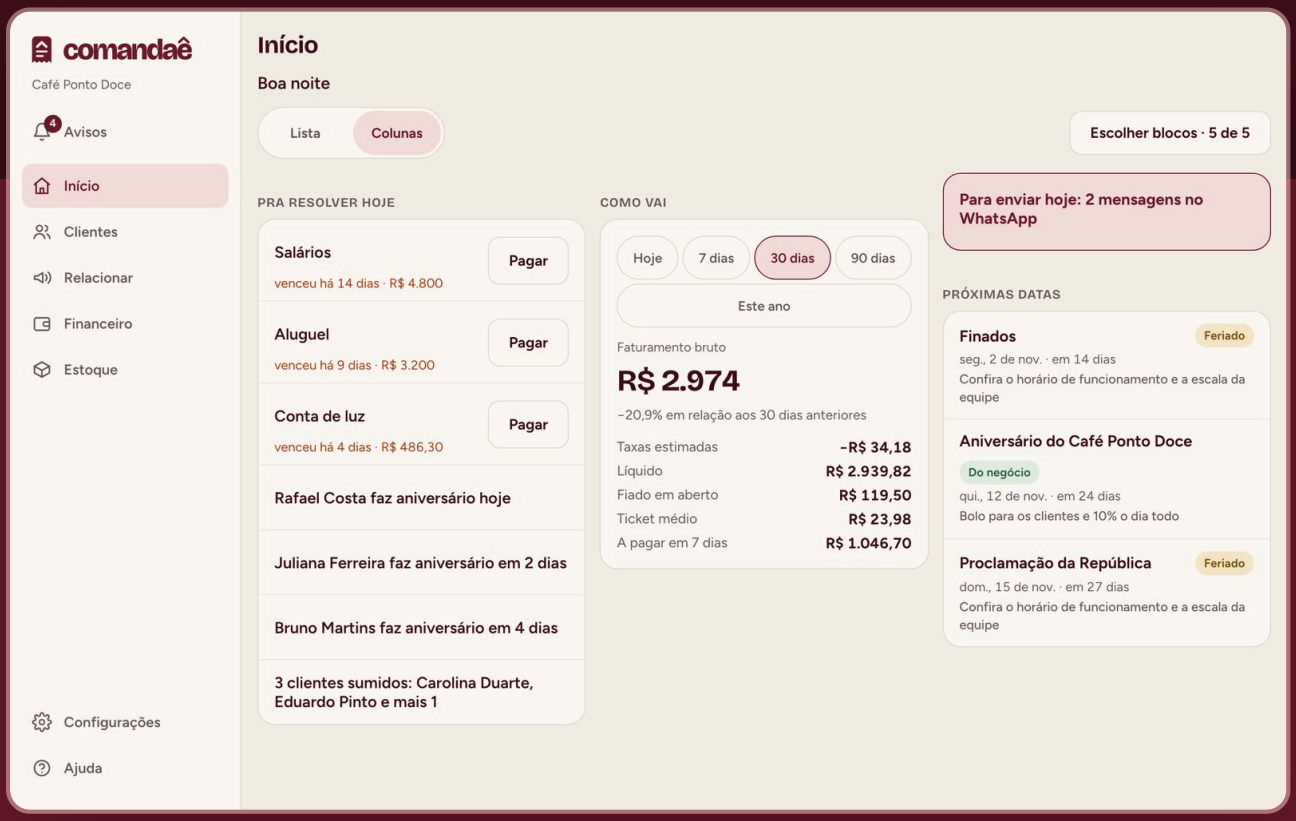
comandaê

MANUAL DO CLIENTE

O seu negócio no Comandaê, passo a passo

Para o dono e a equipe: clientes, vendas, caixa, estoque, financeiro, banco e o relacionamento com quem compra de você.



O que tem aqui

Cada capítulo cobre uma parte do Comandaê. Leia na ordem na primeira vez, ou vá direto ao que precisa agora. As telas são do negócio de demonstração **Café Ponto Doce**, com dados inventados.

01 Primeiros passos 3
Criar a conta, entrar, instalar no celular, tema claro ou escuro

02 Início 7
Lista ou Colunas, escolher blocos, o sino e o resumo diário

03 Clientes 11
Cadastro, planilha, a ficha, fidelidade, cashback, fiado, avaliações e mensagens

04 Vendas e caixa 17
Nova venda, caixa do dia, sangria, suprimento e fechamento

05 Estoque 21
Produtos, fichas técnicas e margem, compras e fornecedores

06 Financeiro 26
As abas, contas a pagar, contas fixas, fiado, taxas e o ⓘ

07 Banco e conciliação 31
Importar o extrato, conciliar, sugestões, juntar entradas e desfazer

08 Relacionar 40
Para enviar hoje, campanhas, aniversários, cupons, cashback, avaliações e sorteios

09 Equipe e permissões 47
Convidar, escolher o que cada um pode fazer, remover

10 Acesso do suporte 49
Liberar por 24 horas, só ver ou também alterar, histórico e aviso diário

11 Dúvidas frequentes 52
E como falar com a gente

DICA

Dentro do Comandaê, o menu **Ajuda** tem as mesmas explicações deste manual, sempre na versão mais nova. Muitas telas também têm um link "Como funciona..." que abre o tópico certo.

01

Primeiros passos

Crie a sua conta, entre pelo computador ou pelo celular e deixe o Comandaê do jeito que é mais confortável para você.

NESTE CAPÍTULO

Criar a conta e confirmar o e-mail

Entrar e esquecer a senha

Instalar no celular

Tema claro ou escuro

Trocar de celular

Criar a conta

A conta é sua, e o que você usa fica ligado a ela. Dá para ter um negócio, uma área de entregas e corridas, ou os dois.

1. Abra o Comandaê em **comandaecrm.com.br** e toque em **Criar conta**.
2. Escolha **Tenho um negócio**.
3. Informe seu nome, seu e-mail, uma senha com pelo menos 10 caracteres e o nome do negócio.
4. Marque que leu e aceita os Termos de Uso e a Política de Privacidade.
5. Espere a verificação anti-robô terminar e toque em **Criar conta**. Pronto: você já entra no Comandaê, como dono do negócio.

Criar conta. Escolha como vai usar o Comandaê.

Confirmar o e-mail

Logo depois, chega o e-mail "Confirme seu e-mail no Comandaê". Toque no link: ele abre o Comandaê e mostra "E-mail confirmado". Sem confirmar, você usa o sistema normalmente, mas não consegue convidar a equipe, e nenhuma mensagem aos seus clientes sai.

> **DICA**
> Não chegou? Olhe o spam e a aba de promoções. Em **Configurações › Conta**, toque em **Reenviar confirmação** (até 3 vezes por hora). O link vale por 3 dias.

Entrar

1. Abra o Comandaê e informe o e-mail e a senha.
2. Toque em **Entrar**.

Esqueci a senha

1. Na tela de entrar, toque em **Esqueci a senha**.
2. Informe o e-mail da conta e toque em **Mandar o link**.
3. Abra o e-mail "Crie uma senha nova no Comandaê", toque no link e escolha a senha nova.

O link vale por 1 hora e funciona uma vez. Ao criar a senha nova, todos os aparelhos conectados saem: entre de novo em cada um.

A tela de entrar no celular.

Instalar no celular

O Comandaê funciona no navegador do celular. Para abrir com um toque, como um aplicativo, ponha o ícone na tela inicial:

- **Android (Chrome):** abra **comandaecrm.com.br**, toque no menu ⋮ e escolha **Instalar app** ou **Adicionar à tela inicial**.
- **iPhone (Safari):** abra **comandaecrm.com.br**, toque no botão de compartilhar e escolha **Adicionar à Tela de Início**.

O ícone do Comandaê aparece junto dos outros apps. No celular, o menu fica embaixo (Início, Clientes, Relacionar, Financeiro e Estoque); o sino e as Configurações ficam no alto.

> **OS NOMES DOS MENUS MUDAM**
> Cada navegador escreve essas opções de um jeito e pode mudar de versão para versão. Se não achar, procure "Instalar" ou "Tela inicial" no menu do navegador.

Tema claro ou escuro

1. Vá em **Configurações**.
2. Em **Aparência › Tema**, escolha **Claro**, **Escuro** ou **Automático**.

- **Claro:** o padrão do Comandaê, melhor sob luz forte.
- **Escuro:** fundo grafite, mais confortável à noite e com pouca luz.
- **Automático:** segue o aparelho, claro de dia e escuro quando ele estiver no modo escuro.

A escolha fica guardada naquele aparelho.

Configurações no celular.

Trocar de celular ou desconectar um aparelho

Cada celular ou tablet com o Comandaê aparece em **Configurações › Conta › Aparelhos conectados**.

- **Trocou de celular:** entre no novo com seu e-mail e senha. Se o antigo ainda aparece na lista, toque em **Desconectar** ao lado dele.
- **Perdeu o celular:** entre pelo navegador de outro aparelho, vá em **Configurações › Conta** e desconecte o perdido. Trocar a senha também desconecta todos os outros aparelhos de uma vez.

> **ATENÇÃO**
> Apareceu "sem acesso"? A sua conta não tem permissão para aquela parte, ou não faz mais parte da equipe. Peça ao dono para liberar em **Configurações › Equipe**. Se você está em mais de um negócio, confira em **Configurações › Trocar de negócio** se está no negócio certo.

02

Início

A primeira tela junta o que precisa da sua atenção hoje: contas vencidas, estoque, aniversários, como vão as vendas e o que mandar aos clientes.

NESTE CAPÍTULO

O que cada bloco mostra

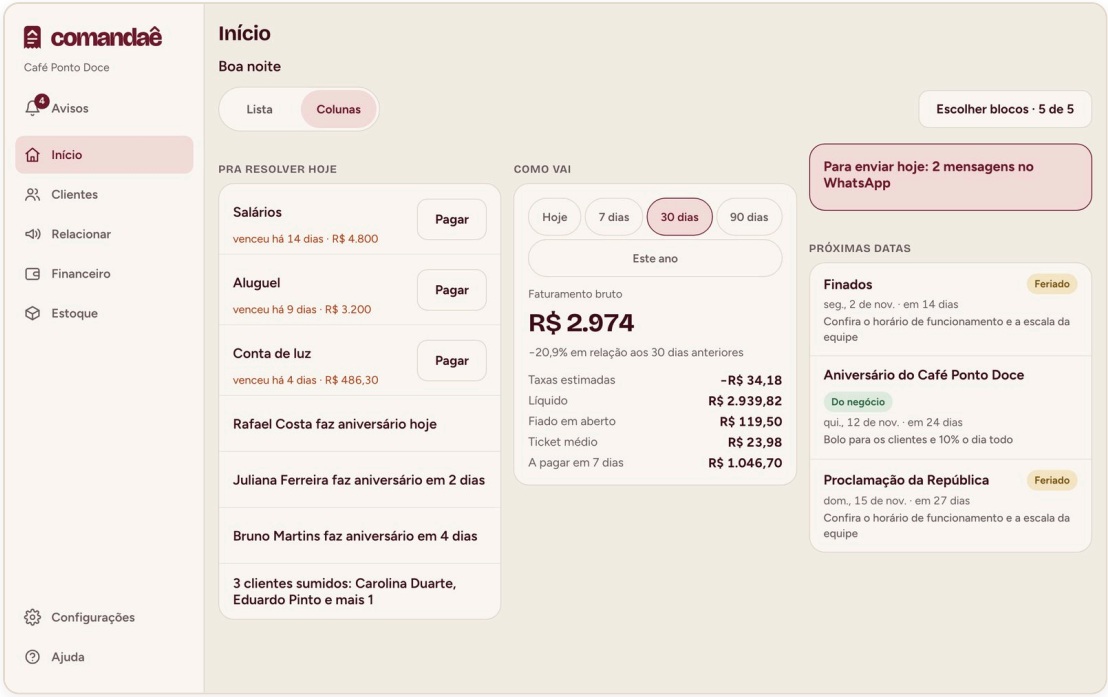
Lista ou Colunas

Escolher blocos

O sino e o resumo diário

O que o Início mostra

Cada pessoa vê só os blocos das áreas que o acesso dela inclui.



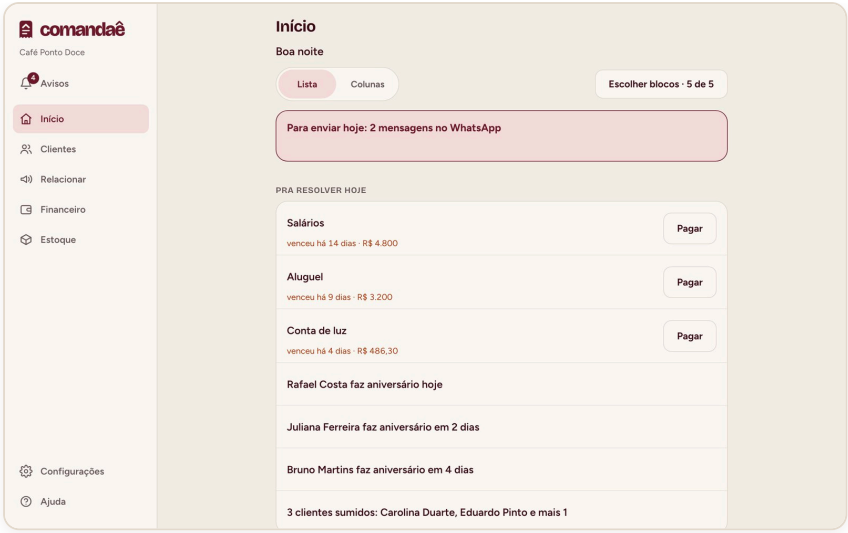
Início em Colunas, no computador.

- **Pra resolver hoje:** contas vencidas (com o botão **Pagar**), produtos em nível crítico ou com estoque negativo, aniversários dos próximos 7 dias e clientes sumidos (sem comprar há 45 dias ou mais). Sem pendências, aparece "Tudo em dia por aqui."
- **Como vai:** o faturamento bruto, as taxas estimadas, o líquido, o fiado em aberto e o ticket médio do período que você escolher (Hoje, 7 dias, 30 dias, 90 dias ou Este ano), com a comparação com o período anterior. Mostra também quanto há para pagar nos próximos 7 dias.
- **Para enviar hoje:** quantas mensagens de WhatsApp estão esperando. Um toque abre a lista.
- **Próximas datas:** feriados nacionais, datas comerciais e as datas do seu negócio dos próximos 30 dias.
- **Banco:** nos negócios com a conciliação bancária, um resumo das contas e do que falta conferir.
- **Aviso do caixa:** com o caixa do dia ligado, avisa quando o caixa está aberto há mais de 12 horas.

Lista ou Colunas

No computador, o seletor no alto do Início troca o jeito de ver:

- **Lista**: uma coluna só, no centro, um bloco embaixo do outro.
- **Colunas**: usa a largura da tela, em três colunas. À esquerda, "Pra resolver hoje" e o Banco; no meio, "Como vai"; à direita, "Para enviar hoje" e "Próximas datas".

