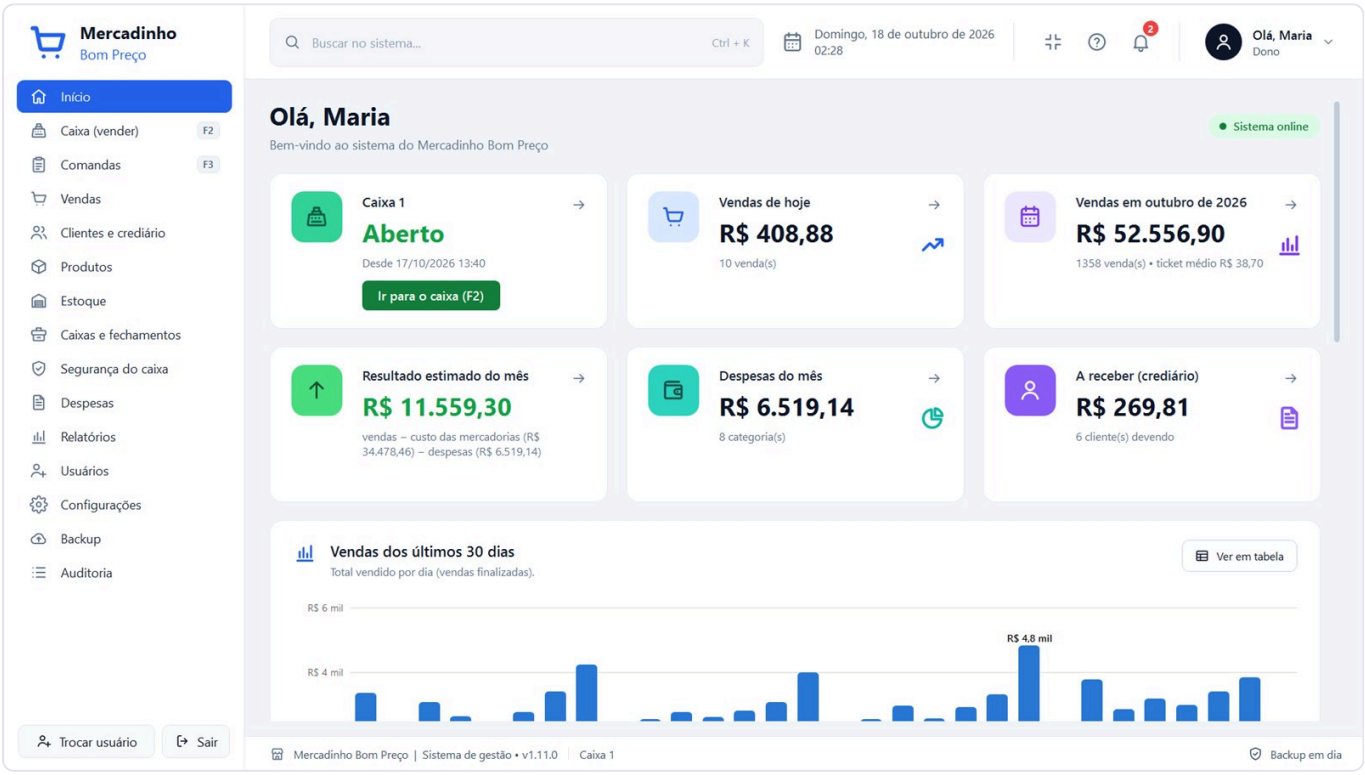
Lume

Apostila do Lume

O sistema do mercadinho passo a passo, com as telas de verdade: o caixa, o estoque, o crediário, os relatórios, a segurança do caixa e os aplicativos do celular.



Sumário

Parte 1 · Começando

1. O que é o Lume
2. Instalar e ativar
3. Entrar no programa
4. A tela Início
5. O jeito das telas

Parte 2 · No balcão

6. Abrir o caixa
7. Vender
8. Receber o pagamento
9. Crediário no caixa
10. Sangria, suprimento e fechamento
11. Comandas
12. Teclas do caixa e das comandas

Parte 3 · Cuidando da loja

13. Produtos
14. Estoque
15. Clientes e crediário
16. Vendas: consultar, cancelar e devolver
17. Despesas
18. Relatórios

Parte 4 · Controle e segurança

19. Caixas e fechamentos
20. Segurança do caixa
21. Usuários e permissões
22. Auditoria
23. Backup
24. Configurações

Parte 5 · No celular e no site

25. Os aplicativos Lume e Lume Gerente
26. Autorizar pelo QR
27. O portal do cliente

Parte 6 · Dia a dia

28. Rotina recomendada
29. Treino para quem está chegando
30. Problemas comuns
31. Palavras do sistema

> **Importante sobre nota fiscal**
>
> O comprovante que o Lume imprime não é documento fiscal (não é nota fiscal, NFC-e nem cupom fiscal). Enquanto a emissão de nota não estiver ligada no sistema, continue emitindo os documentos fiscais do jeito que a loja já faz. Em caso de dúvida, fale com o seu contador.

PARTE 1

Começando

O que é o Lume, como instalar, como entrar e como ler as telas. Depois desta parte, todas as outras telas ficam fáceis: elas seguem o mesmo jeito.

1 O que é o Lume

O Lume é o sistema de gestão do mercadinho. Ele tem três partes que conversam entre si:

- **O programa**, instalado no computador da loja (Windows 10 ou 11). É onde fica o caixa, os produtos, o estoque, o crediário, as comandas, as despesas e os relatórios. Os dados ficam no computador da loja.
- **O site e o portal do cliente** (mclume.com), onde você cria a conta, escolhe o plano, paga a mensalidade e acompanha a loja de onde estiver.
- **Os aplicativos para Android**: o **Lume**, do dono, e o **Lume Gerente**, do gerente. Mostram os caixas, os relatórios e autorizam pelo QR o que o caixa pedir.

> **Sem internet, a loja continua vendendo**
> A internet só é usada para ativar o plano, renovar, mandar as cópias de segurança e alimentar o portal e os aplicativos. Se ela cair, o caixa continua vendendo normalmente e o envio fica para depois.

Quem é quem no sistema

Perfil	O que faz no dia a dia
Dono	Tudo: cadastra gerentes e operadores, mexe nas configurações, faz backup, vê a auditoria, reabre caixa e define o limite de crédito dos clientes.
Gerente	Tudo do operador e mais: produtos, estoque, cancelamentos, devoluções, sangria, despesas, relatórios e caixas. Cadastra operadores de caixa.
Operador de caixa	Vende, abre e fecha o caixa, faz suprimento, recebe o crediário e lança nas comandas. Para cancelar item, dar desconto acima do limite ou fazer sangria, chama o gerente.

2 Instalar e ativar

1. Crie a conta da loja em **mclume.com** e escolha o plano.
2. Baixe o instalador na página de download (ou use o pendrive). Dê dois cliques em **Lume-Instalador**. Se o Windows mostrar "O Windows protegeu o computador", clique em *Mais informações › Executar assim mesmo*.
3. Deixe marcado *Criar atalho do Lume na área de trabalho* e avance até o fim.

4. Na primeira vez que abrir, responda a **Configuração inicial**: onde guardar os dados (o banco local já vem escolhido e serve para a maioria das lojas), os dados da loja, o usuário do dono e o nome deste caixa (por exemplo, "Caixa 1").
5. Com internet, entre com o **e-mail e a senha da conta** do site. O programa é liberado e, daí em diante, funciona sem internet.

> **Guarde a senha do dono**
> Ela não pode ser lida por ninguém, só redefinida por outro dono. Por isso, tenha sempre dois donos cadastrados.

> **Atualizar para uma versão nova**
> Faça um backup, feche o Lume e rode o instalador novo por cima. Vendas, produtos, usuários e configurações continuam; o banco é atualizado sozinho na primeira abertura.

3 Entrar no programa



Tela de entrar. Cada pessoa usa o seu usuário e a sua senha.

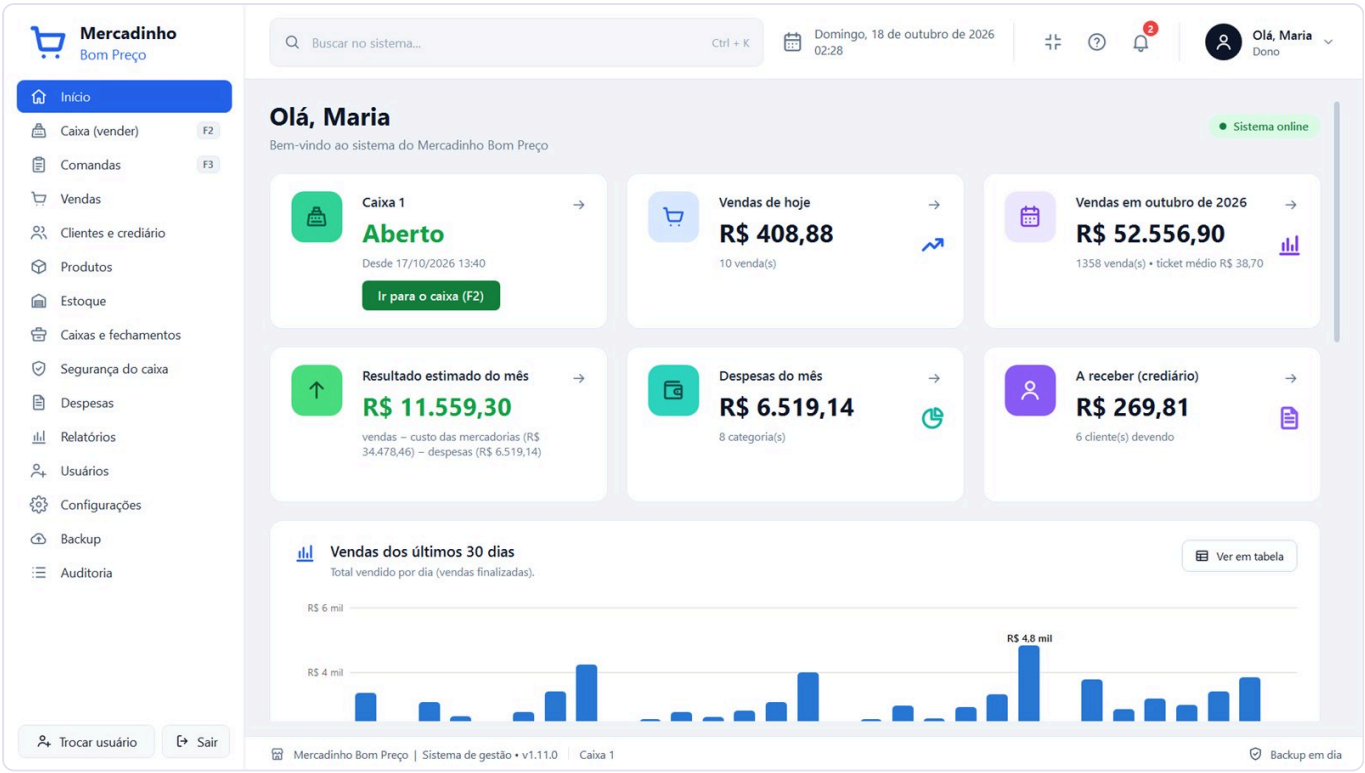
1. Escreva o **usuário** e a **senha** e toque em **Entrar**.
2. O operador de caixa já entra direto no caixa. O dono e o gerente entram na tela **Início**.
3. Usuário novo recebe uma senha provisória e escolhe a dele no primeiro acesso.

