresa dá à SEFAZ sobre uma nota emitida contra o seu CNPJ (ciência, confirmação, desconhecimento).

Linha digitável

A sequência de números do boleto. É com ela que o Jarvis monta o arquivo de pagamentos do banco.

Arquivo de remessa e retorno

O arquivo que o Jarvis gera para o banco pagar vários títulos de uma vez (remessa) e o que o banco devolve com o resultado (retorno).

OFX

O formato de extrato bancário que quase todos os bancos exportam. É o arquivo usado na conciliação bancária.

Plano financeiro e centro de custo

O plano financeiro diz de que tipo é cada receita ou despesa; o centro de custo diz de qual área ela é.

Fluxo de caixa

Entradas e saídas previstas e realizadas, dia a dia, para saber se vai faltar ou sobrar dinheiro.

DRE

Demonstração do resultado: receita, custos e despesas do período, até o lucro ou o prejuízo.

Balancete

O resumo das contas da contabilidade no mês. Quando a contabilidade envia, o Jarvis usa os tributos reais em vez das alíquotas-padrão.

Orçado × realizado

A comparação entre o que foi planejado no orçamento e o que aconteceu de fato, linha a linha.

Curva ABC

A divisão dos produtos pelo peso nas vendas: A (os poucos que fazem a maior parte), B e C.

Cobertura

Por quantos dias o estoque atual aguenta no ritmo de venda recente.

Ruptura

Produto vendendo (ou com anúncio ativo) sem saldo em estoque.

Ponto de pedido

O nível de estoque em que é hora de comprar, considerando o prazo de reposição do fornecedor.

Ticket médio

O valor médio de cada pedido: vendas divididas pelo número de pedidos.

Mediação

Quando o marketplace entra numa reclamação entre você e o comprador. Tem prazo curto e pesa na reputação.

Régua de relacionamento

Uma sequência de contatos planejados com o cliente depois da compra (agradecimento, avaliação, recompra).

Pró-labore

A remuneração dos sócios pelo trabalho na empresa, separada da distribuição de lucros.

eSocial

O sistema do governo onde são informados os eventos da folha: admissões, salários, férias, afastamentos e desligamentos.

Simples Nacional e DAS

O regime tributário das pequenas empresas e a guia mensal única em que ele é pago.