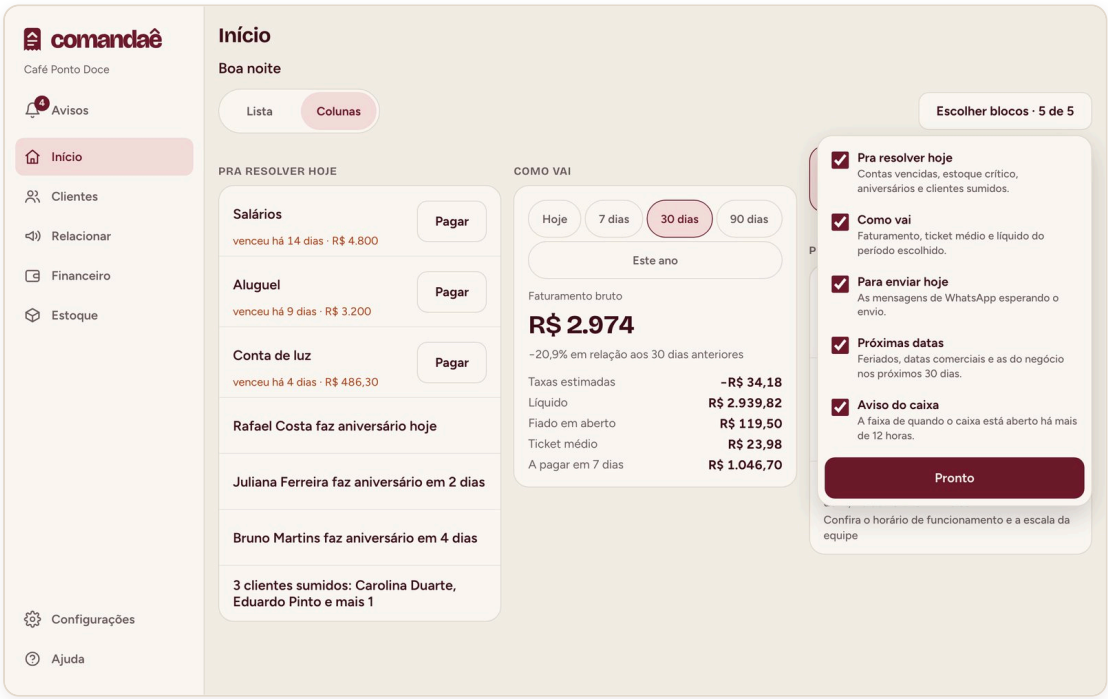


Início em Lista.

No celular, o Início é sempre em lista, e o seletor não aparece.

Escolher blocos

1. Toque em **Escolher blocos**. O botão mostra quantos estão aparecendo, como "5 de 5".
2. Marque os blocos que quer ver e desmarque os que não usa. Cada um tem uma linha explicando o que mostra.
3. Toque em **Pronto**.



Escolher blocos. Esconder um bloco não muda o que você pode acessar.

> **DICA**
> O modo (Lista ou Colunas) e os blocos escolhidos ficam guardados naquele aparelho. No computador do caixa e no do escritório, cada um pode ter o seu Início.

O sino (Avisos)

O sino fica no alto, no celular, e no menu ao lado, no computador. O número é quantos avisos você ainda não leu.

Todo dia, às 7h, o Comandaê confere o negócio e avisa de contas vencidas e vencendo, produtos para repor ou negativos, aniversariantes do dia e e-mails aos clientes que não saíram. Alguns avisos chegam na hora, como um cliente que pediu para não receber mais e-mails ou uma avaliação ruim.

- Tocar no aviso marca como lido e abre a tela certa.
- **Marcar todos como lidos** zera o sino.
- Os avisos ficam 90 dias.

O Início no celular, com o sino no alto.

O resumo diário por e-mail

Às 8h, cada pessoa da equipe com o e-mail confirmado recebe um e-mail com os avisos do dia das áreas que pode ver, e quantas mensagens estão para enviar no WhatsApp. Só sai quando há novidade. Para desligar, toque em "Não quero receber este resumo" no próprio e-mail, ou desmarque em **Configurações › Conta**.

03

Clientes

A lista de quem compra de você, com a ficha de cada um: contato, consumo, fidelidade, cashback, fiado, avaliações e as mensagens.

NESTE CAPÍTULO

Cadastrar e buscar

Importar de uma planilha

A ficha do cliente

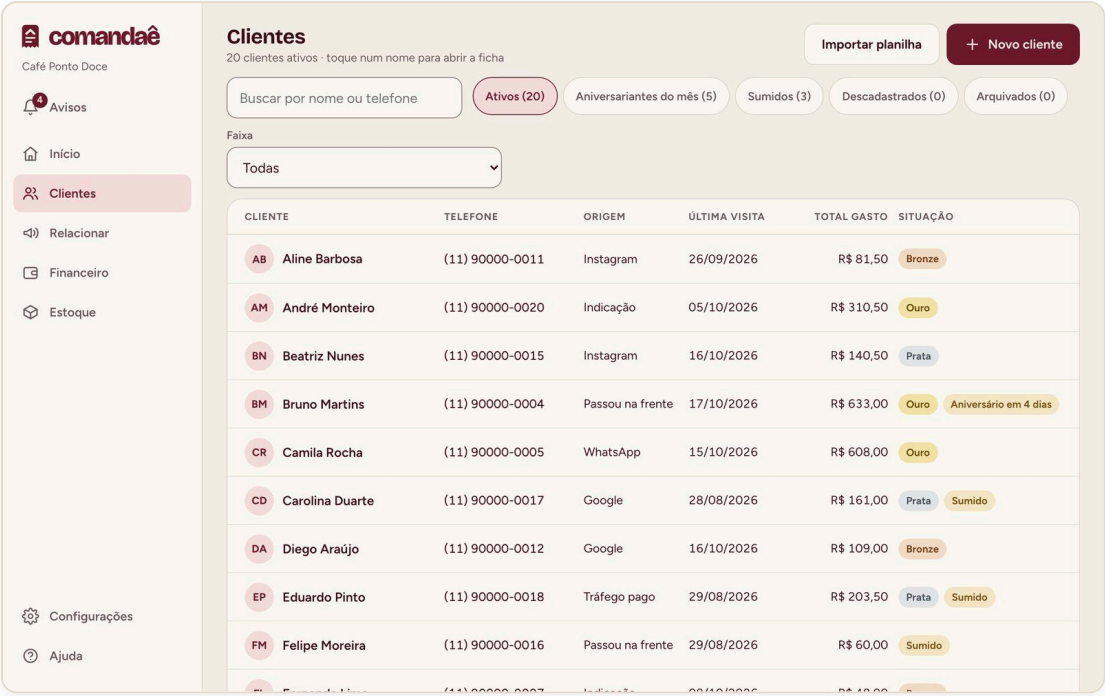
Fidelidade, cashback, fiado e avaliações

Mandar mensagem

Repetidos, arquivar e excluir

A lista de clientes

No computador, a lista ocupa a tela inteira, em tabela: cliente, telefone, origem, última visita, total gasto e a situação (a faixa da fidelidade, "Sumido", "não recebe mensagens" e "Aniversário em N dias").



Clientes no computador.

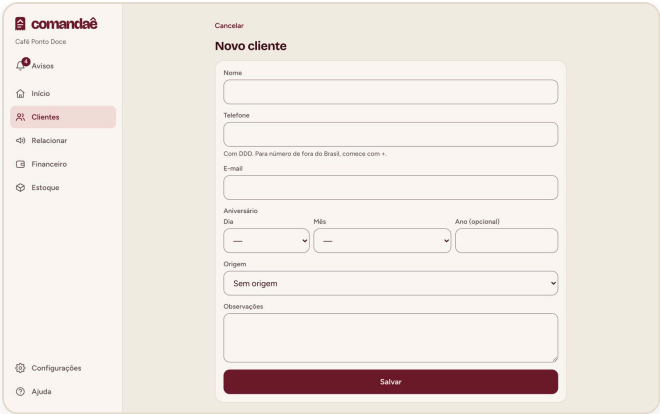
Buscar e filtrar

Na busca, digite parte do nome (com ou sem acento) ou pelo menos 4 números do telefone. Os filtros mostram quantos há em cada um:

- **Ativos:** todos, menos os arquivados.
- **Aniversariantes do mês** e **Sumidos** (45 dias ou mais sem comprar).
- **Descadastrados:** quem pediu para não receber mensagens.
- **Arquivados:** quem você tirou da lista do dia a dia.
- **Faixa:** com o programa de fidelidade ligado, filtra por Bronze, Prata, Ouro (ou os nomes que você deu).

Cadastrar um cliente

1. Na aba Clientes, toque em **Novo cliente**.
2. Preencha o nome. Telefone, e-mail, aniversário, origem e observações são opcionais.
3. Toque em **Salvar**. A ficha abre em seguida.



Novo cliente. Só o nome é obrigatório.

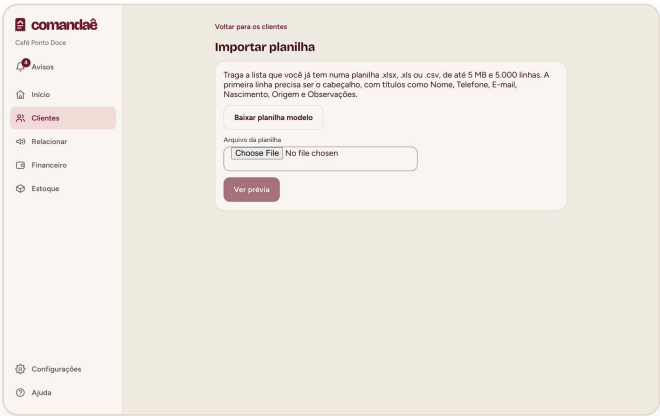
- O telefone ganha o formato (11) 90000-0099 enquanto você digita. Para um número de fora do Brasil, comece com + e o código do país.
- No aniversário, o ano é opcional.
- A origem diz de onde o cliente veio (Instagram, indicação, Google...). A lista de origens fica em **Configurações › Negócio › Origens dos clientes**.

> **ATENÇÃO**
> O Comandaê não deixa dois clientes com o mesmo telefone ou o mesmo e-mail. Se o dado já for de outro cliente, aparece o nome dele com o atalho **Abrir ficha**: confira se não é a mesma pessoa.

Importar os clientes de uma planilha

Se você já tem os clientes no Excel, no Google Planilhas ou exportados de outro sistema, traga todos de uma vez.

1. Na aba Clientes, toque em **Importar planilha**.
2. Se quiser, toque em **Baixar planilha modelo**: ela já vem com o cabeçalho certo.
3. Escolha o arquivo (.xlsx, .xls ou .csv, até 5 MB e 5.000 linhas) e toque em **Ver prévia**.
4. Confira a prévia. Nada é gravado até você tocar em **Importar**.



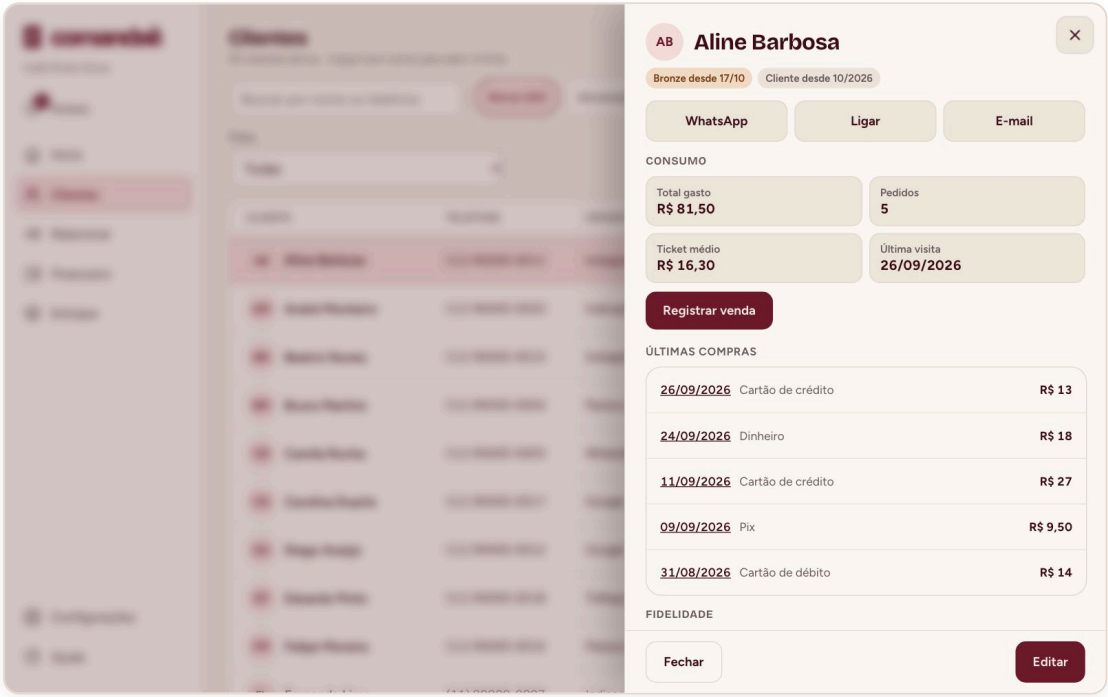
Importar planilha.

A primeira linha é o cabeçalho, e só o nome é obrigatório. O Comandaê reconhece títulos como Nome, Telefone (ou Celular, WhatsApp), E-mail, Nascimento (ou Aniversário), Origem e Observações. Se algum título for diferente, use **Ajustar colunas** na prévia. Datas podem vir como 25/12/1990, 25/12 ou 1990-12-25.

- Linhas com erro aparecem com o número da linha e ficam de fora.
- Se a mesma pessoa (mesmo telefone ou e-mail) aparece em mais de uma linha, as linhas viram um cliente só.
- Para quem já existe, escolha: **Ignorar** (o padrão), **Completar o que falta** ou **Substituir pelos dados da planilha**. A prévia mostra o antes e o depois.
- A prévia vale por 30 minutos.

A ficha do cliente

No computador, tocar num nome abre a ficha **por cima da lista**, num painel à direita. Para fechar e voltar à lista no mesmo lugar, toque fora do painel, no X do topo, em **Fechar** ou aperte Esc. O botão **Editar** fica no rodapé do painel.



A ficha sobreposta, com a lista desfocada atrás.

De cima para baixo, a ficha mostra:

- o nome, as etiquetas e "Cliente desde";
- os botões **WhatsApp**, **Ligar** e **E-mail**, quando o cliente tem esse dado;
- o **consumo**: total gasto, pedidos, ticket médio e a última visita, com **Registrar venda**, que já abre a venda com ele;
- as últimas compras;
- os programas: **Fidelidade**, **Cashback**, **Fiado** e **Avaliações**;
- os dados (telefone, e-mail, aniversário, origem e observações) e as **Mensagens**;
- as outras ações: arquivar, marcar como descadastrado, juntar e excluir de vez.

No celular, a ficha ocupa a tela, com **Voltar para a lista** e o **Editar** no topo.

A ficha no celular.

> **DICA**
> Faltou telefone, e-mail ou aniversário? A ficha mostra "Adicionar telefone", "Adicionar e-mail" ou "Adicionar aniversário": toque e o formulário abre já no campo certo.

Fidelidade na ficha

Com o programa de fidelidade ligado, a ficha mostra a faixa ("Ouro desde 05/10") e a conta das compras, como "4 compras nos últimos 90 dias · faltam 4 para Ouro". Quem subiu de faixa ganha o atalho **Mandar parabéns**. Veja o capítulo Relacionar.

Cashback na ficha

O bloco Cashback mostra o saldo, o que libera amanhã, o que vence e quando, e o extrato: "Ganhou na venda", "Usou na venda", "Voltou (venda cancelada)" e "Venceu".

Fiado na ficha

Cada cliente precisa de um limite para comprar fiado. No bloco Fiado, toque em **Definir limite** (ou **Alterar limite**) e informe o valor. O bloco mostra o que ele deve, com **Receber**, **Ver o extrato** e **Cobrar pelo WhatsApp**. Detalhes no capítulo Financeiro.

Avaliações na ficha

Quem vê o Relacionar encontra as notas e os comentários que o cliente deixou depois das compras.