Para outra pessoa usar o computador, toque no **seu nome**, no canto de cima, e em **Trocar usuário**. Para fechar o programa, use **Sair do sistema**, no mesmo lugar.

> **Senha errada várias vezes**
> Depois de 5 senhas erradas seguidas, o usuário fica bloqueado por 1 minuto (o tempo dobra a cada erro, até 15 minutos). O dono pode redefinir a senha em Usuários, o que tira o bloqueio na hora.

O link **Suporte técnico**, embaixo da tela de entrar, é para o técnico da Lume. As ferramentas dele só abrem com um código de liberação da central, que serve uma vez e vence em pouco tempo.

4 A tela Início



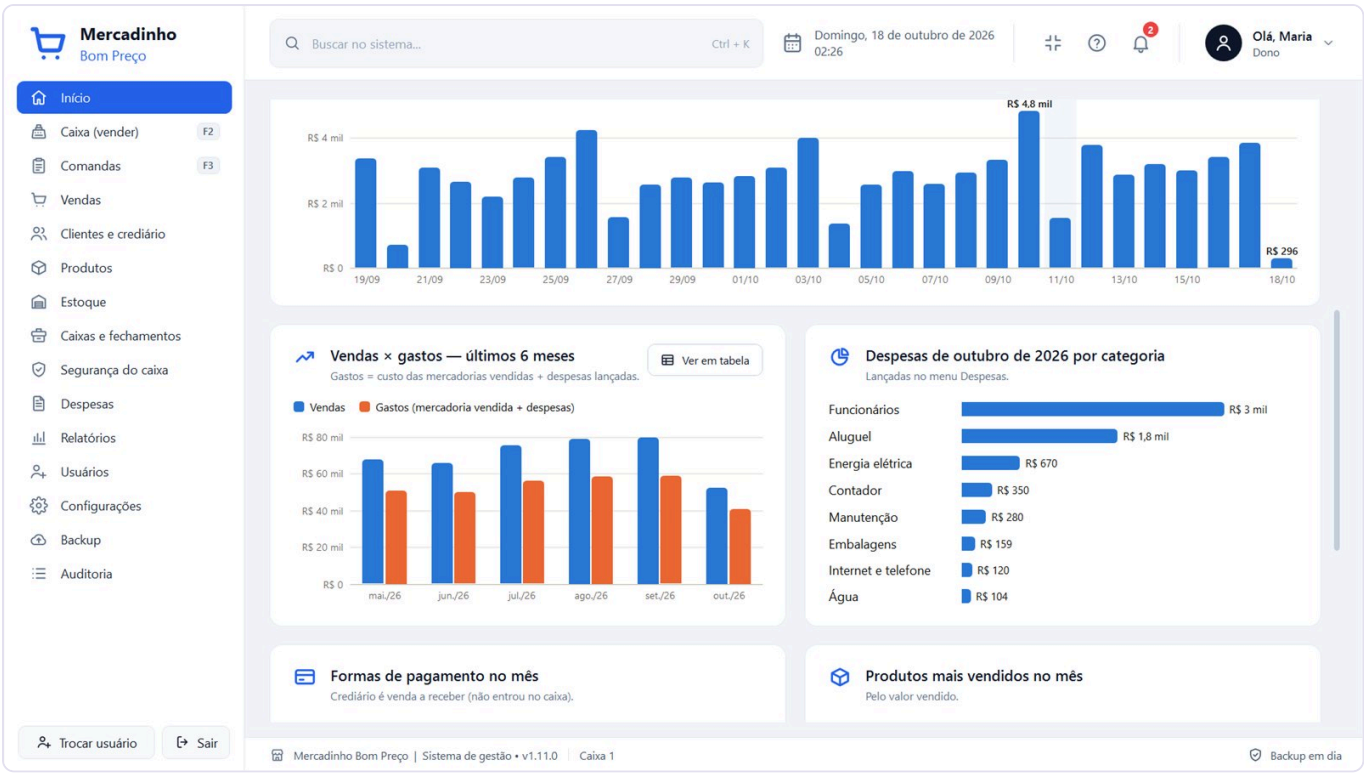
Início. Menu à esquerda, barra de cima com a busca, e os cartões com os números da loja.

A barra de cima

- **Buscar no sistema** (`Ctrl` + `K`): escreva o que procura, como "crediário", "sangria", "impressora" ou "senha", e tecle `Enter` para abrir a tela.
- **Data e hora** do computador.
- **Tela cheia** (ou `F11` na tela principal): esconde a barra do Windows. O programa lembra a escolha neste computador, e o caixa e as comandas também abrem em tela cheia.
- **?** Ajuda: o manual, mandar um pedido de ajuda ao suporte e o suporte técnico na loja.
- **Sino**: os avisos, com o número em vermelho (plano perto de vencer, versão nova, caixa aberto desde outro dia, estoque baixo, backup atrasado).
- **O seu nome**: trocar senha, trocar usuário e sair.

Os cartões

Situação do caixa, vendas de hoje e do mês, resultado estimado, despesas do mês e o total a receber do crediário. A setinha de cada cartão abre a tela dele. No canto, Sistema online mostra que o programa conversou com o servidor da Lume há pouco.

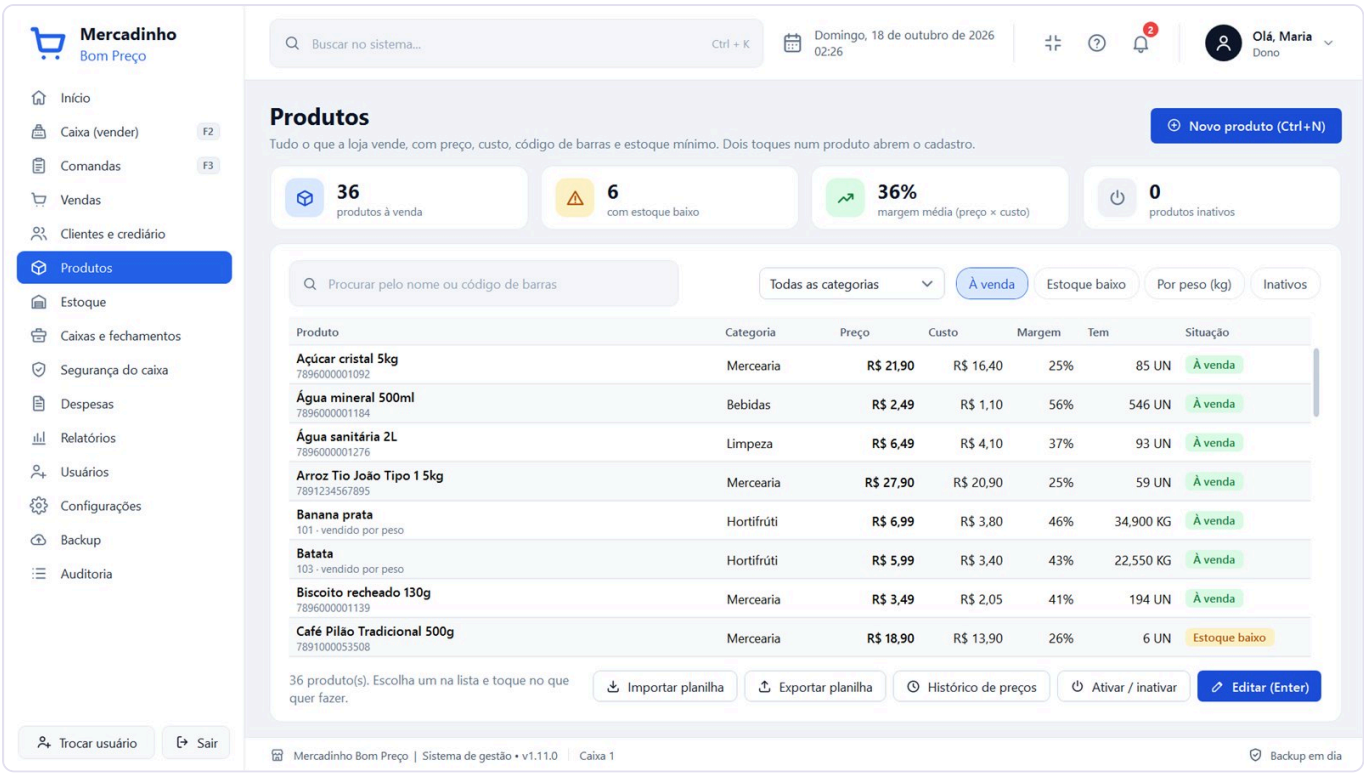


Mais abaixo, os gráficos: vendas dos últimos 30 dias, vendas × gastos dos últimos 6 meses, despesas por categoria, formas de pagamento e produtos mais vendidos. O botão **Ver em tabela** mostra os números.

> **Resultado estimado do mês**
> É vendas − custo das mercadorias vendidas − despesas. Depende do custo cadastrado nos produtos e das despesas lançadas: é uma estimativa, não o lucro contábil.