Mandar uma mensagem a um cliente

Para avisar um cliente só (o carro da oficina ficou pronto, a encomenda chegou), abra a ficha e toque em **Mandar mensagem**.

1. Escolha por onde: **E-mail**, **WhatsApp** ou **Os dois**. Só aparecem os que o cliente tem.

2. No e-mail, escreva o assunto.
3. Escreva a mensagem. Os botões `{nome}` e `{negocio}` põem o primeiro nome do cliente e o nome do negócio no texto.
4. Confira a prévia e toque em **Mandar**.

O e-mail sai dentro do horário de envio do negócio. O WhatsApp vai para o **Para enviar hoje**, para alguém da equipe mandar com um toque. A mensagem vale por 3 dias. Em **Acompanhar**, dá para pedir um lembrete para retornar e uma segunda mensagem para quem não comprar.

> **ATENÇÃO**
> Quem pediu para não receber mensagens, foi arquivado ou não tem o contato não recebe. A tela diz por quê.

Repetidos, arquivar, descadastrar e excluir

- **Juntar dois cadastros:** abra a ficha do que vai ficar, toque em **Juntar com outro cliente**, busque o outro e escolha, campo a campo, de qual vem cada dado. O outro cadastro é apagado de vez.
- **Arquivar:** tira o cliente da lista do dia a dia e da busca, mas guarda tudo. **Desarquivar** traz de volta.
- **Descadastrado:** o cliente que não quer receber mensagens. Toque em **Marcar como descadastrado** sempre que ele pedir. Todo e-mail ao cliente também tem o link "Não quero mais receber". Só o próprio cliente decide voltar: aí toque em **Voltar a receber mensagens** e escreva o motivo.
- **Excluir de vez:** só o dono vê. Existe para quando a pessoa pede para ter os dados apagados (um direito dela pela LGPD). Não tem como desfazer, e o cliente com fiado em aberto não pode ser excluído.

04

Vendas e caixa

Registrar uma venda leva poucos segundos. Com o caixa do dia, você ainda sabe quanto devia ter na gaveta e se sobrou ou faltou.

NESTE CAPÍTULO

Nova venda

Cupom, cashback e fiado na venda

Cancelar uma venda

Caixa do dia: abrir, sangria, suprimento e fechar

Registrar uma venda

1. Em **Financeiro**, toque em **Nova venda**. Pela ficha do cliente, **Registrar venda** já abre com ele escolhido.
2. Escolha **Só o valor** ou **Com itens**.
3. Escolha a forma de pagamento: Dinheiro, Pix, Cartão de débito, Cartão de crédito ou Outro.
4. Se quiser, escolha o cliente. A venda entra no histórico dele e conta para a fidelidade e o cashback.
5. Informe o valor (ou os itens) e toque em **Registrar venda**.

Nova venda no celular.

- **Só o valor** é o jeito mais rápido e não mexe no estoque.
- **Com itens** diz o que foi vendido: produto, quantidade e preço (o Comandaê sugere o preço de venda ou o último usado). Isso dá baixa no estoque.
- A data começa em hoje. Dá para lançar um dia que já passou, nunca um que ainda não chegou.

> **DICA**
> Tocou duas vezes ou a internet caiu? O Comandaê não grava a mesma venda duas vezes. Toque em **Registrar venda** de novo: se a primeira chegou, é ela que vale.

Cupom, cashback e fiado na venda

- **Cupom:** digite o código em "Cupom (opcional)" e toque em **Aplicar**. A tela mostra o desconto, ou diz por que o cupom não vale ("Cupom vencido.", "Compra mínima de R$ 50,00 para este cupom."...).
- **Cashback:** com o cliente escolhido, aparece "Usar cashback (saldo R$ X)". Marcado, a venda usa o máximo que a regra permite. A tela também avisa quanto cashback a venda vai gerar.
- **Fiado:** com o cliente escolhido, a forma "Fiado" aparece no fim. A tela mostra o limite, o que ele já deve e quanto ainda está disponível. A venda fiado entra no caixa e no faturamento só quando for recebida.

Cancelar uma venda

Venda não se edita: se algo saiu errado, cancele e registre de novo.

1. Na aba Vendas do Financeiro, toque na venda.
2. Toque em **Cancelar venda**, escreva o motivo (obrigatório) e confirme.

O caixa ganha uma saída de estorno, a venda sai do faturamento, o estoque volta (se tinha itens) e o cupom e o cashback são devolvidos. A venda continua na lista, com o selo "Cancelada", quem cancelou, quando e por quê.

Caixa do dia

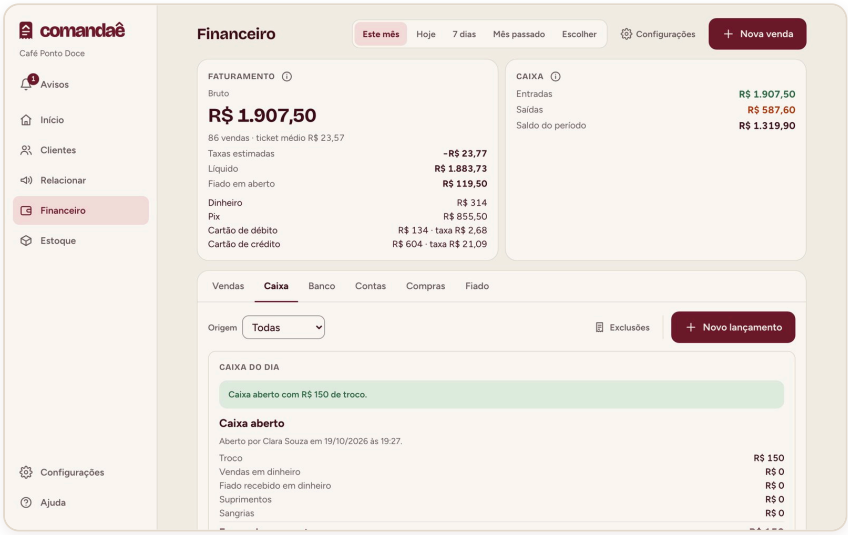
O caixa do dia controla o dinheiro da gaveta: você abre com o troco, registra o que tirou ou pôs e fecha contando o dinheiro. É opcional.

Ligar

Em **Financeiro › Configurações**, ligue **Usar caixa do dia**. Só o dono liga ou desliga. Com ele ligado, a venda em dinheiro só entra com o caixa aberto; as outras formas não dependem do caixa.

Abrir o caixa

1. Em **Financeiro › Caixa**, toque em **Abrir caixa**.
2. Informe o troco que já está na gaveta (pode ser zero) e toque em **Abrir o caixa**.



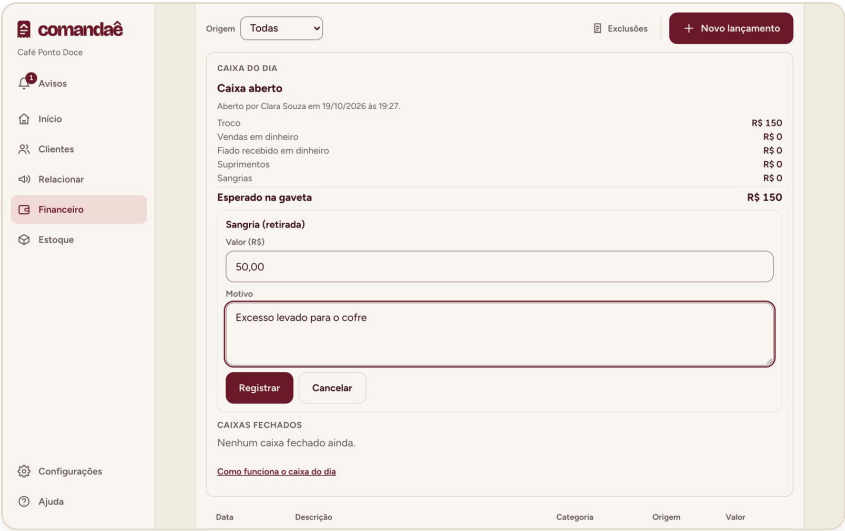
Caixa aberto, com o troco e o esperado na gaveta.

Se alguém tentar registrar uma venda em dinheiro com o caixa fechado, a Nova venda avisa e oferece **Abrir caixa** ali mesmo, sem perder a venda.

Sangria e suprimento

- **Sangria** é a retirada de dinheiro da gaveta, como levar o excesso para o cofre.
- **Suprimento** é o reforço, como pôr mais moedas para o troco.

As duas pedem o valor e o motivo. Elas não são entradas nem saídas do Financeiro: o dinheiro só muda de lugar.

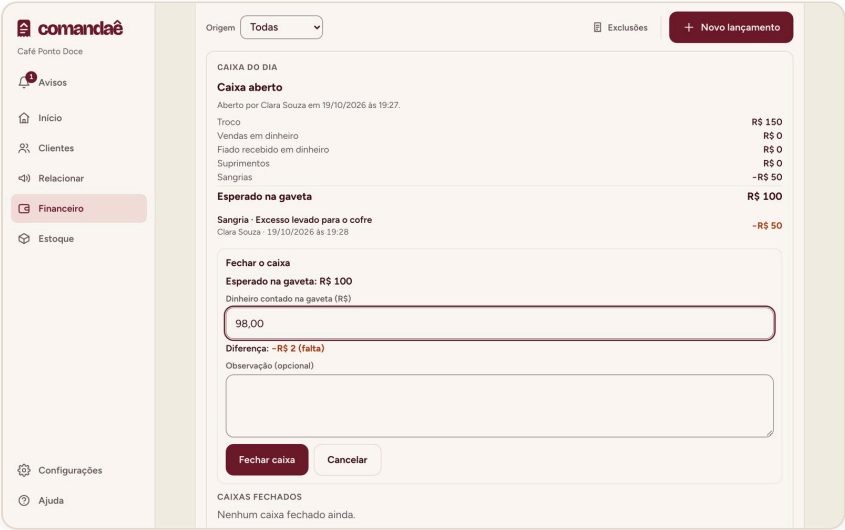


Sangria: valor e motivo.

Esperado na gaveta = troco + vendas em dinheiro + fiado recebido em dinheiro + suprimentos − sangrias.

Fechar o caixa

1. Toque em **Fechar caixa**.
2. Conte o dinheiro e informe em "Dinheiro contado na gaveta". A tela mostra a diferença na hora: sobra em verde, falta em vermelho, ou que bateu.
3. Se quiser, escreva uma observação (o motivo de uma falta, por exemplo) e confirme. O fechamento não pode ser desfeito.



Fechar o caixa, com a diferença calculada.

Os caixas fechados ficam embaixo, com quem abriu e fechou, o esperado, o contado e a quebra. Um erro de contagem se corrige com **Corrigir observação**.

> **ATENÇÃO**
> Caixa aberto há mais de 12 horas gera um aviso no sino e uma faixa no topo do Financeiro e do Início. Fechar o caixa tira o aviso.

05

Estoque

Saiba o que tem na prateleira, receba o aviso antes de faltar e descubra quanto custa cada produto que você vende.

NESTE CAPÍTULO

Cadastrar produtos e os avisos

Entrada, saída e contagem

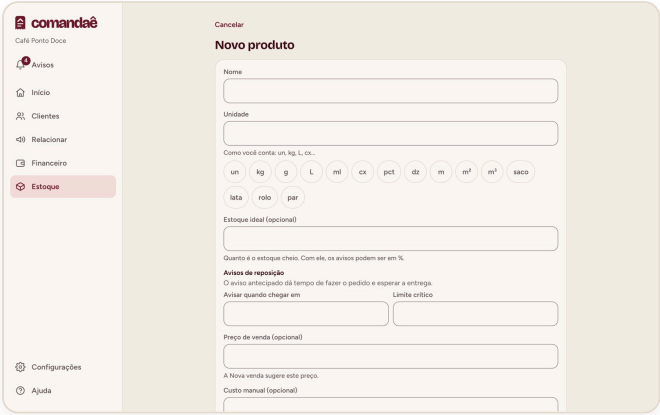
As faixas do estoque

Fichas técnicas e margem

Compras e fornecedores

Cadastrar um produto

1. Abra a aba **Estoque** e toque em **Novo produto**.
2. Preencha o nome e a unidade, do jeito que você conta (un, kg, g, L, ml, cx, pct, dz...). Os botões embaixo do campo preenchem com um toque.
3. Se quiser, informe o estoque ideal: quanto é o estoque cheio para o seu negócio.
4. Diga quando avisar (**Avisar quando chegar em**) e quando vai faltar (**Limite crítico**).
5. Se o produto já está na prateleira, informe a quantidade inicial.
6. Toque em **Salvar**.

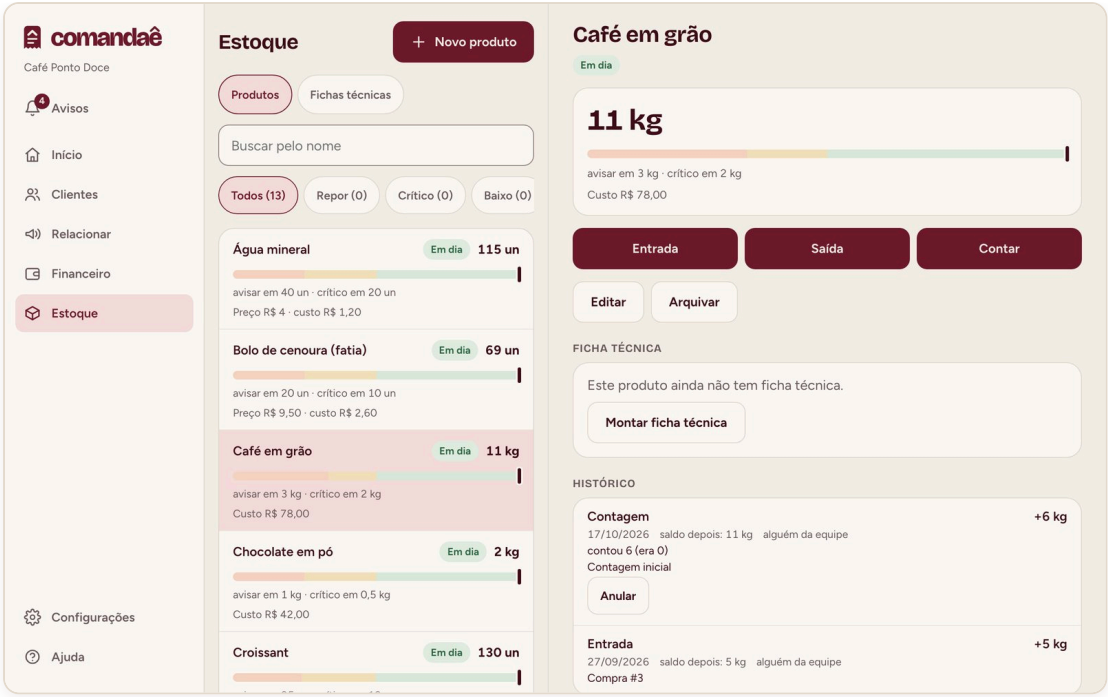


Novo produto. Os números aceitam vírgula: 2,5 kg, 0,75 L.

Com o estoque ideal preenchido, os avisos podem ser em porcentagem: com ideal de 100 sacos e aviso em 15%, o Comandaê avisa com 15 sacos. Os campos **Preço de venda** e **Custo manual** também são opcionais: a Nova venda com itens sugere o preço de venda.

Entrada, saída e contagem

Na ficha do produto ficam os três botões que mudam o saldo. O saldo é a soma do que entrou e saiu, e não se edita à mão.



A ficha do produto, com a barra do estoque e o histórico.

- **Entrada**: chegou mercadoria.
- **Saída**: saiu sem ser venda (Perda, Vencido, Consumo interno).
- **Contar**: você contou a prateleira. Aparecem quanto o sistema tem e a diferença; ao registrar, o saldo passa a ser o contado.

Lançou errado? No histórico, toque em **Anular** no movimento e escreva o motivo. Só dá para anular o que veio depois da última contagem; para algo mais antigo, faça uma contagem nova.

As faixas do estoque

FAIXA	QUANDO
Crítico	O saldo chegou ao limite crítico ou abaixo. Vai faltar.
Baixo	O saldo chegou ao "Avisar quando chegar em". Hora de comprar.
Em dia	Acima dos avisos.
Sem aviso	O produto não tem nenhum dos dois avisos.

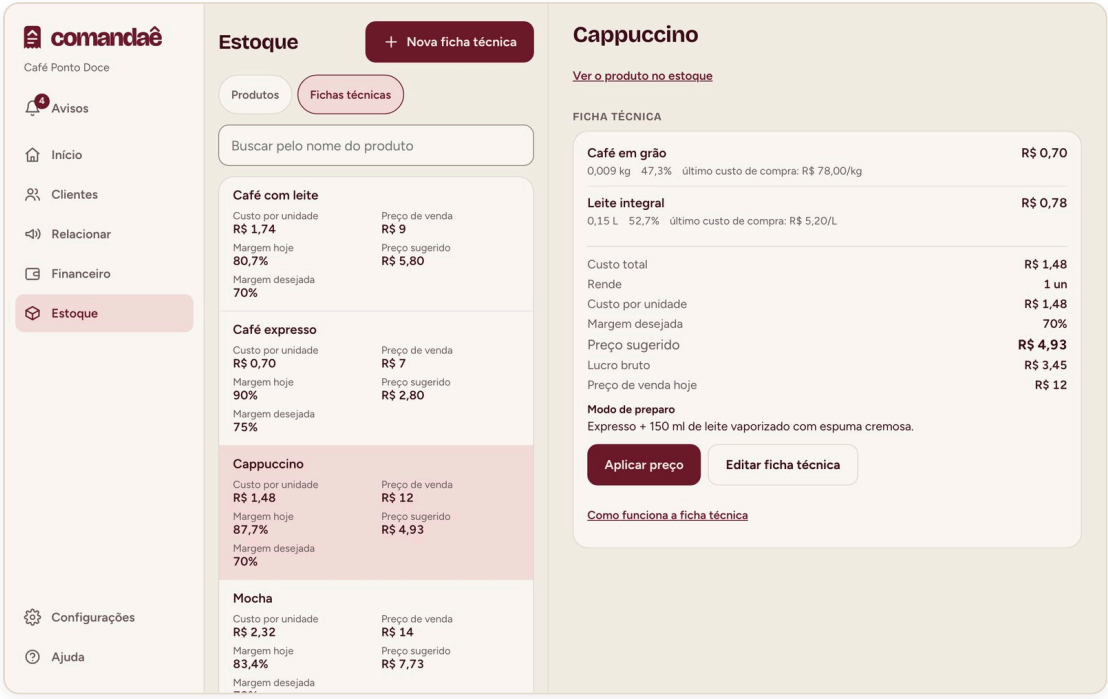
O filtro **Repor** mostra os críticos e os baixos; o filtro **Negativo**, os produtos com saldo abaixo de zero. A venda nunca trava por falta de saldo: quando ficar negativo, conte o produto e registre a contagem.

Fichas técnicas e margem

A ficha técnica diz do que um produto é feito: os insumos e a quantidade de cada um. Com ela, o Comandaê calcula o custo por unidade e sugere o preço pela margem que você quer. Serve para a receita do bolo, o prato do restaurante, o kit da loja ou o serviço do salão.

1. Em **Estoque › Fichas técnicas**, toque em **Nova ficha técnica** e escolha o produto.
2. Toque em **Montar ficha técnica**.

3. Em **Incluir insumo**, busque cada insumo (os insumos são produtos do estoque) e informe a quantidade, na unidade dele.
4. Em **Rende**, diga quanto a receita rende. Em **Margem desejada (%)**, a margem que você quer.
5. Toque em **Salvar ficha técnica**.



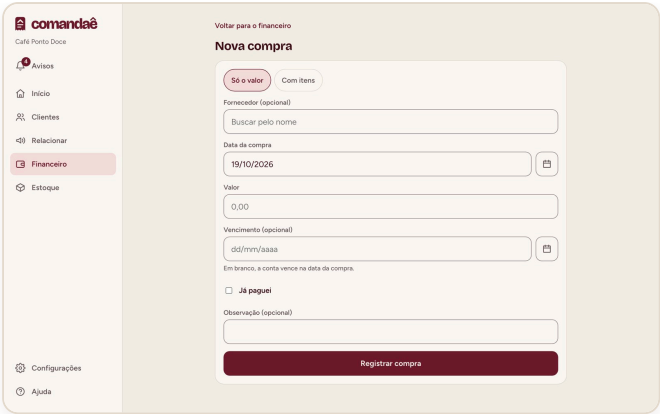
Ficha técnica com custo, margem e preço sugerido.

- **Margem hoje:** quanto do preço de venda sobra depois do custo. Com preço de R$ 8,00 e custo de R$ 4,00, a margem é 50%.
- **Preço sugerido:** custo por unidade ÷ (1 − margem ÷ 100). Com custo de R$ 4,00 e margem de 60%, o sugerido é R$ 10,00.
- O custo de cada insumo vem, nesta ordem: da ficha técnica dele, da última compra, do custo manual. Sem nenhum, aparece "custo incompleto".
- **Aplicar preço** grava o sugerido como o preço de venda.

> **BOM SABER**
> A venda com itens baixa só o próprio produto do estoque. Os insumos da ficha não saem do estoque sozinhos.

Compras e fornecedores

1. Em **Financeiro › Compras**, toque em **Nova compra**.
2. Escolha o fornecedor (opcional) e a data.
3. Informe o valor, ou toque em **Com itens** para dizer o produto, a quantidade e o valor de cada linha.
4. Toque em **Registrar compra**.



Nova compra.

- Toda compra vira uma conta a pagar, com o vencimento que você escolher. Se já pagou, marque **Já paguei**.
- Com itens, marque **Dar entrada no estoque** para somar as quantidades ao estoque.
- Cancelar a compra tira a conta e, se houve entrada, devolve o estoque.

Os **fornecedores** ficam em **Financeiro › Contas › Fornecedores**. Na ficha de cada um estão o WhatsApp, o telefone, as contas e as compras dos últimos 12 meses.

06

Financeiro

Vendas, caixa, contas a pagar, compras e fiado, organizados em abas, com o período no alto e as ações de cada aba à direita.

NESTE CAPÍTULO

A tela e as abas

O ⓘ do faturamento e do caixa

Contas a pagar e contas fixas

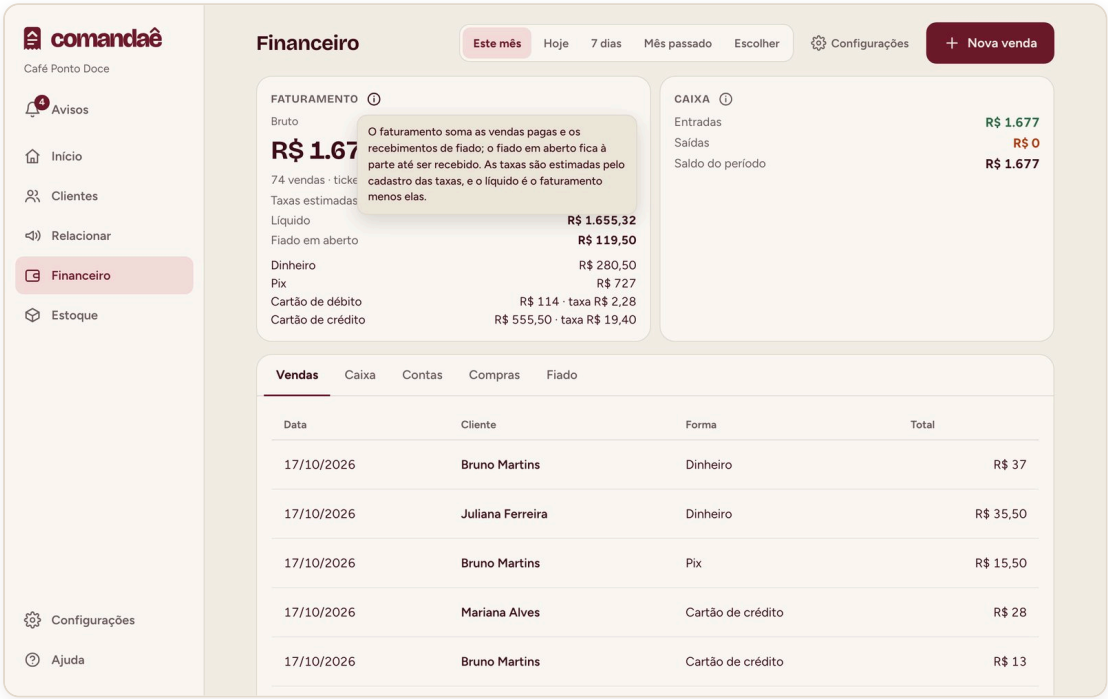
Fiado

Taxas das formas de pagamento

comandaê

A tela do Financeiro

- **No alto:** o período (Este mês, Hoje, 7 dias, Mês passado ou Escolher), o link **Configurações** (só o dono vê) e **Nova venda**.
- **Faturamento:** o bruto, o número de vendas, o ticket médio, as taxas estimadas, o líquido, o fiado em aberto e o total de cada forma de pagamento.
- **Caixa:** entradas, saídas e o saldo do período.
- **As abas:** Vendas, Caixa, Banco (nos negócios com a conciliação), Contas, Compras e Fiado. Embaixo das abas, à esquerda ficam os filtros; à direita, as ações da aba.



O ⓘ ao lado de "Faturamento" explica a conta.

O ⓘ

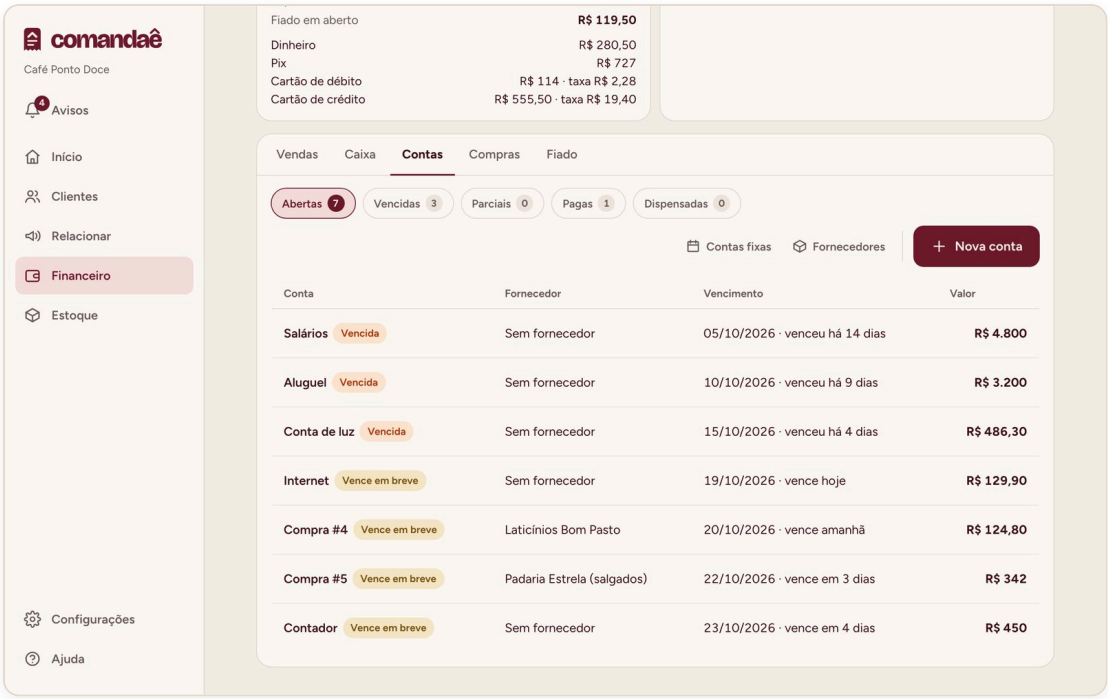
Ao lado de "Faturamento" e de "Caixa" há um ⓘ. Passe o mouse ou toque nele para ler como cada número é calculado. No celular, toque de novo para fechar.

> **CAIXA NÃO É FATURAMENTO**
> O faturamento é a soma das vendas do período (com os recebimentos de fiado). O caixa é todo o dinheiro que entrou e saiu, de todas as origens: o aluguel e a conta de luz aparecem só no caixa. Uma entrada manual com a categoria "Vendas" também fica só no caixa: se foi venda, registre em **Nova venda**.

Aba Caixa e lançamentos manuais

Para o dinheiro que entra ou sai sem ser venda (aluguel, compra no mercado, um aporte), use **Novo lançamento** na aba Caixa: escolha Entrada ou Saída, o valor, a data e a categoria. Tocar num lançamento manual abre para editar ou excluir. O lançamento que veio de uma venda não se edita: cancele a venda.

Contas a pagar



Aba Contas: filtros à esquerda, atalhos e "Nova conta" à direita.

1. Na aba Contas, toque em **Nova conta**.
2. Escreva a descrição, o valor, o vencimento e a categoria. O fornecedor e o documento são opcionais.
3. Toque em **Salvar**.

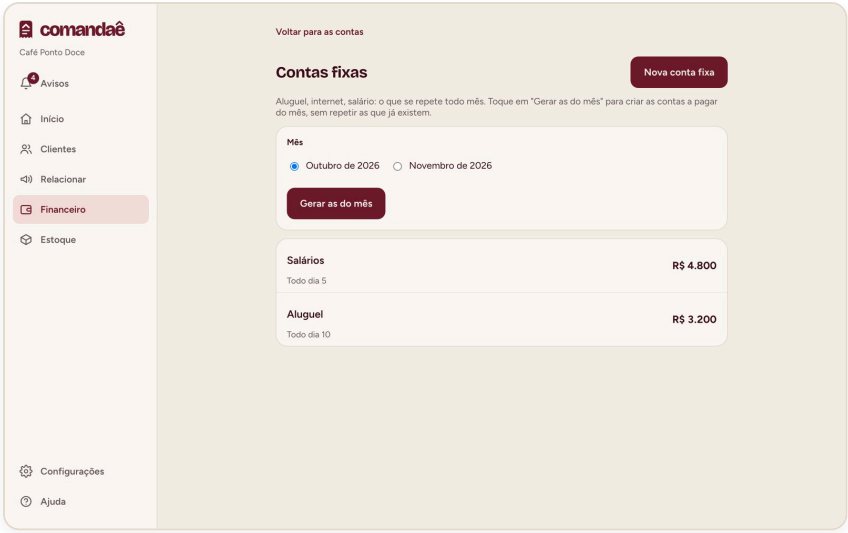
- **Pagar:** abra a conta e toque em **Pagar**. Isso lança a saída no caixa. Troque o valor para pagar só uma parte: a conta fica com o selo Parcial.
- **Quitar com desconto:** para um acordo ou desconto. O que você pagou entra no caixa, o resto vira desconto, com o motivo.
- **Desfazer pagamento:** desfaz o último pagamento, com estorno no caixa.
- **Filtros:** Abertas, Vencidas, Parciais, Pagas e Dispensadas, cada um com o número dentro.