5 O jeito das telas

Todas as telas de cadastro e consulta seguem o mesmo jeito. Aprendendo uma, você sabe usar todas.

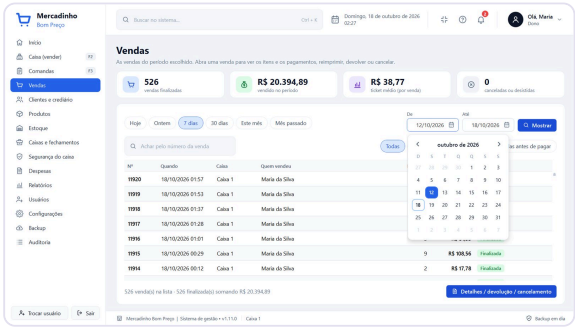


Exemplo: Produtos. Cabeçalho com explicação, cartões de números, busca, filtros, lista com selos e botões embaixo.

1. **No alto**, o nome da tela, uma frase do que dá para fazer nela e o botão principal (por exemplo, *Novo produto*).
2. **Os cartões de números** mostram o que importa (à venda, estoque baixo, margem média...). **Tocar num cartão filtra a lista.**
3. **A busca com lupa** procura enquanto você escreve. Acentos não atrapalham.
4. **Os filtros em botões** (pílulas) mostram só uma parte da lista: o escolhido fica azul.
5. **A situação** de cada linha vem num selo colorido: verde está certo, amarelo é bom conferir, vermelho pede atenção, azul está aberto.
6. **Embaixo**, quantos itens a lista tem e os botões do que fazer com a linha escolhida. Dois toques numa linha abrem o principal.

Atalhos de período

Vendas, Caixas, Despesas, Auditoria, Relatórios e Segurança do caixa têm os botões **Hoje, Ontem, 7 dias, 30 dias, Este mês e Mês passado**: um toque preenche as datas e já mostra. Para outro período, escolha as datas **De** e **Até** no calendário.



Calendário. As setas trocam o mês; o dia escolhido fica azul e o dia de hoje tem contorno.

PARTE 2

No balcão

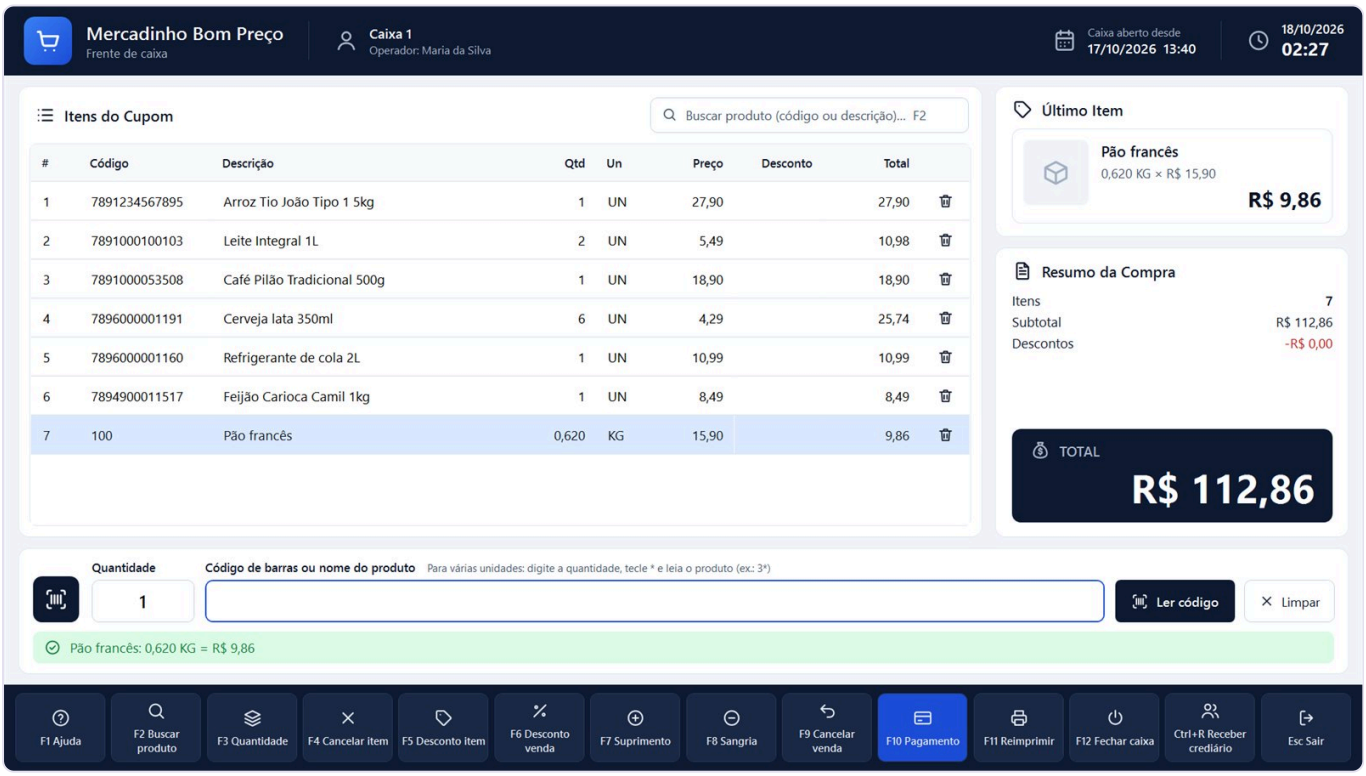
Abrir o caixa, vender, receber, usar o crediário, fazer sangria e fechar o caixa. E as comandas, para quem consome antes de pagar.

6 Abrir o caixa

1. Na tela principal, tecle `F2` (ou toque em **Caixa (vender)** no menu).
2. Se o caixa estiver fechado, tecle `Enter` e informe o dinheiro que está na gaveta (o **fundo de troco**).
3. Quando quem abre é um operador, o gerente ou o dono **confere o dinheiro**: aparece a janela de autorização com um QR. Quem confere lê o QR com o aplicativo (ou digita o usuário e a senha ali mesmo).

> **Para o operador abrir sozinho**
> O dono pode desligar a conferência em Configurações › Vendas e estoque (regra "Gerente ou dono confere o dinheiro"). Gerente e dono abrem e fecham o próprio caixa sem conferência.

7 Vender

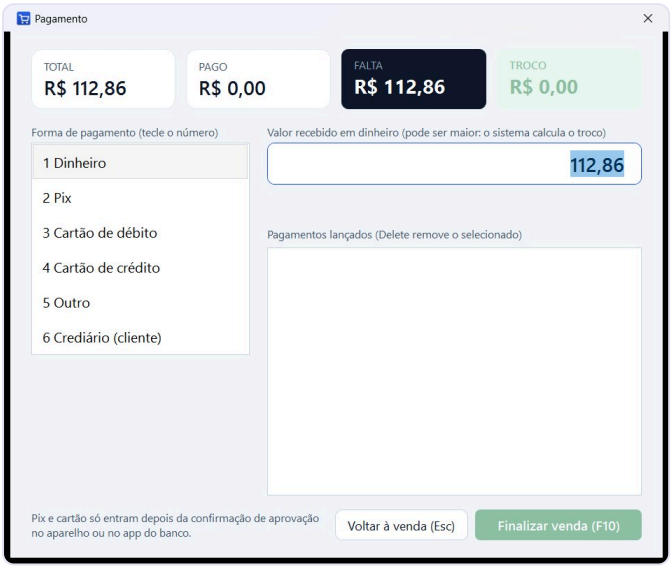


Caixa. Itens do cupom no meio, último item e resumo à direita, o campo do código embaixo e a barra com as teclas (cada botão faz o mesmo que a tecla escrita nele).

1. **Passe o código** no leitor (ou digite e tecle `Enter`). O item entra na lista e o total é atualizado.
2. **Várias unidades:** digite a quantidade, tecle `*` e leia o código. Exemplo: `6` `*` e a lata de cerveja.
3. **Produto pesado:** o caixa pede o peso em kg (ex.: 0,620). A etiqueta da balança não pede nada.
4. **Sem código:** tecle `F2` e procure pelo nome. Na busca, o botão **Ver** mostra a foto do produto, se tiver.
5. **Errou um item?** Escolha com `↑` `↓` e tecle `F4` (ou toque na lixeira da linha). Para o operador, o gerente autoriza.

> **Acabou a luz?**
> Cada item é gravado assim que é lido. Ao abrir o caixa de novo, a venda em andamento volta inteira.

8 Receber o pagamento



`F10` **abre o pagamento.** Escolha a forma pelo número.



Dinheiro: digite quanto o cliente entregou e o troco aparece em destaque.

Número	Forma	Como funciona
`1`	Dinheiro	Digite o valor recebido (pode ser maior): o troco é calculado.
`2`	Pix	Só confirme depois de ver a aprovação no aplicativo do banco. Comprovante mostrado pelo cliente não garante o recebimento.
`3` `4`	Débito e crédito	Confirme depois de ver a aprovação na maquininha. Dá para anotar o NSU.
`5`	Outro	Vale-alimentação, transferência e outras formas.
`6`	Crediário	A compra vai para a conta do cliente (veja o capítulo 9).

1. Para dividir, lance uma forma de cada vez (por exemplo, parte no Pix e o resto em dinheiro). `Delete` tira um pagamento lançado.

2. Quando a falta chegar a zero, tecle `Enter` (ou `F10`) para finalizar.



Venda finalizada, com o número e o troco.

> **Nada fica pela metade**
> A venda é gravada de uma vez: itens, pagamentos e baixa no estoque. Finalizar duas vezes não duplica a venda.

9 Crediário no caixa

Crediário é a conta do cliente na loja: compra agora e paga depois.

Vender no crediário

1. Leia os produtos e tecle `F10`.
2. Tecle `6` (Crediário), escolha o cliente pelo nome ou telefone e tecle `Enter`. Aparecem quanto ele deve, o limite e o disponível.
3. Tecle `Enter` ou `F10`. O comprovante sai com o saldo do cliente e a linha para ele assinar.

> **Limite de crédito**
> Quando a compra passa do limite, o caixa avisa quanto passou e o operador decide. Para exigir a senha do dono, ligue em Configurações › Vendas e estoque "Bloquear compra no crediário acima do limite".