"Vencida" é a que passou do vencimento (a que vence hoje ainda não é). "Vence em breve" vence nos próximos 7 dias.

Contas fixas

Conta fixa é a que se repete todo mês: aluguel, internet, salário.

1. Na aba Contas, toque em **Contas fixas** e depois em **Nova conta fixa**.
2. Escreva a descrição, a categoria, o dia do vencimento e o valor estimado, e salve.
3. Para criar as contas do mês, escolha o mês e toque em **Gerar as do mês**. Gerar de novo não repete.

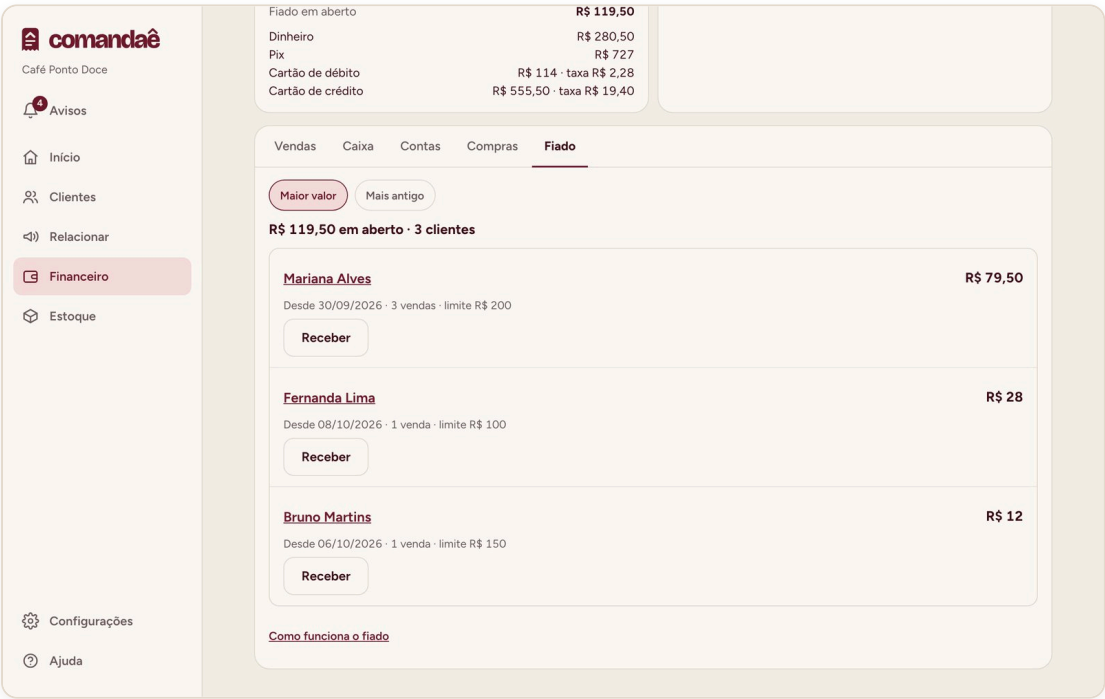


Contas fixas e o "Gerar as do mês".

A rotina das 7h também lança sozinha as contas fixas do mês que faltam. Se neste mês não vai ter a conta, abra-a e toque em **Dispensar este mês**. Dia 31 vira o último dia nos meses mais curtos.

Fiado

O fiado é a venda que o cliente leva agora e paga depois. A aba Fiado mostra quem deve, quanto, desde quando e o limite de cada um, com o total em aberto no topo. Ordene por **Maior valor** ou **Mais antigo**.



Aba Fiado.

Receber

1. Toque em **Receber** na linha do cliente (ou na ficha dele).
2. Informe o valor recebido (pode ser uma parte), a forma e a data.

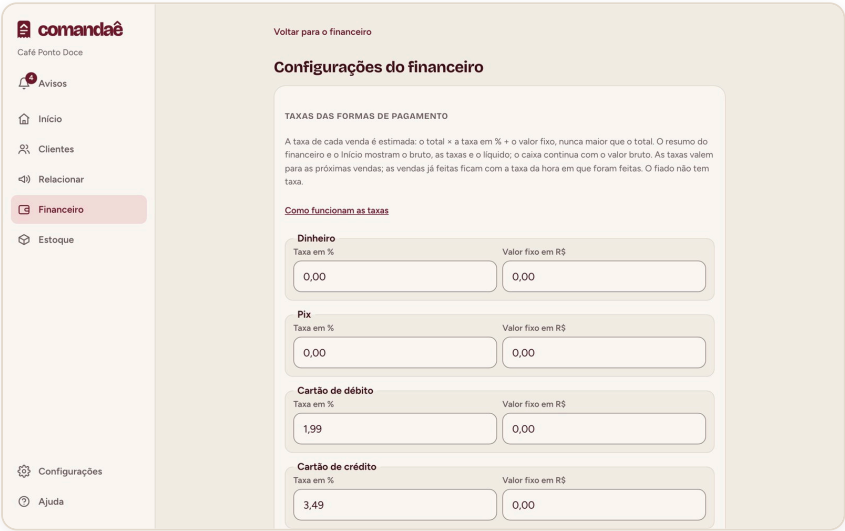
3. Confirme. O recebimento quita primeiro as vendas mais antigas e entra no caixa e no faturamento daquele dia.

- **Recebeu errado?** No extrato da ficha, toque em **Estornar** e escreva o motivo.
- **Cobrar:** na ficha, **Cobrar pelo WhatsApp** abre a mensagem já com o saldo em aberto.
- A venda fiado não gera cashback.

Taxas das formas de pagamento

A maquininha, o Pix da conta e os apps cobram taxa. Cadastrando as taxas, o Comandaê estima quanto sai de cada venda e mostra o bruto, as taxas e o líquido.

1. Em Financeiro, toque em **Configurações** (só o dono vê).
2. Em "Taxas das formas de pagamento", preencha, em cada forma, a taxa em % e/ou o valor fixo em R$ por venda.
3. Salve. As taxas valem para as próximas vendas; as já feitas ficam com a taxa da hora.



Configurações do financeiro: as taxas e o caixa do dia.

Exemplo: no cartão de crédito com 3% e R$ 0,50 fixos, uma venda de R$ 100,00 tem a taxa estimada de R$ 3,50. As taxas são uma estimativa: o valor exato é o do extrato da maquininha ou do banco. O caixa continua com o valor cheio de cada venda.

07

Banco e conciliação

Importe o extrato da conta do negócio e confira, linha por linha, se o que passou pelo banco está no Comandaê.

NESTE CAPÍTULO

Cadastrar a conta e importar o extrato

Conciliar: o que casa sozinho e as sugestões

Registrar a venda pela linha

Juntar entradas e receber fiado

Lançar em um toque e as regras

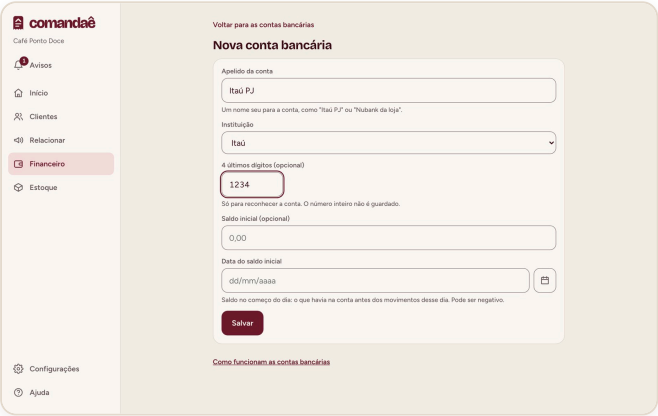
Desfazer

Antes de começar

Tudo fica em **Financeiro › Banco**. Quem pode ver o financeiro vê o Banco; só quem pode alterar o financeiro importa, confirma, lança e desfaz. Não há senha nem acesso ao seu banco: o Comandaê só lê os extratos que você importar.

Cadastrar a conta

1. Na aba Banco, toque em **Cadastrar conta**.
2. Dê um apelido (como "Itaú PJ"), escolha a instituição e, se quiser, os 4 últimos dígitos (só para reconhecer a conta).
3. O saldo inicial e a data dele são opcionais: se o primeiro extrato trouxer o saldo do banco, o Comandaê deduz o inicial.
4. Toque em **Salvar**.



Nova conta bancária.

Exportar o extrato do seu banco

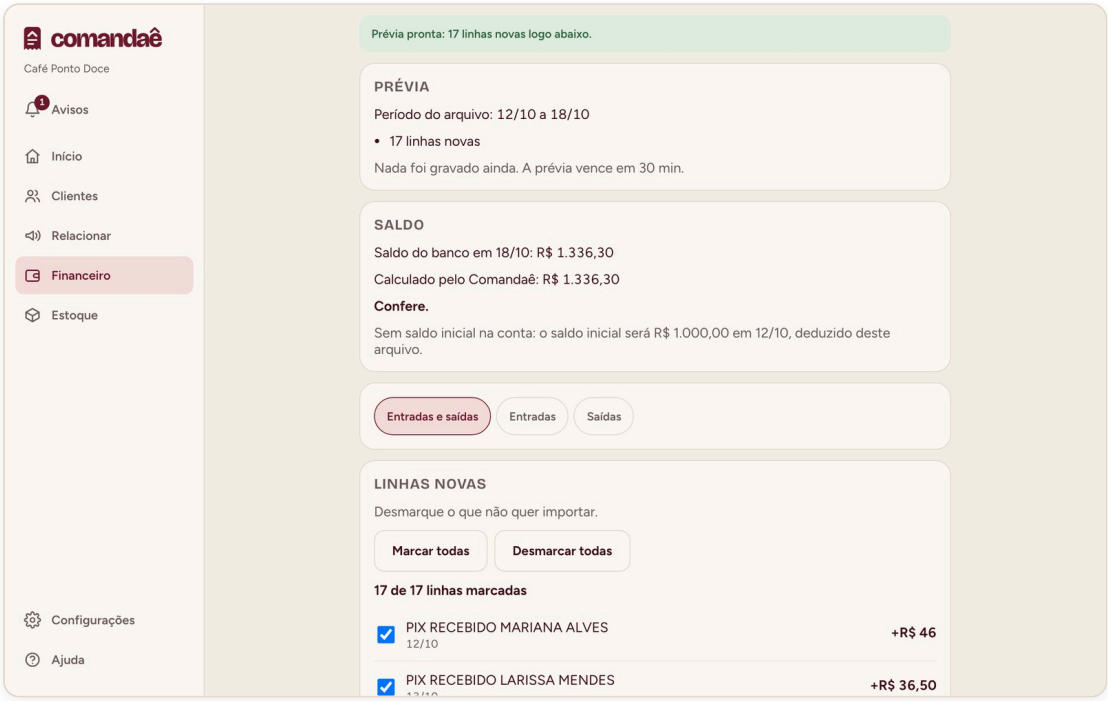
O Comandaê lê .ofx, .csv, .xls e .xlsx, de até 5 MB e 5.000 linhas. **Prefira o OFX**: ele traz o saldo do banco e um código para cada linha. O PDF ainda não é aceito, e muitas vezes a exportação fica no internet banking, no computador.

BANCO	CAMINHO
Itaú	Internet banking: Conta corrente → Consultar extrato por período → Salvar em outros formatos → OFX
Bradesco	Internet banking: Saldos e Extratos → Extrato Mensal/Por Período → Salvar como arquivo → OFX
Santander	Internet banking: Conta Corrente → Extrato → Exportar → OFX
Nubank	Conta → Pedir extrato → escolha o mês → Exportar extrato (chega por e-mail). PJ: app Nu Empresas
Inter	Conta Digital → Extrato → Exportar OFX
Mercado Pago	Relatórios → Novo relatório → "De todo o seu dinheiro" → CSV ou XLSX
PagBank	Extrato → ⋮ → Exportar extrato (CSV)

Os bancos mudam os menus de vez em quando. Se não achar, procure "Exportar extrato" ou "Salvar como arquivo". A tela de importar também mostra o caminho do banco da conta escolhida.

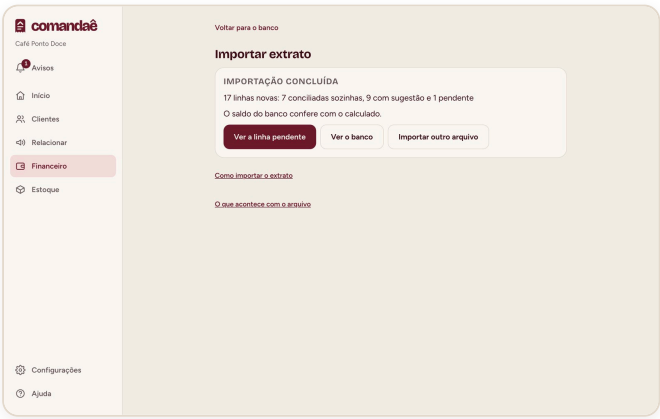
Importar o extrato

1. No cartão da conta, toque em **Importar extrato**.
2. Confira a conta, escolha o arquivo e toque em **Ver prévia**.
3. Confira a prévia: o período, as linhas novas (já marcadas), as já importadas, as "talvez repetidas" (desmarcadas) e o saldo. A importação só acontece no passo seguinte.
4. Toque em **Importar N linhas**.



A prévia: o saldo do banco confere com o calculado.

Logo depois, o Comandaê concilia o que é óbvio e diz o que aconteceu, como "17 linhas novas: 7 conciliadas sozinhas, 9 com sugestão e 1 pendente".

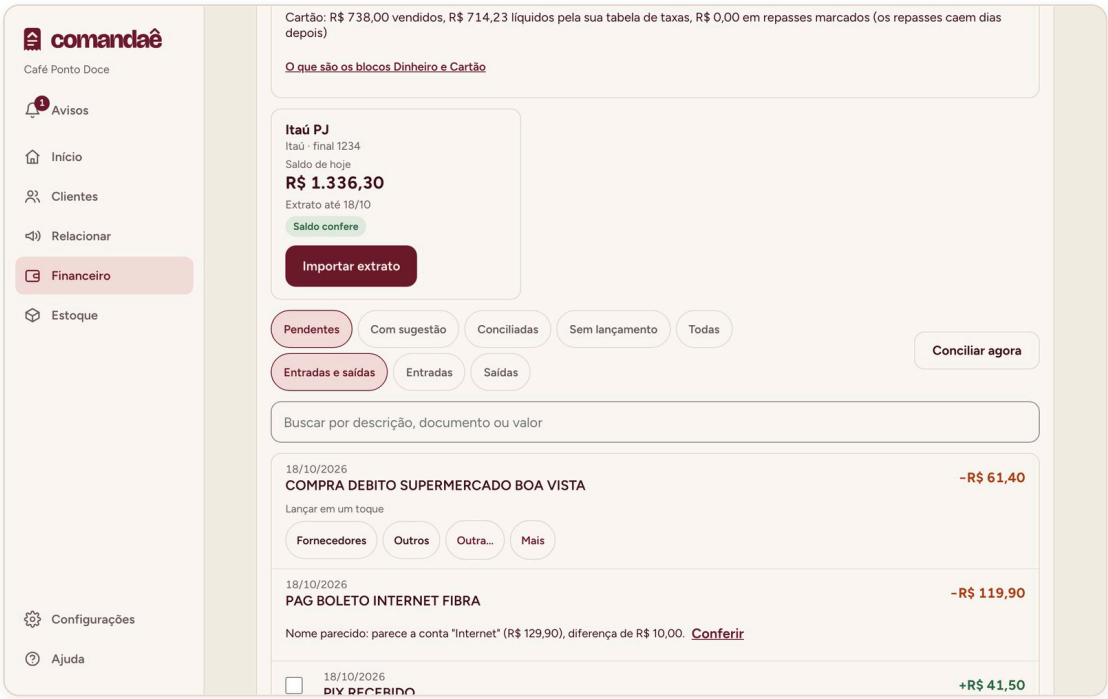


Importação concluída.

DICA
Importar de novo um período que já entrou não duplica nada: só as linhas novas entram. Exporte um período que encoste no último extrato; a prévia avisa dos dias que faltam.

A lista do Banco

No topo, a **Conferência do período** resume quantas linhas estão pendentes, com sugestão, conciliadas e sem lançamento, e quantos lançamentos do Comandaê não estão no extrato. O cartão de cada conta mostra o saldo de hoje, até que dia vai o extrato e o selo "Saldo confere" (ou a diferença).



As linhas do extrato, com os filtros e as sugestões.

- **Pendente:** ainda sem lançamento.
- **Conciliada:** ligada a um ou mais lançamentos (venda, conta paga, fiado recebido, lançamento manual).
- **Sem lançamento:** marcada com um motivo, como o repasse da maquininha.

Os filtros Pendentes, Com sugestão, Conciliadas, Sem lançamento e Todas escolhem o que aparece; Entradas e Saídas mostram só um lado. Toque na descrição para abrir a linha.

O que casa sozinho

Quando a linha e o lançamento têm o mesmo tipo e o mesmo valor, até 3 dias de distância, e só uma opção dos dois lados: vendas em Pix ou "Outro", fiado recebido em Pix, contas pagas, lançamentos manuais e a conta em aberto com o mesmo valor e vencimento próximo (o Comandaê paga a conta na data da linha).

DINHEIRO E CARTÃO NÃO CASAM COM O BANCO
A venda em dinheiro fica na gaveta, e a do cartão cai depois pela maquininha, já sem a taxa. Por isso elas não casam com as linhas do banco.

As sugestões

Quando não é óbvio, a linha ganha até 3 sugestões, com **Confirmar**. Com mais de uma, "3 possíveis" abre a linha.

A linha aberta aparece num painel à direita, com os dados, as sugestões e, para quem pode alterar o financeiro, as ações:

- **Registrar venda** (só numa entrada): veja adiante.
- **Procurar lançamento**: escolha um ou mais lançamentos ainda não conciliados; a tela soma e diz quanto falta ou passa.
- **Pagar uma conta** (só numa saída): as contas em aberto do mesmo valor primeiro.
- **Receber fiado** (só numa entrada): veja adiante.
- **Lançar** e **Sem lançamento**.

A linha aberta, com três sugestões.

Valor próximo e nome parecido

Sem nenhum lançamento do valor exato, o Comandaê ainda procura o que parece a mesma coisa. Essas sugestões nunca são confirmadas sozinhas; confira cada uma antes de confirmar.

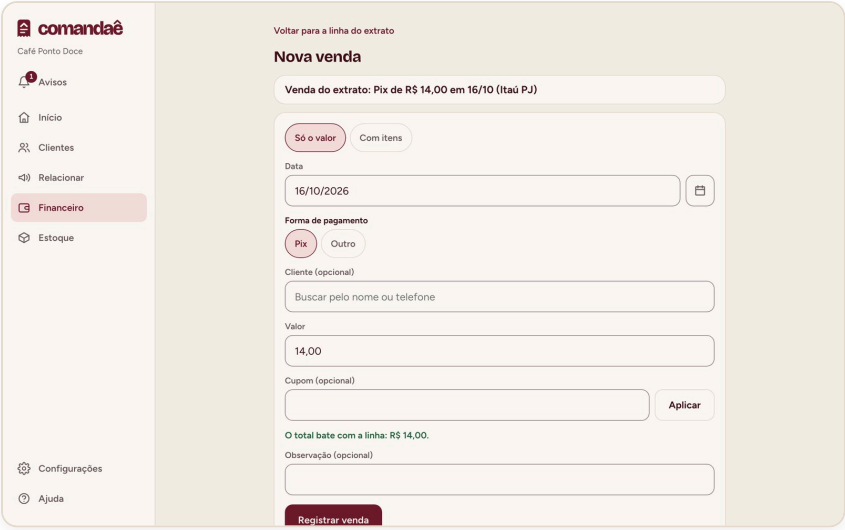
- **Valor próximo:** no mesmo dia ou a 1 dia, com diferença de até R$ 5,00 e até 5% do valor. Ex.: "Valor próximo: parece a venda nº 123 (R$ 100,00), diferença de R$ 1,50."
- **Nome parecido:** a descrição traz o nome do cliente, da conta ou do fornecedor, como "Internet" na conta "Internet". Serve para as contas de consumo, que mudam de valor todo mês.

Nome parecido: o boleto lembra a conta "Internet".

Ao confirmar com diferença, o Comandaê pergunta o que fazer com ela: numa venda ou lançamento, a diferença vira um lançamento na categoria que você escolher; numa conta a pagar, você escolhe pagar com o valor da linha, pagar só uma parte ou pagar o que falta e lançar a diferença (juros, multa).

Registrar a venda pela linha do banco

Na correria, a venda ficou sem registrar e só apareceu no extrato? Abra a linha da entrada e toque em **Registrar venda**. A Nova venda abre com o valor e a data da linha, em Pix, e diz de onde veio.



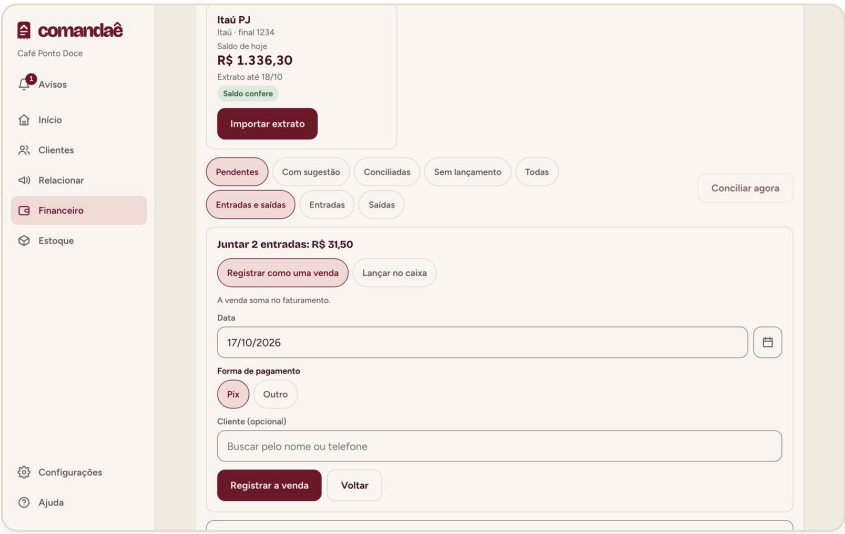
Venda do extrato: "O total bate com a linha".

Dá para trocar para Com itens, escolher o cliente, mudar a data (nunca para o futuro) e trocar entre Pix e Outro. Ao registrar, a venda entra no faturamento e a linha já fica conciliada com ela. O total precisa ser o valor da linha; se não for, a tela avisa.

Juntar entradas

Vários Pix do mesmo dia que, juntos, são o faturamento do dia? Na lista, marque as entradas pendentes da mesma conta. A barra mostra, por exemplo, "Juntar 2 entradas: R$ 31,50". Toque em **Juntar** e escolha:

- **Registrar como uma venda:** uma venda com o total, que soma no faturamento.
- **Lançar no caixa:** um lançamento só, com categoria e descrição, que não soma no faturamento.



Juntar entradas como uma venda.

ATENÇÃO
Se alguma das linhas parece ser uma venda já registrada, a tela avisa ("Juntar pode contar em dobro") e o botão vira "Juntar mesmo assim". Nesse caso, confira a venda antes de juntar.

Receber o fiado pela linha do banco

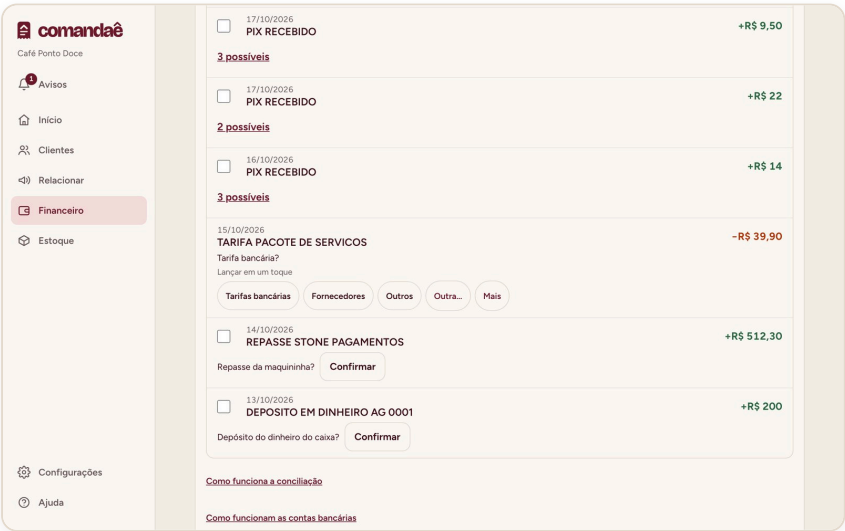
O cliente pagou o fiado por Pix e ninguém registrou? Abra a linha e toque em **Receber fiado**. Aparecem os clientes com fiado em aberto; escolha o cliente (e, se quiser, a venda) e confirme. O recebimento entra no fiado e no caixa, na data da linha, em Pix. O recebimento só entra quando você confirma.

ATENÇÃO
Não lance o Pix de um fiado como uma entrada solta: o fiado continuaria em aberto e o dinheiro poderia contar duas vezes. Use **Receber fiado**.

A sugestão "Fiado de Mariana Alves".

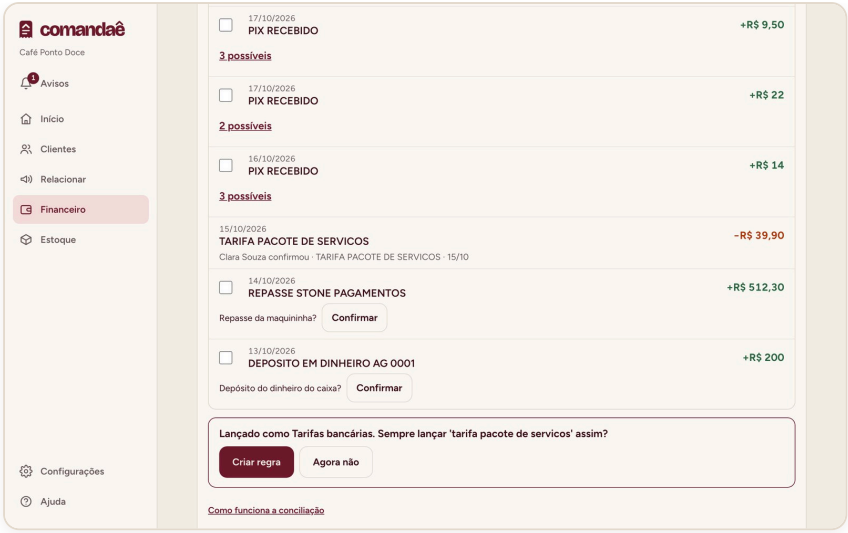
Lançar em um toque e as regras

A linha que não tem lançamento no Comandaê (a tarifa do banco, a conta paga direto no app do banco) vira lançamento sem digitar nada. Embaixo dela aparece "Lançar em um toque", com a categoria sugerida e as mais usadas. Um toque cria o lançamento com o tipo, o valor, a data e a descrição da linha.



Lançar em um toque: "Tarifa bancária?"

Depois de lançar, o Comandaê pergunta se deve **sempre** lançar aquela descrição assim. Toque em **Criar regra**, confira o texto ("Quando a descrição tiver"), em qual conta vale e o que fazer. Com **Lançar sozinha** ligado, as próximas linhas iguais são lançadas sozinhas ao importar.



"Sempre lançar 'tarifa pacote de servicos' assim?"

As regras ficam em **Financeiro › Banco › Regras**, com **Testar**, **Desligar** e a edição.

> **ATENÇÃO**
> Lançar uma entrada como "Vendas" não conta no faturamento e pode contar em dobro se a venda for registrada depois. Para venda, use **Registrar venda**.

O que não vira lançamento

Algumas linhas só mudam o dinheiro de lugar. Abra a linha e toque em **Sem lançamento**, com o motivo: **Repasse da maquininha**, **Depósito do dinheiro do caixa**, **Saque para o caixa**, **Transferência entre contas** ou **Outro** (com uma observação). O Comandaê sugere sozinho o repasse das maquininhas mais comuns, o depósito e o saque, mas você confirma.

Desfazer

Na linha resolvida, **Desfazer** volta a linha para pendente. A confirmação diz o que vai junto: apagar o lançamento criado, desfazer o pagamento de uma conta, estornar um fiado recebido ou soltar linhas juntadas.

Quando a venda nasceu na linha, a confirmação pergunta se deve cancelar também a venda: **Só desfazer a ligação** mantém a venda; **Desfazer e cancelar a venda** pede o motivo e cancela.

Os lançamentos que já existiam antes (a venda, o lançamento manual) ficam como estão, só deixam de estar conferidos.

"Desfazer esta linha?" diz o que vai junto.

PRIVACIDADE DO EXTRATO

O arquivo que você envia é lido na hora e descartado. As linhas ficam 5 anos, o prazo de guarda dos registros contábeis. Os avisos e o resumo diário nunca levam a descrição de uma linha nem nomes.

08

Relacionar

Tudo o que aproxima você dos clientes: o WhatsApp de um toque, campanhas, aniversários, fidelidade, cupons, cashback, avaliações e sorteios.

NESTE CAPÍTULO

As abas do Relacionar

Para enviar hoje

Campanhas e acompanhamento

Aniversários e datas

Fidelidade, cupons e cashback

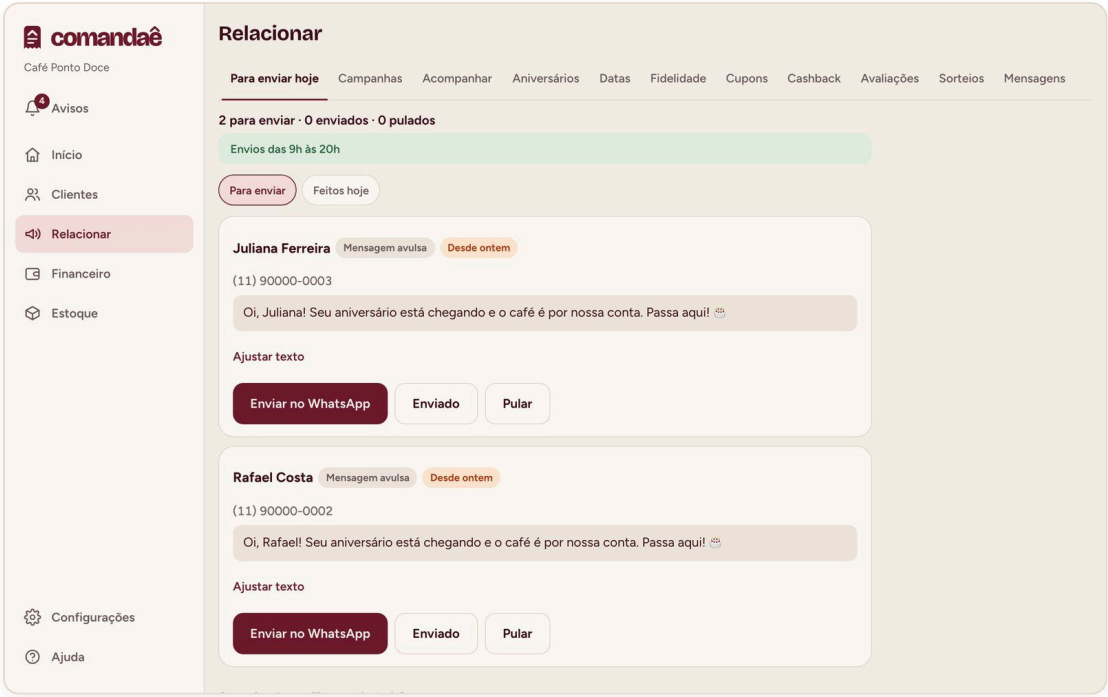
Avaliações, sorteios e mensagens

As abas

As seções ficam numa barra de abas, numa linha só: Para enviar hoje, Campanhas, Acompanhar, Aniversários, Datas, Fidelidade, Cupons, Cashback, Avaliações, Sorteios e Mensagens. No celular, a barra rola para o lado. Quem só pode ver o Relacionar lê tudo, sem os botões.