Receber o pagamento do crediário

1. No caixa, tecle `Ctrl` + `R` (ou, fora do caixa, Clientes e crediário › **Receber pagamento**).
2. Escolha o cliente, a forma e o valor (total ou parcial). Em dinheiro, informe quanto ele entregou para calcular o troco.

O pagamento em dinheiro entra no caixa aberto e aparece no fechamento.

10 Sangria, suprimento e fechamento

Tecla	O que é	Quando usar
`F7`	Suprimento	Colocar dinheiro na gaveta (por exemplo, mais troco), com o motivo.
`F8`	Sangria	Tirar dinheiro da gaveta (por exemplo, levar ao cofre), com o motivo e autorização do gerente.
`F12`	Fechar o caixa	No fim do turno: conte o dinheiro e some os comprovantes da maquininha e do Pix.

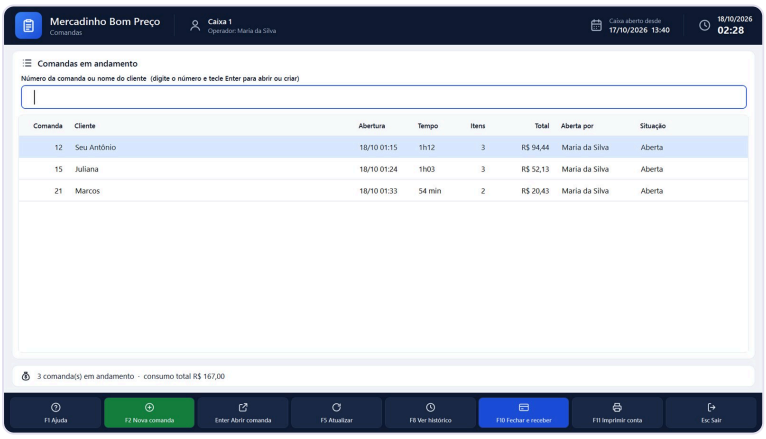
Fechamento cego

1. Tecle `F12`. Conte o dinheiro da gaveta e informe o valor de cada forma.
2. Só depois o sistema mostra quanto deveria ter, as sobras e as faltas.
3. Ao fechar, o programa faz um backup sozinho.

> **Por que o fechamento é cego?**
> Quem fecha não vê o valor esperado antes de contar. Assim, uma sobra ou falta aparece de verdade, e não é "ajustada" na contagem. As diferenças vão para Caixas e fechamentos, Segurança do caixa e para os aplicativos do dono e do gerente.

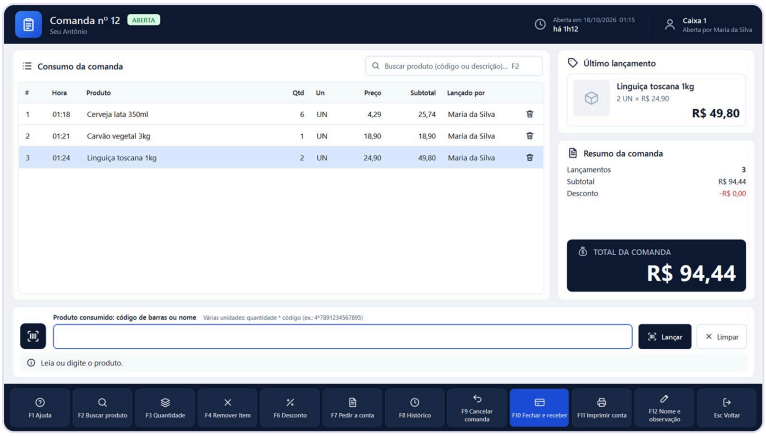
11 Comandas

Cada cliente ou grupo tem a sua comanda: o que ele pega é lançado nela e pago na saída. Na tela principal, tecle `F3`.



Comandas em andamento, com o tempo de cada uma e o total.

1. Digite o número da comanda e tecle `Enter`: se não existe, o sistema oferece abrir na hora. `F2` abre uma nova com o primeiro número livre. O nome do cliente é opcional.
2. Dentro da comanda, lance os produtos como no caixa (leitor, código, nome ou `4` `*` código).
3. `Esc` volta para a lista: a comanda continua aberta e o cliente pode pegar mais depois.
4. Na saída, `F10` fecha e recebe, com a mesma janela de pagamento do caixa.



Dentro da comanda: cada lançamento com a hora e quem lançou, o último lançamento e o total.

> **Estoque e caixa**
> O estoque sai na hora do lançamento. Dá para lançar consumo com o caixa fechado; para receber, o caixa deste computador precisa estar aberto.

12 Teclas do caixa e das comandas

No caixa

Tecla	Faz
`F1`	Ajuda
`F2`	Buscar produto pelo nome
`*`	Quantidade do próximo produto
`F3`	Alterar a quantidade de um item
`F4`	Cancelar o item escolhido
`F5` / `F6`	Desconto no item / na venda
`F7` / `F8`	Suprimento / sangria
`F9`	Cancelar a venda em andamento
`F10`	Pagamento e finalização
`F11`	Reimprimir o último comprovante
`F12`	Fechar o caixa
`Ctrl` + `R`	Receber pagamento do crediário
`Esc`	Limpar o campo / sair do caixa

Na comanda

Tecla	Faz
`F2`	Buscar produto pelo nome
`F3`	Corrigir a quantidade de um lançamento
`F4`	Remover um lançamento (volta ao estoque)
`F6`	Desconto na conta
`F7`	Pedir a conta (para de aceitar consumo)
`F8`	Histórico de lançamentos e correções
`F9`	Cancelar a comanda
`F10`	Fechar a comanda e receber
`F11`	Imprimir a conta para conferir
`F12`	Nome do cliente e observação

> **Com o mouse ou o dedo**
> Os botões da barra de baixo fazem o mesmo que as teclas escritas neles.

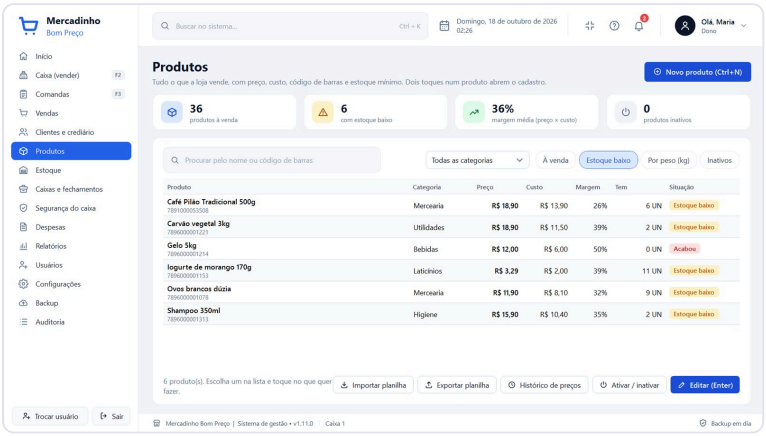
PARTE 3

Cuidando da loja

Produtos, estoque, clientes, vendas, despesas e relatórios: o que o dono e o gerente usam fora do balcão.

13 Produtos

Menu **Produtos**. Os cartões mostram quantos estão à venda, quantos estão com estoque baixo, a margem média e os inativos.



Filtro Estoque baixo: um toque no cartão amarelo mostra só o que precisa comprar.

Cadastrar um produto

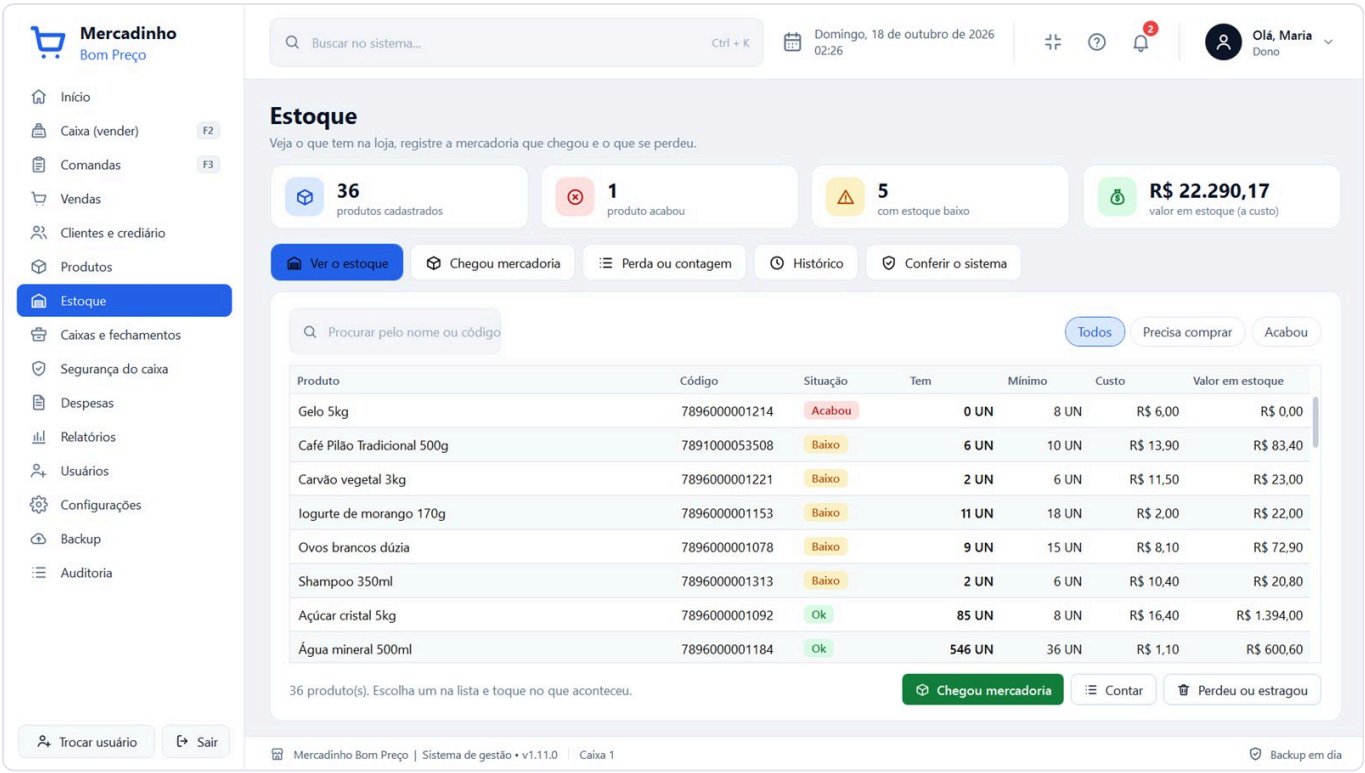
1. Toque em **Novo produto** (`Ctrl` + `N`).
2. Preencha o nome, o preço de venda, o custo e o estoque mínimo. A categoria ajuda nos filtros.
3. Leia o código de barras com o leitor (ou digite) e toque em **Adicionar**. Um produto pode ter vários códigos; o sistema confere o dígito e não deixa o mesmo código em dois produtos.
4. Produto em kg: marque *Vendido por peso*. Fardo: adicione o código do fardo com as **unidades** dele (ex.: 12) e, se o fardo tiver preço próprio, o **preço do fardo** (ex.: R$ 33,00). No caixa, o código do fardo tira 12 do estoque e cobra o preço do fardo; a lata avulsa, lida pelo código dela, tira 1.
5. Toque em **Salvar**. O estoque inicial só é informado no cadastro; depois, ele muda pelas vendas e pela tela Estoque.

Muitos produtos de uma vez

Toque em **Exportar planilha** para ver o modelo, preencha no Excel e use **Importar planilha**. Obrigatórios: nome e preço de venda, com vírgula nos centavos.

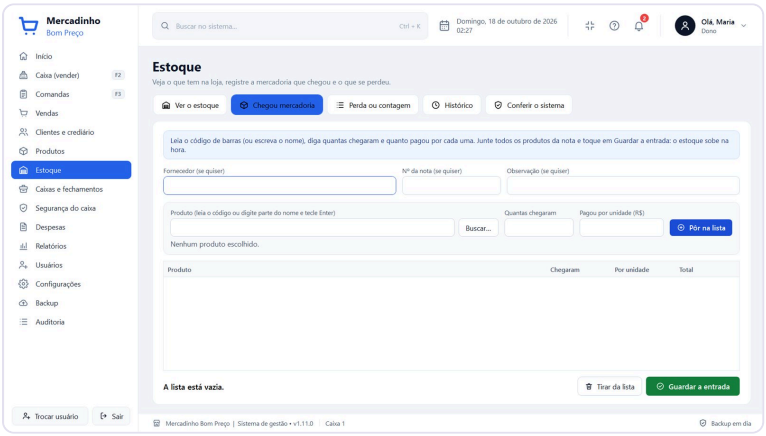
- **Histórico de preços**: toda alteração fica registrada, com quem alterou e quando.
- **Ativar / inativar**: produto inativo não vende, mas o histórico continua. Prefira inativar a apagar.
- **Margem**: quanto sobra do preço depois do custo cadastrado (não conta impostos nem despesas).

14 Estoque



Ver o estoque: quanto tem de cada produto, primeiro o que precisa de atenção, com a situação em selo (Acabou Baixo Ok).

Chegou mercadoria

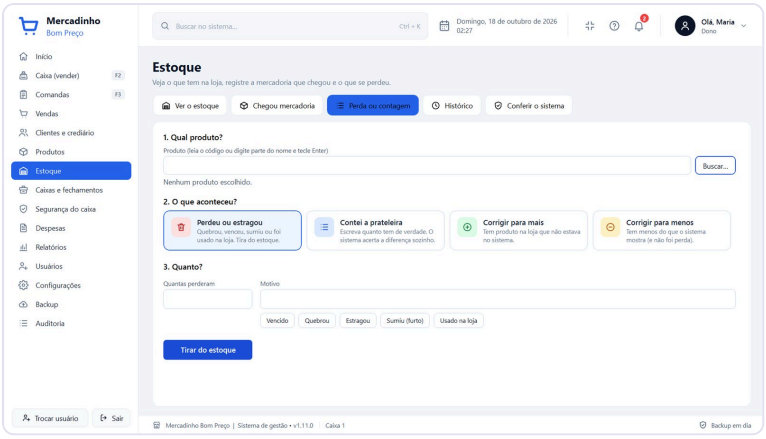


Chegou mercadoria: junte todos os produtos da nota e guarde a entrada de uma vez.

1. Leia o código de barras (ou escreva o nome), diga **quantas chegaram** e **quanto pagou por unidade**. Leu o código do **fardo**? Diga quantos fardos e quanto pagou por fardo: o programa converte em unidades e calcula o custo de cada uma (5 fardos de 12 a R$ 30,00 = 60 unidades a R$ 2,50).
2. Toque em **Pôr na lista**. Repita para cada produto da nota.
3. Toque em **Guardar a entrada**. O estoque sobe na hora e o custo médio é atualizado. Fornecedor e número da nota são opcionais.

> **Compra de mercadoria não é despesa**
> Registre aqui, em Chegou mercadoria. Se lançar também em Despesas, o custo conta duas vezes.

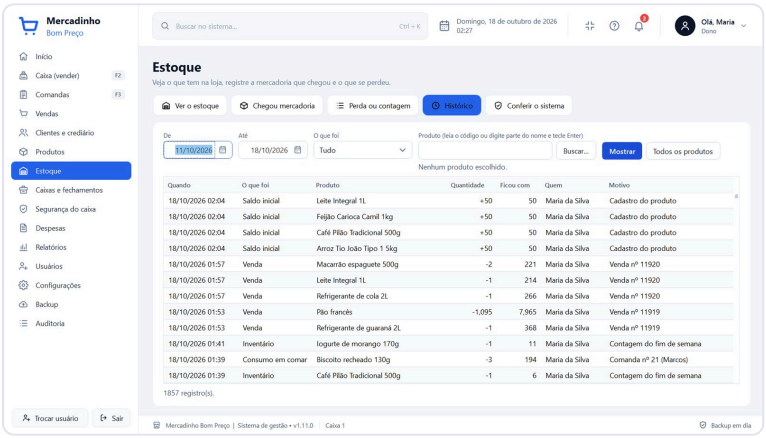
Perda ou contagem



Perda ou contagem: 1. qual produto, 2. o que aconteceu, 3. quanto.
Antes de confirmar, aparece em palavras o que vai acontecer.

Escolha	Use quando
Perdeu ou estragou	Quebrou, venceu, sumiu ou foi usado na loja. Tira do estoque.
Contei a prateleira	Você contou e escreve quanto tem de verdade. O sistema acerta a diferença sozinho ("o sistema tem 50 e você contou 48: vai tirar 2").
Corrigir para mais / menos	O número do sistema estava errado e não foi perda (erro de cadastro, entrada lançada errada).

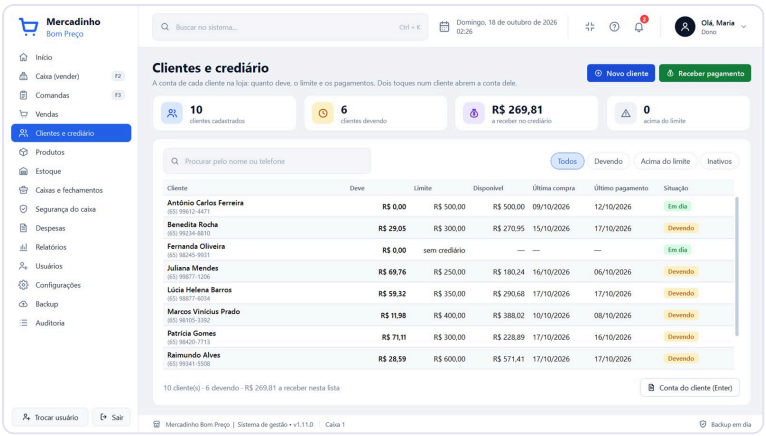
Os motivos mais comuns (vencido, quebrou, estragou...) estão prontos para tocar.



Histórico: tudo que entrou e saiu, com data, quem fez e o motivo.

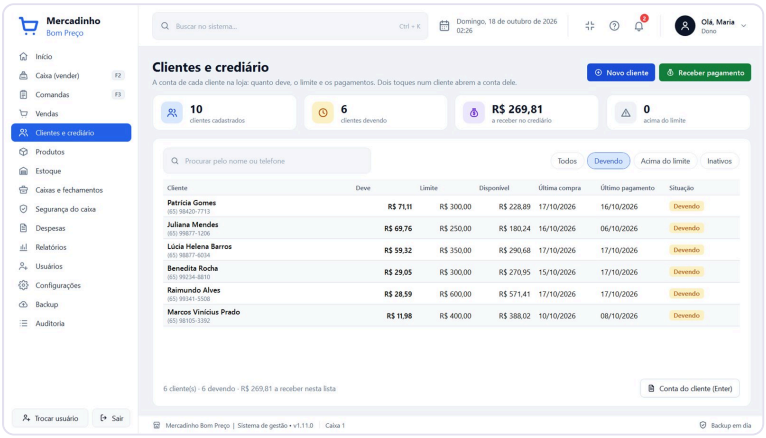
> **Conte toda semana os que mais vendem**
>
> Produto que sai sem passar no caixa aparece como falta na contagem e vai para a Segurança do caixa.

15 Clientes e crediário



Clientes e crediário: quantos clientes, quantos devem, quanto há a receber e quem passou do limite.

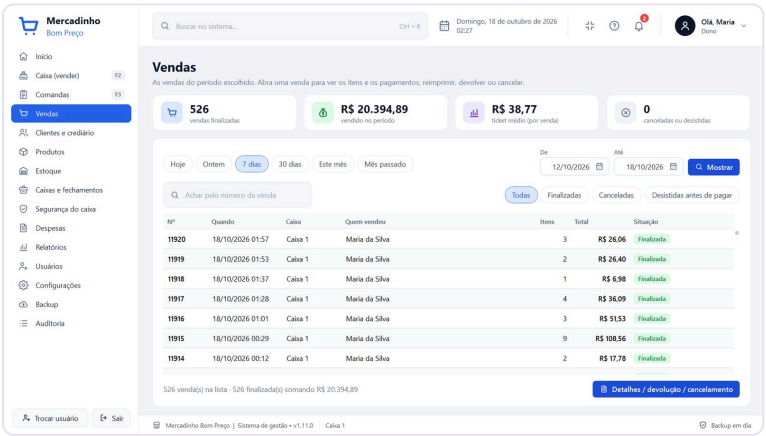
- **Novo cliente**: basta nome e telefone. O sistema não pede CPF. Endereço e observação são opcionais.
- **Limite de crédito**: definido só pelo dono, no cadastro do cliente.
- **Conta do cliente** (`Enter`): total de compras, pagamentos, saldo e todo o histórico, com o saldo depois de cada lançamento. Dali dá para imprimir o extrato.
- **Receber pagamento**: total ou parcial, em dinheiro, Pix ou cartão.