Para enviar hoje: o WhatsApp de um toque

A lista das mensagens de WhatsApp que alguém da equipe precisa mandar hoje, com o texto pronto: aniversários, parabéns de fidelidade, campanhas, segundas mensagens e mensagens avulsas.



Para enviar hoje.

1. Toque em **Enviar no WhatsApp**. O WhatsApp abre com a mensagem pronta.
2. Mande a mensagem no WhatsApp.
3. Volte ao Comandaê. Ele pergunta "Enviou para" o cliente: toque em **Enviei** (ou **Ainda não**).

- **Ajustar texto** muda a mensagem antes de abrir o WhatsApp.
- "Aberto por" mostra quem já abriu, para duas pessoas não mandarem a mesma coisa.
- Marcou sem querer? **Desfazer**, no aviso ou em "Feitos hoje".
- Fora do horário de envio, o botão espera: "Disponível a partir das...".

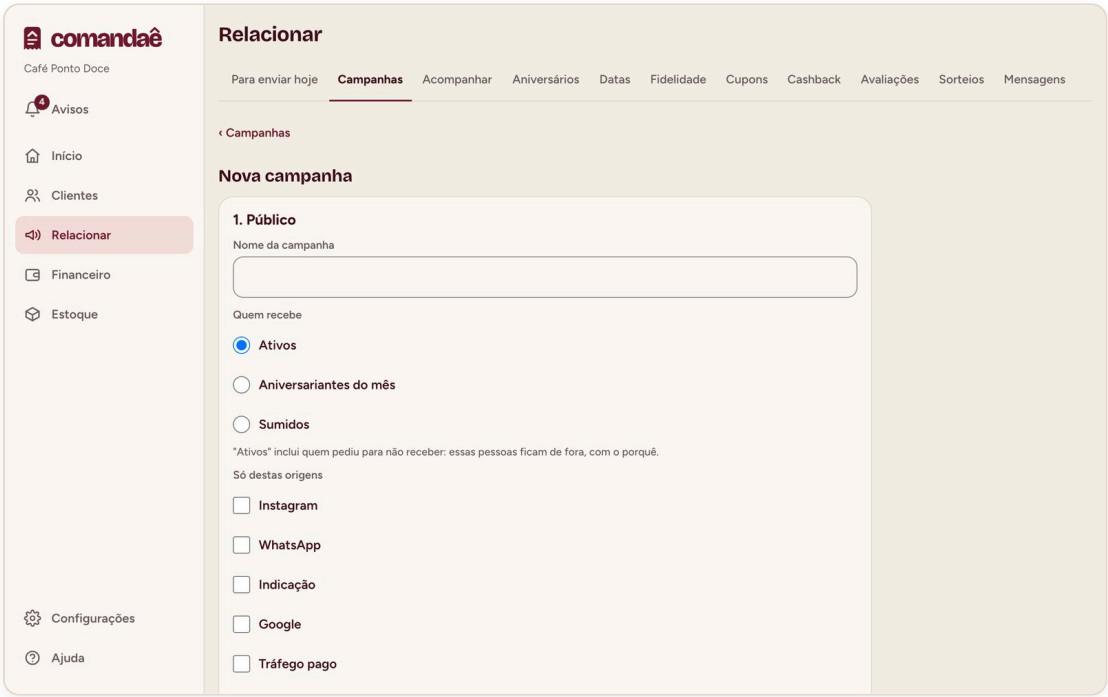
No celular do negócio.

DICA
Use o WhatsApp Business do negócio, no celular do negócio: a mensagem sai do WhatsApp de quem tocou.

Campanhas

Uma campanha manda a mesma mensagem para muitos clientes: o cardápio de inverno do restaurante, a agenda de revisão da oficina, os horários do salão no fim de ano.

1. Em Campanhas, toque em **Nova campanha** e dê um nome.
2. Escolha quem recebe: Ativos, Aniversariantes do mês ou Sumidos. Dá para filtrar por origem e, com a fidelidade ligada, por faixa. A contagem aparece na hora.
3. Escolha por onde vai (e-mail, WhatsApp ou os dois) e escreva a mensagem, com `{nome}` e `{negocio}`.
4. Se quiser, peça o acompanhamento (lembrete e segunda mensagem).
5. Escolha **Agora** ou **Agendar**, confira o resumo e toque em **Disparar** (ou **Agendar**).



Nova campanha: o público vem primeiro.

- **Mandar um teste para mim** manda a campanha para o seu e-mail antes.
- Cada cliente recebe no máximo 1 campanha a cada 7 dias (muda em **Configurações › Relacionamento**).
- Saem até 100 e-mails a clientes por dia por negócio; uma campanha maior sai em mais de um dia, e a tela avisa antes.
- O e-mail do dono precisa estar confirmado para qualquer mensagem sair.
- O horário de envio (padrão das 9h às 20h) e o "E-mail para respostas" também ficam em **Configurações › Relacionamento**.

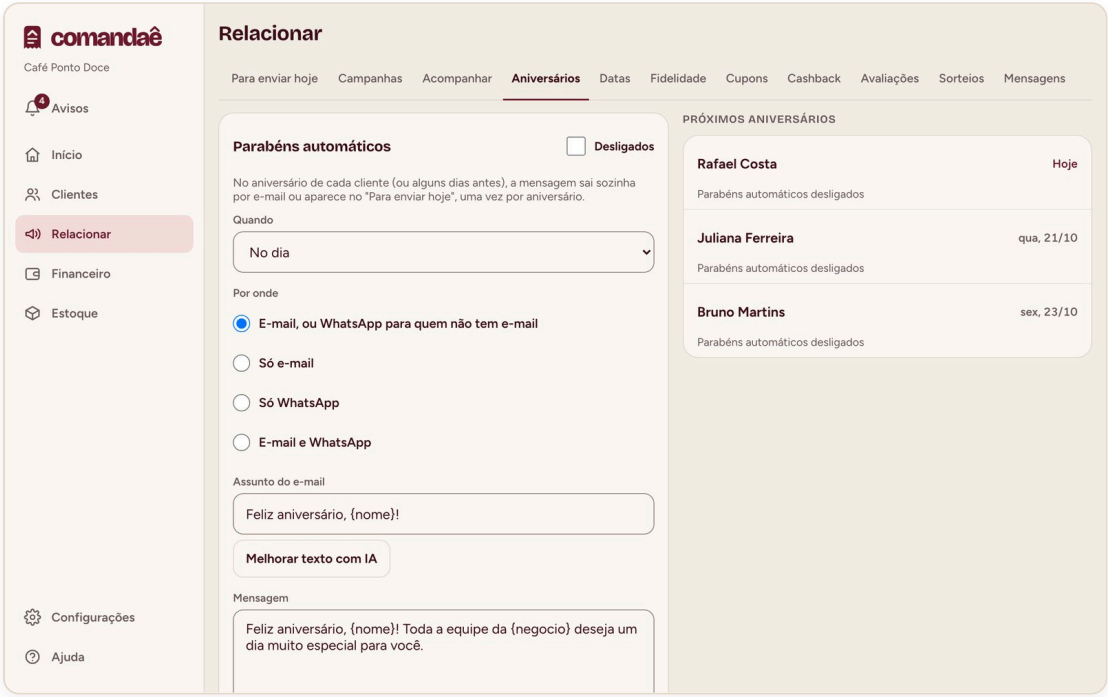
Tocar na campanha mostra o resultado: enviados, pulados e por quê, quantos compraram depois e a lista "Para retornar", com quem recebeu e ainda não comprou. O WhatsApp de uma campanha vai para o Para enviar hoje.

Acompanhar

Ao mandar uma mensagem avulsa ou uma campanha, peça **"Me lembrar de retornar"** (o aviso "Hora de retornar" chega no dia) e **"Se não comprar, mandar outra mensagem"**, em 1 a 30 dias. Comprar, para o Comandaê, é ter uma venda registrada com o cliente na ficha. A aba Acompanhar mostra os que estão "Aguardando" e os "Feitos", com **Cancelar** em cada um.

Aniversários

Com os parabéns automáticos ligados, todo cliente com aniversário cadastrado recebe uma mensagem do negócio no dia ou alguns dias antes. A regra vem desligada.



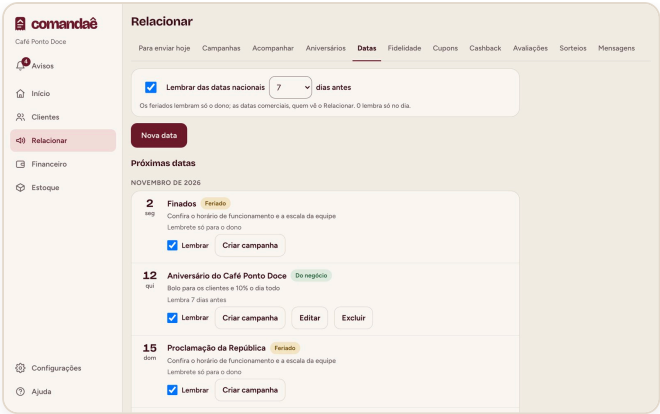
Aniversários: a regra à esquerda, os próximos à direita.

1. Em Aniversários, escolha "Quando" (No dia, ou de 1 a 7 dias antes) e por onde.
2. Ajuste o assunto e a mensagem. A prévia mostra como sai.
3. Ligue a regra. O Comandaê diz antes quantos clientes recebem e por onde.

Cada aniversário recebe uma vez só. Quem não tem e-mail aparece no Para enviar hoje. Os parabéns não contam no limite de campanhas.

Datas comemorativas

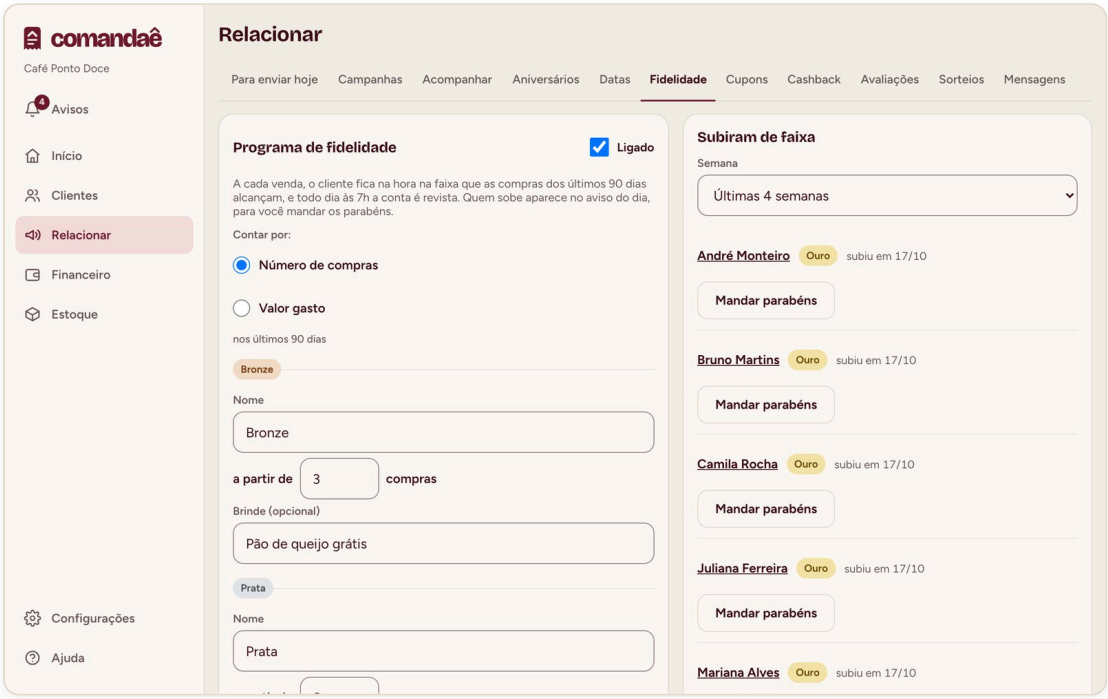
Em Datas ficam os feriados nacionais, as datas comerciais e as do seu negócio. Alguns dias antes chega um lembrete no sino. Toque em **Nova data** para cadastrar o aniversário da loja ou a semana de revisão. **Criar campanha**, na data, abre um rascunho com uma mensagem sugerida.



Datas, com o "Criar campanha" em cada uma.

Fidelidade

O programa separa os clientes em três faixas (Bronze, Prata e Ouro, ou os nomes que você escolher) pelo que compraram nos últimos 90 dias. Vem desligado.

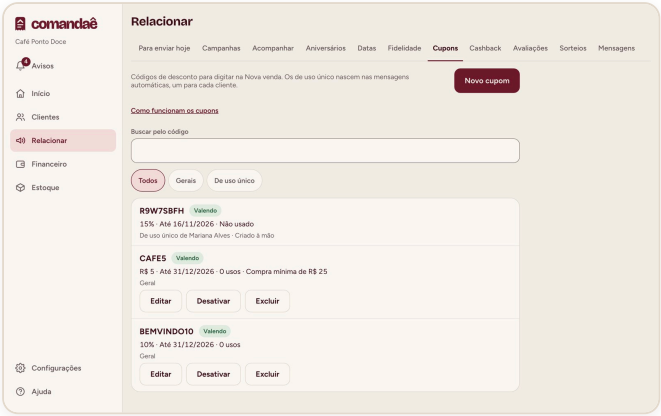


Fidelidade: as faixas e quem subiu.

- **Contar por:** número de compras ou valor gasto.
- **As faixas:** nome, mínimo e um brinde opcional ("uma sobremesa por nossa conta").
- A faixa muda na hora, a cada venda com o cliente. Só contam vendas registradas com o cliente na ficha.
- Quem sobe aparece em "Subiram de faixa", com **Mandar parabéns**. O parabéns só sai quando alguém toca nesse botão.

Cupons

O cupom é um código de desconto que o cliente mostra e você digita na Nova venda.



Cupons gerais e de uso único.

- **Geral:** criado em **Novo cupom**, para divulgar. Código de 4 a 20 letras ou números, desconto em % ou R$, compra mínima, validade, limite de usos, "Uma vez por cliente" e "Só para quem nunca comprou".
- **De uso único:** nasce sozinho nas mensagens automáticas que usam `{cupom}`, um código para cada cliente.
- Cancelar a venda devolve o uso do cupom.