Filtro Devendo: quem deve, do maior para o menor.

> **Nada do crediário é apagado**
> Pagamento lançado errado é estornado pelo dono, com motivo: o estorno fica no histórico e a dívida volta para a conta. Não mostre a lista de devedores a outros clientes.

16 Vendas: consultar, cancelar e devolver



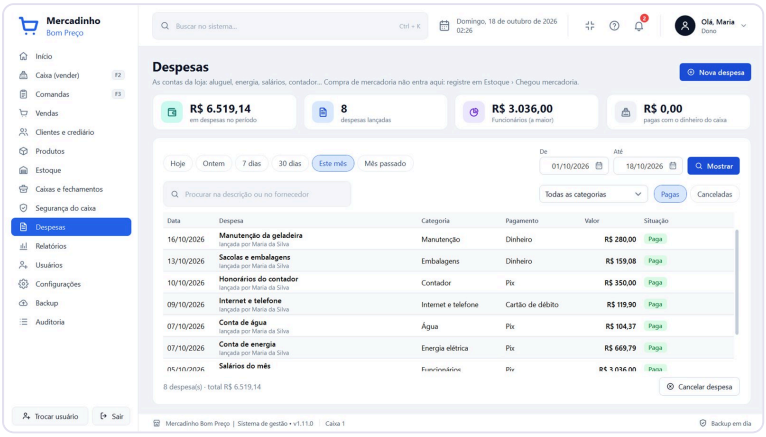
Vendas dos últimos 7 dias, com o total, o ticket médio e as canceladas.

1. Escolha o período nos atalhos (ou nas datas) e, se quiser, ache pelo número da venda.
2. Escolha a venda e toque em **Detalhes / devolução / cancelamento** (ou dois toques).
3. Nos detalhes: **reimprimir** (sai como "2ª VIA" e fica registrado), **cancelar** a venda ou **devolver** itens (gerente).

É preciso um caixa aberto

Cancelamento e devolução tiram o dinheiro do caixa aberto neste computador, nas mesmas formas de pagamento. Venda no crediário cancelada abate da conta do cliente.

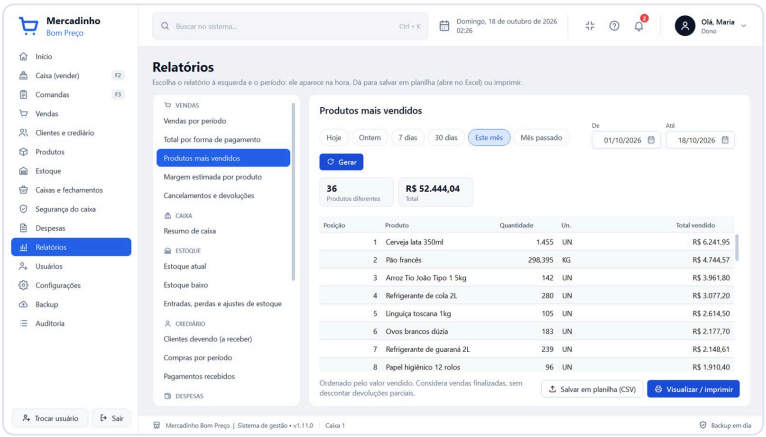
17 Despesas



Despesas do mês: o total, quantas, a categoria que mais pesou e o que saiu do caixa.

Toque em **Nova despesa** e lance as contas da loja (aluguel, energia, água, salários, contador...) com data, categoria, valor e forma. Se a conta foi paga com o dinheiro da gaveta, marque *Paga com o dinheiro do caixa aberto*: o valor sai do caixa e entra na conferência do fechamento. Despesa errada é cancelada com motivo.

18 Relatórios



Relatórios: a lista por assunto à esquerda; um toque mostra o relatório, com os totais em cartões.

1. Escolha o relatório na lista (Vendas, Caixa, Estoque, Crediário, Despesas, Comandas, Nota fiscal).
2. Escolha o período nos atalhos ou nas datas. O relatório aparece na hora.
3. **Salvar em planilha (CSV)** abre no Excel; **Visualizar / imprimir** mostra antes de imprimir.

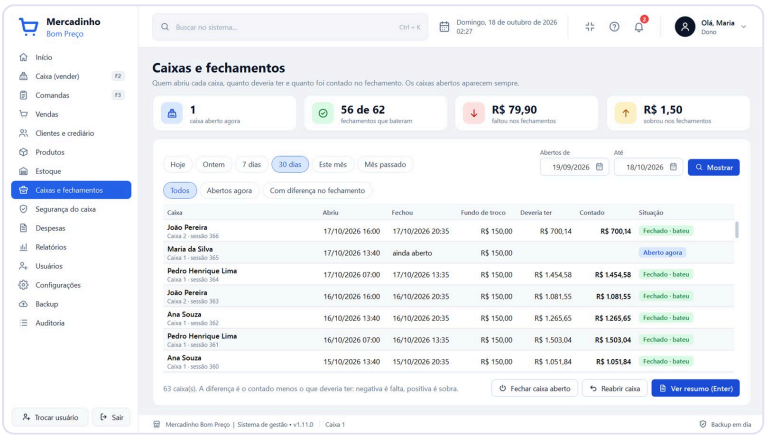
Assunto	Relatórios
Vendas	Vendas por período, total por forma de pagamento, produtos mais vendidos, margem estimada por produto, cancelamentos e devoluções.
Caixa	Resumo de caixa.
Estoque	Estoque atual, estoque baixo, entradas, perdas e ajustes.
Crediário	Clientes devendo, compras por período, pagamentos recebidos.
Despesas	Despesas por período, com o total de cada categoria.
Comandas	Em andamento, encerradas, consumo por cliente, produtos mais consumidos, canceladas e histórico.

PARTE 4

Controle e segurança

O que o dono confere para o dinheiro e a mercadoria não sumirem: fechamentos, sinais de segurança, usuários, auditoria e backup.

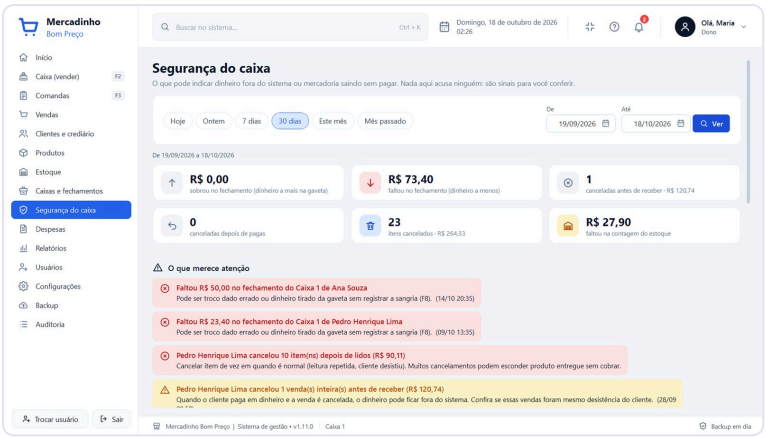
19 Caixas e fechamentos



Caixas e fechamentos dos últimos 30 dias: quem abriu, quanto deveria ter, quanto foi contado e a situação em selo.

- Os cartões mostram os caixas **abertos agora**, quantos fechamentos **bateram**, quanto **faltou** e quanto **sobrou**.
- O filtro **Com diferença no fechamento** mostra só os que não bateram.
- **Ver resumo** mostra a conta de cada forma de pagamento. **Fechar caixa aberto** fecha um caixa que ficou aberto. **Reabrir caixa** (só o dono, com motivo) serve para corrigir um fechamento.

20 Segurança do caixa



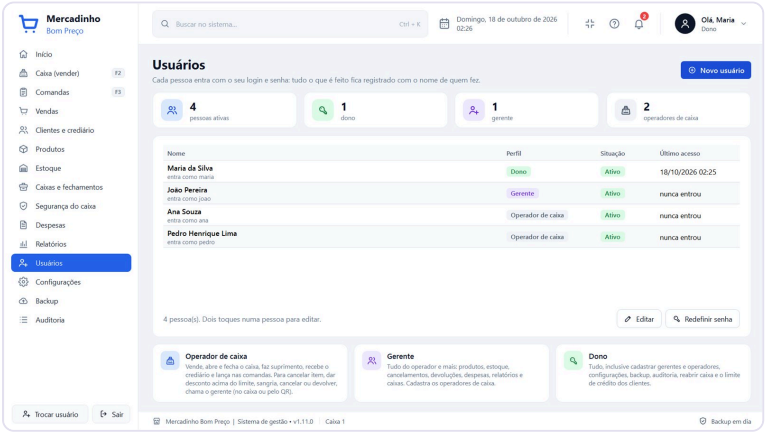
Segurança do caixa: os números do período e "O que merece atenção", com o nome de quem fez e uma explicação simples.

Junta o que pode indicar dinheiro fora do sistema ou mercadoria saindo sem pagar. **Nada ali acusa ninguém**: são sinais para você conferir.

Sinal	O que pode ser
Sobrou no fechamento	O sinal mais importante: quem recebe em dinheiro e não registra a venda deixa o dinheiro na gaveta até tirar.
Faltou no fechamento	Troco errado ou dinheiro tirado sem sangria.
Canceladas antes de receber	Quando o cliente paga em dinheiro e a venda é cancelada, o dinheiro pode ficar fora do sistema.
Itens cancelados, descontos, 2ª via	Normais de vez em quando; muitos podem esconder produto entregue sem cobrar.
Faltou na contagem do estoque	Produto que saiu sem passar no caixa.

Cada pessoa recebe uma situação: Normal, Atenção ou Muita atenção. Os mesmos avisos aparecem no portal e nos aplicativos, onde dá para **marcar como resolvido** (capítulo 25).

21 Usuários e permissões



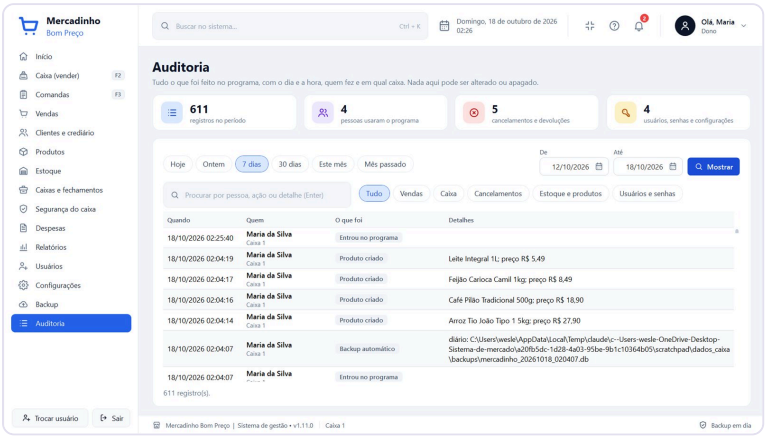
Usuários: números por perfil, a lista com o perfil e a situação, e o que cada perfil pode fazer.

- **Novo usuário**: nome, login (usado para entrar), perfil e uma senha provisória, trocada no primeiro acesso.
- O **dono** cadastra gerentes e operadores. O **gerente** cadastra e cuida só dos operadores de caixa.
- **Redefinir senha** dá uma senha provisória e tira o bloqueio de senhas erradas.
- Cada pessoa deve ter o seu login: tudo fica registrado com o nome de quem fez.

Usuários pelo celular

O dono também cria gerentes e operadores na aba Equipe do aplicativo ou do portal. O usuário chega ao caixa sozinho na próxima vez que o programa falar com o servidor.

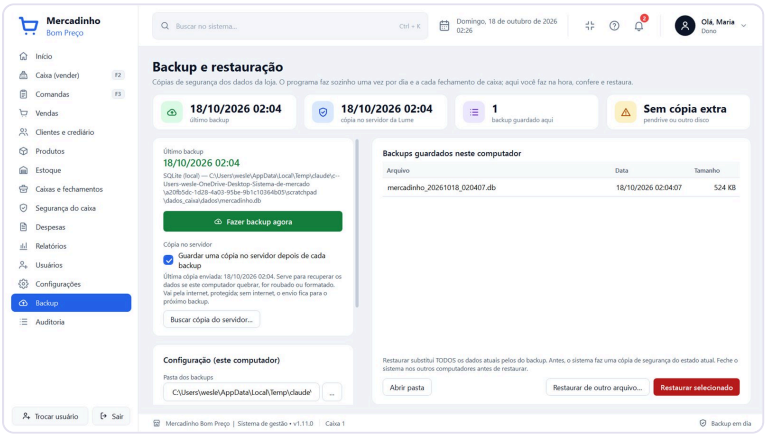
22 Auditoria



Auditoria: tudo o que foi feito, com o dia e a hora, quem fez e em qual caixa.

Escolha o período e o assunto (Vendas, Caixa, Cancelamentos, Estoque e produtos, Usuários e senhas). A busca procura por pessoa, ação ou detalhe. **Nada aqui pode ser alterado ou apagado**, nem pelo dono.

23 Backup



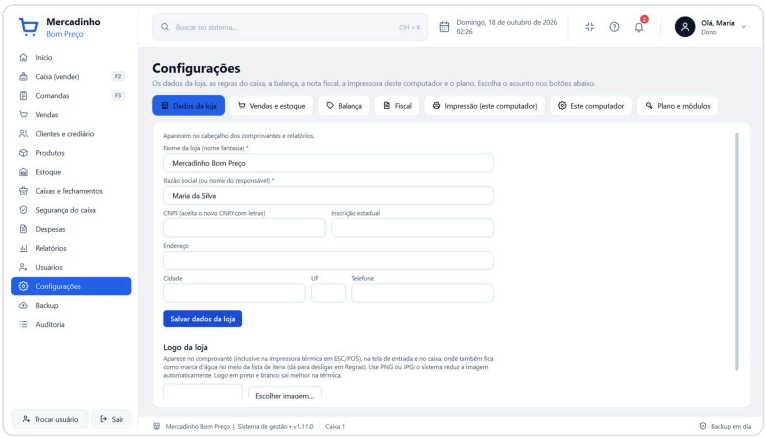
Backup e restauração: o último backup, a cópia no servidor da Lume, os backups guardados e a cópia extra.

- O programa faz backup **sozinho uma vez por dia e a cada fechamento de caixa**, e guarda os últimos 30.
- **Cópia no servidor**: depois de cada backup, uma cópia vai pela internet para a sua conta. Se o computador quebrar, for roubado ou formatado, instale o Lume em outro, entre com a conta e use **Buscar cópia do servidor**.
- **Cópia extra**: configure um pendrive ou outro disco. Sem isso, um defeito no disco leva tudo junto.

Restaurar substitui todos os dados

Antes, o sistema guarda uma cópia do estado atual. Feche o programa nos outros computadores antes de restaurar. Teste a restauração de vez em quando, em outro computador.

24 Configurações



Configurações: escolha o assunto nos botões de cima.

Botão	O que tem
Dados da loja	Nome, CNPJ, endereço e telefone (saem no comprovante) e o logo da loja.
Vendas e estoque	As regras: estoque negativo, desconto máximo sem autorização, conferência do dinheiro pelo gerente, bloqueio do crediário acima do limite, mensagem do comprovante.
Balança	O formato da etiqueta da balança. Teste com uma etiqueta de verdade.
Fiscal	Comprovante não fiscal (o padrão) ou preparação para a nota fiscal: regime e dados fiscais dos produtos.
Impressão	A impressora deste computador (térmica na porta COM ou pelo Windows), com o teste de impressão.
Este computador	Os dados deste computador e a pasta dos registros do programa (para o suporte).
Plano e módulos	O plano da loja, os módulos ligados e o código da instalação.

PARTE 5

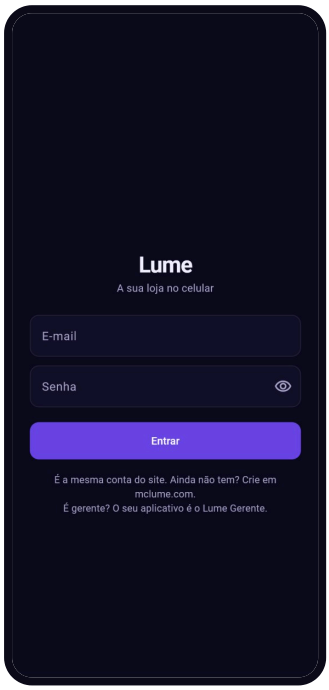
No celular e no site

Os aplicativos Lume e Lume Gerente, a autorização pelo QR e o portal do cliente.

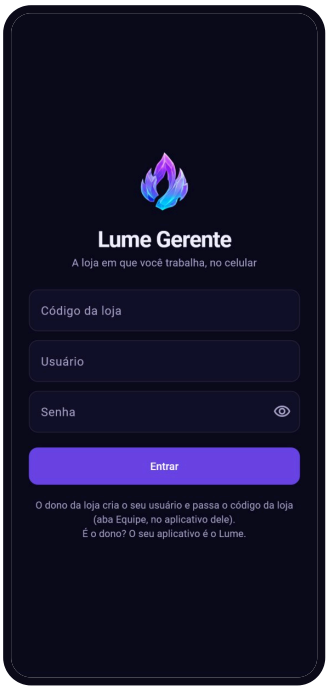
25 Os aplicativos Lume e Lume Gerente

Baixe na página de download do site (cada aplicativo tem o seu QR). São para Android e vêm com o plano.

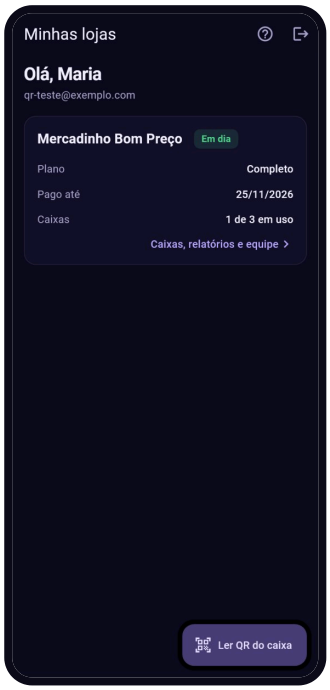
	Lume	Lume Gerente
Para quem	O dono da loja	O gerente
Como entra	E-mail e senha da conta do site	Código da loja (aparece na aba Equipe), usuário e senha
Equipe	Cria gerentes e operadores	Cria e cuida dos operadores de caixa
Só do dono	Banco de dados, plano e o portal sem pedir senha	—



Lume: entra com a conta do site.



Lume Gerente: código da loja, usuário e senha.



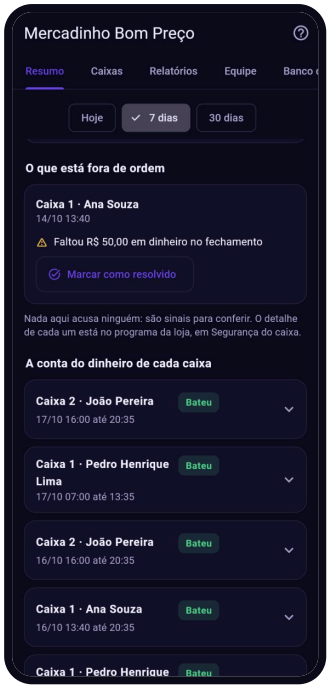
Minhas lojas, com o plano e o botão Ler QR do caixa.

Resumo: todos os caixas num lugar só

A primeira aba de cada loja mostra, para hoje, 7 ou 30 dias: quanto vendeu, quanto entrou em dinheiro, quanto está nas gavetas agora, quanto faltou e sobrou nos fechamentos e quantos bateram. No alto, uma frase diz se está **tudo em ordem** ou se há **atenção no caixa**.