Cashback

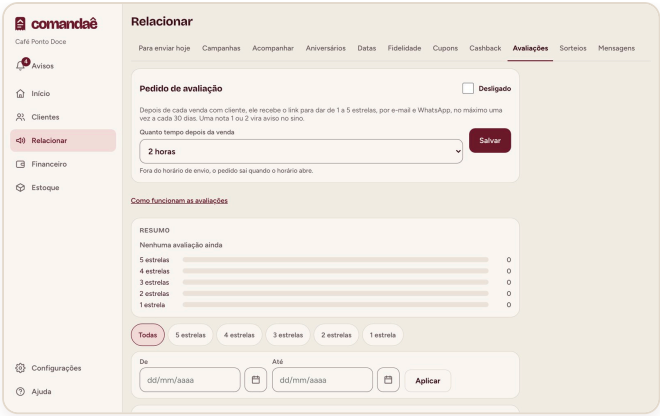
A cada venda com cliente, ele ganha uma parte do valor pago como saldo para as próximas compras. Fica em Cashback e vem desligado.

- **Cashback por compra:** de 0,5% a 50% (padrão 5%).
- **Validade:** de 7 a 365 dias (padrão 30).
- **Resgate máximo por compra:** quanto da compra pode ser pago com o saldo (padrão 50%).
- **Compra mínima** (opcional), para ganhar e usar.

O crédito vale a partir do dia seguinte. Três dias antes de vencer, o cliente recebe um lembrete. A venda sem cliente e a venda fiado não geram cashback.

Avaliações

Depois de uma compra, o cliente recebe um link para dar de 1 a 5 estrelas e deixar um comentário. Ligue o "Pedido de avaliação" e escolha quanto tempo depois da venda ele sai (de 30 minutos a 24 horas). Cada cliente recebe no máximo um pedido a cada 30 dias.



Avaliações: o pedido, o resumo e os filtros.

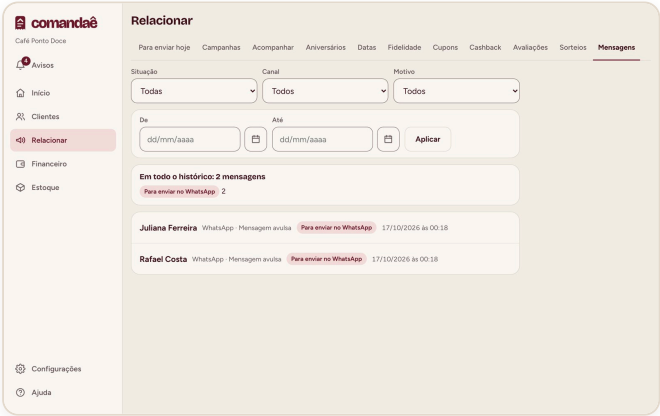
Uma nota 1 ou 2 vira aviso no sino no mesmo dia. A tela mostra a média, quantas há de cada nota e a lista, com filtros por nota e período.

Sorteios

1. Em Sorteios, toque em **Novo sorteio**: nome, prêmio, período (até 31 dias) e, se quiser, um valor mínimo de compras.
2. Confira os participantes: um bilhete por cliente que comprou no período.
3. Toque em **Sortear** e confirme. O resultado fica guardado, com a lista congelada.
4. **Avisar o ganhador** abre a mensagem já preenchida.

Mensagens

A aba Mensagens lista tudo o que foi enviado ou está para sair, com filtros por situação, canal, motivo e período. Cada e-mail aparece como "Na fila", "Enviado" ou "Não saiu", com o motivo.



Mensagens.

> **DICA**
> O botão **Melhorar texto com IA**, embaixo do assunto e da mensagem, sugere uma versão mais clara do seu texto. Você vê a sugestão ao lado e decide: **Usar este**, **Gerar outro** ou **Manter o meu**. São 10 textos por dia para o negócio, e nenhum dado do cliente vai para a IA.

09

Equipe e permissões

Chame quem trabalha com você e escolha, área por área, o que cada pessoa pode ver e fazer.

NESTE CAPÍTULO

Convidar alguém

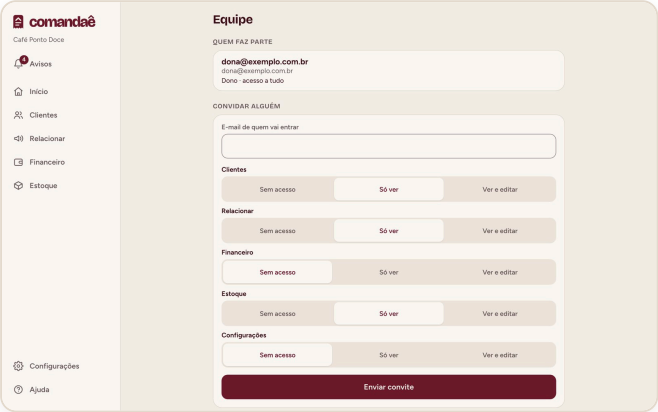
As áreas e os níveis de acesso

Mudar as permissões ou remover

Convidar alguém

Só o dono convida, e o e-mail dele precisa estar confirmado.

1. Vá em **Configurações › Equipe**.
2. Em "Convidar alguém", informe o e-mail da pessoa.
3. Escolha, para cada área, o que ela pode fazer: **Sem acesso**, **Só ver** ou **Ver e editar**.
4. Toque em **Enviar convite**. A pessoa recebe um e-mail com o link.



Equipe: quem faz parte e o convite.

O convite vale por 7 dias e só pode ser usado uma vez. Convidar de novo o mesmo e-mail cancela o link anterior.

As áreas

ÁREA	O QUE COBRE
Clientes	O cadastro e o histórico dos clientes.
Relacionar	Mensagens, campanhas e os programas.
Financeiro	Vendas, caixa, contas, compras, fiado e banco.
Estoque	Produtos, fichas técnicas e reposição.
Configurações	Ver a equipe e os dados do negócio.

- Uma área "sem acesso" some do menu da pessoa.
- Quem só vê uma área consulta tudo, mas não vê os botões que alteram.
- Para mudar depois, toque em **Permissões** ao lado do nome. **Remover** tira o acesso na hora.
- Cada pessoa usa a própria conta: assim o Comandaê registra quem cadastrou, alterou, cancelou ou conciliou cada coisa.
- Algumas coisas são só do dono: as taxas e o caixa do dia, excluir um cliente de vez, excluir uma conta bancária com extrato e o acesso do suporte.

10

Acesso do suporte

Precisa de ajuda dentro do seu negócio? Você pode liberar a equipe do Comandaê por 24 horas e acompanhar no histórico tudo o que ela fizer.

NESTE CAPÍTULO

Liberar por 24 horas

Só ver ou também alterar

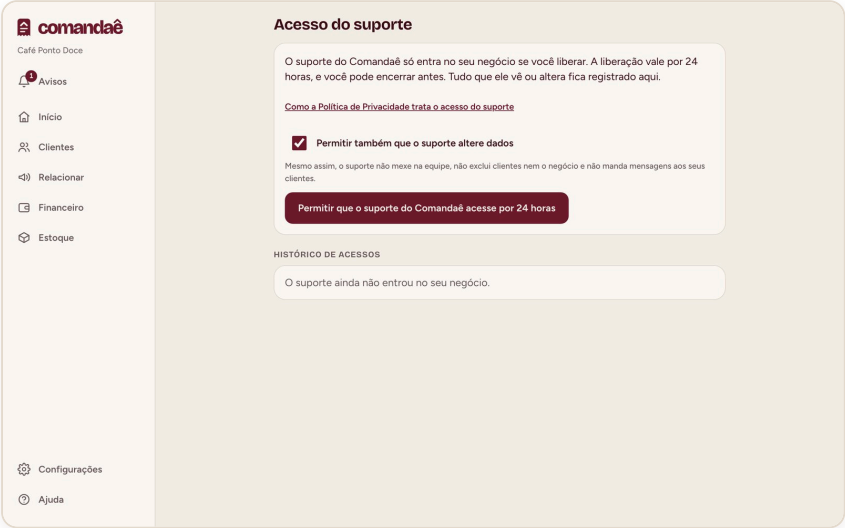
O que o suporte nunca faz

Encerrar, histórico e aviso diário

Como liberar

Só o dono do negócio faz isso.

1. Vá em **Configurações › Acesso do suporte**.
2. Se o suporte também precisar corrigir algo por você, marque **Permitir também que o suporte altere dados**. Sem essa caixa, o suporte só vê.
3. Toque em **Permitir que o suporte do Comandaê acesse por 24 horas**.



Acesso do suporte, antes de liberar.

A tela passa a mostrar "Liberado até" o dia e a hora do fim, e se é "só para ver" ou "pode alterar dados".

Só ver ou também alterar

- **Só ver:** o suporte vê as mesmas telas que você vê no negócio, inclusive a lista da equipe. Não vê senhas de ninguém, e as suas coisas pessoais (conta, aparelhos, senha) ficam fora.
- **Também alterar:** o suporte pode fazer o dia a dia por você: cadastrar e corrigir clientes, produtos, estoque, vendas, caixa, contas, compras e a conciliação com o banco. O que ele alterar aparece nas telas como "Suporte do Comandaê".

ATENÇÃO

Mesmo com a alteração liberada, o suporte **nunca**:

- mexe na equipe, nos convites e nas permissões;
- exclui cliente de vez, junta clientes, importa planilha de clientes ou exclui o negócio;
- manda mensagem aos seus clientes ou mexe no que é enviado a eles (campanhas, mensagem avulsa, fidelidade, cashback, pedido de avaliação, parabéns automáticos, horário e limite de envio);
- sorteia o ganhador, reativa quem pediu para não receber mensagens ou usa o "Melhorar texto com IA";
- estende a própria liberação ou lê o próprio histórico;
- entra na área do entregador.

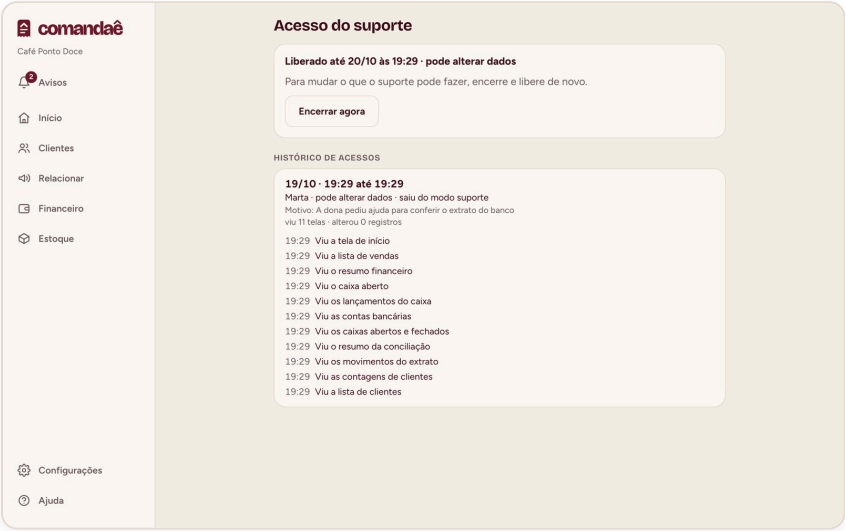
As mensagens automáticas que você mesmo já ligou, como o pedido de avaliação depois de uma venda, continuam saindo se o suporte registrar a venda.

Quanto tempo vale

A liberação vale 24 horas e acaba sozinha. Cada visita do suporte dura no máximo 2 horas e termina antes se ficar 30 minutos parada. Para liberar de novo, repita o passo a passo.

Encerrar e ver o histórico

Enquanto o suporte está no negócio, a tela avisa: "O suporte está no seu negócio agora". Para acabar com o acesso na hora, toque em **Encerrar agora** e confirme, mesmo com o suporte lá dentro.



Histórico de acessos, com a visita aberta.

Em "Histórico", cada linha mostra o dia e o horário, quem do suporte entrou, se foi só para ver ou com alteração, o motivo informado, quantas telas viu e quantos registros alterou. Toque numa linha para ver, em ordem, o que foi feito. O que foi tentado e não permitido aparece marcado como "não permitido".

O aviso diário por e-mail

Na primeira vez em que o suporte entra no seu negócio em cada dia, você recebe um e-mail (e um aviso no sino) com a hora, o modo e o motivo. Se não reconhecer uma visita, encerre o acesso e escreva para **suporte@comandaecrm.com**.

> **ATENÇÃO**
> **O suporte nunca pede a sua senha.** Quem dá suporte entra por uma conta da equipe, com senha e código de verificação. Ninguém do Comandaê vai pedir a sua senha, nem por e-mail, WhatsApp ou telefone. Se alguém pedir, não passe e avise a gente.

11

Dúvidas frequentes

As perguntas que mais chegam, com a resposta curta e onde resolver.

NESTE CAPÍTULO

Conta e acesso

Vendas, caixa e financeiro

Mensagens aos clientes

Como falar com a gente

Conta e acesso

Não chegou o e-mail de confirmação.

Olhe o spam e a aba de promoções. Em **Configurações › Conta**, toque em **Reenviar confirmação** (até 3 vezes por hora). O link vale por 3 dias.

Esqueci a senha.

Na tela de entrar, **Esqueci a senha**. O link chega por e-mail, vale 1 hora e funciona uma vez.

Uma área sumiu do menu, ou aparece "sem acesso".

A sua conta está "sem acesso" naquela área. Peça ao dono para liberar em **Configurações › Equipe › Permissões**.

A pessoa que eu convidei não recebeu o convite.

O convite vale 7 dias e uma vez só. Confira o e-mail digitado e convide de novo: o link anterior é cancelado.

Vendas, caixa e financeiro

Registrei uma venda errada.

Venda não se edita: abra a venda, toque em **Cancelar venda** com o motivo e registre de novo.

Por que o caixa não bate com o faturamento?

São coisas diferentes. O faturamento soma as vendas; o caixa soma tudo o que entrou e saiu, inclusive aluguel e contas. Veja o ⓘ ao lado de cada um no Financeiro.

O saldo do caixa não é o saldo do banco.

Quase nunca é: o dinheiro fica na gaveta até ser depositado, o cartão cai dias depois sem a taxa, e o banco tem o que já havia antes do Comandaê. Para conferir o que passou pelo banco, use a conciliação (capítulo 7).

O estoque de um produto ficou negativo.

Saiu mais do que estava registrado. Conte a prateleira e toque em **Contar** na ficha do produto.

Não consigo vender em dinheiro.

Com o caixa do dia ligado, a venda em dinheiro precisa do caixa aberto. A Nova venda oferece **Abrir caixa** ali mesmo.

O extrato em PDF não entra.
O PDF ainda não é aceito. Exporte em OFX (de preferência), CSV, XLS ou XLSX, de até 5 MB.

Mensagens aos clientes

Nenhuma mensagem sai.
Confira se o e-mail do dono está confirmado: sem isso, nada sai. Fora do horário de envio, os e-mails esperam e o botão do WhatsApp fica travado até abrir.

Um cliente não recebeu a campanha.
Veja o resultado da campanha, em "Por que não saíram": ele pode ter pedido para não receber, não ter o contato, ou ter recebido outra campanha nos últimos 7 dias.

O cliente diz que não quer mais mensagens.
Na ficha, toque em **Marcar como descadastrado**. Ele não recebe mais nada, por e-mail nem WhatsApp.

Fale com a gente

Não achou a resposta aqui nem no menu **Ajuda**? Escreva para **suporte@comandaecrm.com** contando o que aconteceu, em que tela e, se puder, com um print. Se for preciso olhar dentro do seu negócio, a gente pede que você libere o acesso do suporte (capítulo 10). Para isso, você não precisa passar a sua senha a ninguém.

comandaê

O CRM que anota, organiza e faz seu negócio subir.

Dúvidas: suporte@comandaecrm.com
comandaecrm.com.br