Resumo com o aviso de atenção.



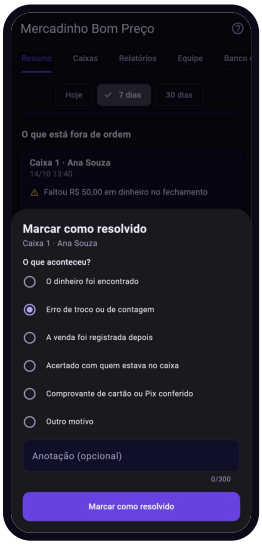
O que está fora de ordem: o caixa, a pessoa e a hora.



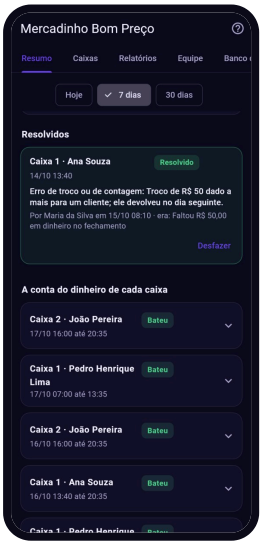
Caixas: cada caixa com as formas de pagamento.

Marcar como resolvido

1. Confira o que aconteceu (gaveta, cofre, comprovantes da maquininha).
2. No aviso, toque em **Marcar como resolvido** e escolha o que foi: dinheiro encontrado, erro de troco, venda registrada depois, acertado com quem estava no caixa, comprovante conferido ou outro motivo. Se quiser, escreva uma anotação.
3. O aviso sai do "fora de ordem" e vai para **Resolvidos**, com quem resolveu e quando. **Desfazer** volta o aviso para conferir.



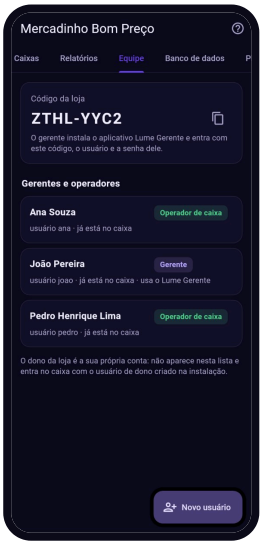
O que aconteceu? Escolha o motivo.



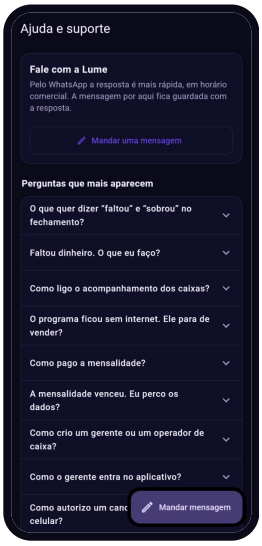
Resolvido, com o motivo, quem e quando.



Relatórios: receita, despesas e o gráfico por dia.



Equipe: gerentes e operadores.



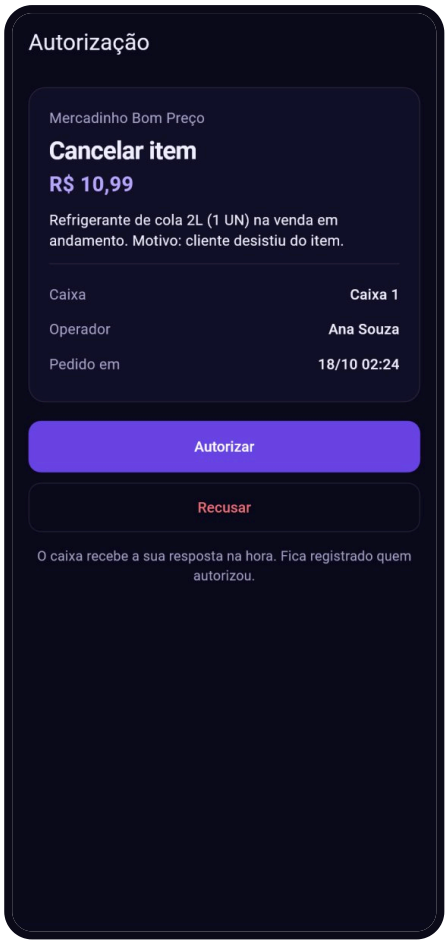
Ajuda: perguntas e mensagem ao suporte.

26 Autorizar pelo QR

Quando o operador tenta algo que precisa do gerente (cancelar item, dar desconto acima do limite, sangria, conferir o dinheiro do caixa), o caixa abre a janela **Autorização necessária** com um QR ao lado.

1. No aplicativo, toque em **Ler QR do caixa** e aponte para a tela.
2. Confira o pedido: a operação, o valor, o caixa e quem pediu.
3. Toque em **Autorizar** (ou **Recusar**). O caixa libera em instantes.

> **Regras do QR**
> Vale 3 minutos e serve uma vez. O gerente só autoriza o que o perfil dele pode. Sem internet, o QR não aparece e a autorização é com usuário e senha, no próprio caixa. Tudo fica na Auditoria.



Autorização pedida pelo caixa.

27 O portal do cliente

No portal (entrando no site com a sua conta) você:

- vê o **plano**, paga a mensalidade dentro do próprio site e acompanha os pagamentos;
- liga o acompanhamento dos **Caixas** e vê, no Início, todos os caixas num lugar só, como nos aplicativos;
- vê os **Relatórios** por hoje, 7, 30 ou 90 dias;
- escolhe guardar o **banco de dados** no servidor da Lume;
- cuida da **Equipe** e manda mensagem pela **Ajuda**.

> **Os seus dados**
> Os itens de cada venda e os dados dos seus clientes continuam no banco da loja. O portal recebe os resumos do dia e dos caixas para você acompanhar de onde estiver.

PARTE 6

Dia a dia

Uma rotina simples para a loja ficar em ordem, um treino para quem está chegando e as respostas para os problemas mais comuns.

28 Rotina recomendada

Todo dia

☐ Abrir o caixa com o fundo de troco conferido.
☐ Fazer sangria quando a gaveta passar do combinado.
☐ Fechar o caixa contando o dinheiro (fechamento cego).
☐ Olhar o Resumo no aplicativo: está tudo em ordem?
☐ Lançar as despesas pagas no dia.

Toda semana

☐ Ver o estoque baixo e fazer o pedido.
☐ Registrar em Chegou mercadoria tudo que chegou.
☐ Contar a prateleira dos produtos que mais vendem.
☐ Conferir a Segurança do caixa (7 dias) e resolver os avisos.
☐ Cobrar o crediário de quem está devendo há mais tempo.

Todo mês

☐ Ver o resultado estimado e o gráfico de vendas × gastos.
☐ Conferir as despesas por categoria.
☐ Revisar preços e custos dos produtos (margem).
☐ Conferir se o backup e a cópia no servidor estão em dia.
☐ Revisar os usuários: quem saiu da loja deve ser desativado.

> **Dica de ouro**
> Deixe o cliente ver o total na tela e entregue sempre o comprovante. Ligue o acompanhamento dos caixas para ver tudo pelo celular.

29 Treino para quem está chegando

Faça com o novo operador, num dia calmo, com produtos de teste:

Pratique

1. Abra o caixa com R$ 100,00 de fundo de troco.
2. Venda 3 produtos lendo o código e 6 unidades de um mesmo produto com `6` `*`.
3. Venda um produto por peso (0,500 kg).
4. Cancele um item com `F4` e peça a autorização ao gerente pelo QR.
5. Receba em dinheiro com troco; depois uma venda dividida entre Pix e dinheiro.
6. Venda no crediário para um cliente de teste e receba parte com `Ctrl` + `R`.
7. Abra a comanda 10, lance dois produtos, volte com `Esc`, lance mais um e feche com `F10`.
8. Faça uma sangria de R$ 50,00 com `F8`.
9. Feche o caixa com `F12` e confira o resumo em Caixas e fechamentos.

30 Problemas comuns

Situação	O que fazer
O leitor não lê no caixa	Clique no campo do código. Teste o leitor no Bloco de Notas: ele precisa "digitar" o código e dar Enter no final.
O leitor troca letras ou números	O teclado do Windows e o do leitor estão diferentes (ABNT2 × US). Configure o leitor pelo manual dele.
Não imprime	A venda já está gravada. Confira a impressora em Configurações › Impressão, faça o teste e reimprima com `F11` ou pela tela Vendas.
"Muitas senhas erradas"	Espere o horário mostrado ou peça ao dono para redefinir a senha em Usuários.
Esqueci a senha do dono	Outro dono redefine em Usuários. Se não houver outro, chame o suporte: o técnico redefine com a liberação da central.
"Sem internet agora"	O caixa continua vendendo. O plano, o portal e as cópias são atualizados quando a internet voltar.
O caixa ficou aberto de outro dia	Feche em Caixas e fechamentos › Fechar caixa aberto, contando o dinheiro da gaveta.
Programa bloqueado	O plano venceu. Pague no portal: com o plano em dia, tudo volta como estava. Nenhum dado da loja é apagado.

Precisa de ajuda?

Toque no **?** da barra de cima, no portal (menu Ajuda) ou no aplicativo: tem as perguntas mais comuns, o WhatsApp da Lume e a mensagem para o suporte, que responde ali mesmo e por e-mail.

31 Palavras do sistema

Palavra	Quer dizer
Fundo de troco	O dinheiro que fica na gaveta ao abrir o caixa.
Sangria	Dinheiro tirado da gaveta durante o dia (ex.: levado ao cofre).
Suprimento	Dinheiro colocado na gaveta durante o dia.
Fechamento cego	Fechar o caixa contando sem ver antes quanto deveria ter.
Crediário	A conta do cliente na loja: compra agora e paga depois.
Comanda	A conta de quem consome na loja e paga na saída.
Ticket médio	Quanto, em média, cada venda vale.
Margem	Quanto sobra do preço depois do custo do produto.
Backup	Cópia de segurança dos dados da loja.
Auditoria	O registro de tudo que foi feito, que ninguém apaga.

Apostila do Lume, programa 1.11. As telas mostram uma loja de exemplo; os números são de demonstração. O Lume não emite nota fiscal: o comprovante de venda não é documento fiscal.