

# **Manual Expense: Adinamento - SEARA**



# Como Solicitar Adiantamento - Seara



Neste manual, você vai aprender a solicitar um adiantamento no sistema Paytrack. Os adiantamentos devem ser solicitados em casos de planejamento de viagem, em que serão necessários um valor para pagamento de despesas planejadas.

Você vai encontrar dois tipos de adiantamentos:

- ✓ **Adiantamento Moeda Nacional:** Este fluxo deve ser utilizado em caso de solicitações de adiantamento em Real;
- ✓ **Adiantamento Moeda Estrangeira:** Este fluxo deve ser utilizado em caso de solicitações de adiantamento em Euro ou Dólar Americano;

Para o Adiantamento, o prazo de pagamento é de 3 dias úteis, após a integração no SRP, respeitando o expediente bancário. Caso você tenha solicitado ao Contas a Pagar um código para Devolução do Adiantamento, poderá utilizar o mesmo código futuramente. O Código Identificador é vinculado ao CPF do colaborador e sempre será o mesmo. (Conta inserida no chamado 4146).

Antes da criação de todo "Adiantamento" ou "Prestação de Contas" o colaborador deverá certificar-se de que todos os campos estão preenchidos corretamente, Centro de Custo, Dados Bancários, Comprovantes, etc. Para qualquer dúvidas em relação a ferramenta, entrar em contato através do e-mail [suporte.paytrack@jbs.com.br](mailto:suporte.paytrack@jbs.com.br). O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h

# Regras para Solicitar um Adiantamento?



Na solicitação de um Adiantamento, existem regras específicas na Política Interna da Seara:

## **Prazo de Antecedência na Solicitação:**

**Nacional:** *4 dias úteis;*

**Internacional:** *7 dias úteis;*

Quantidade de Adiantamentos Pendentes (que não tiveram a prestação de contas concluídas): **1 adiantamento.**

Na prestação de contas dos adiantamentos, existem também as validações das despesas inseridas:

- **Refeição São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília:** *Até R\$60,00 por despesa;*
- **Refeição Demais Cidades do Brasil:** *Até R\$50,00 por despesa;*
- **Refeição Internacional-Demais:** *Até US\$45,00 por despesa;*
- **Refeição (Exceção) ou Fora da Política:** *Despesa que ultrapassa os limites estipulados acima, que irão para aprovação em Nível 2;*
- **Refeição c/ Cliente ou Fornecedor:** *Sempre passará pela aprovação no Nível 2;*

# Política de Utilização



## DESPESAS DE QUILOMETRAGEM

*O valor de reembolso é R\$ 0,93/KM, conforme estipulado em política interna da Seara.*

## DESPESAS DE HOTEL

O fluxo correto é sempre solicitar hotel via Sistema de Viagens (Paytrack). Caso, por um evento pontual, você precise solicitar reembolso, com a ciência do seu gestor imediato (gerente). O sistema bloqueia valores conforme política de Viagens JBS.

- ✓ **Hotel no Brasil:** Até R\$275,00 por pernoite;
- ✓ **Hotel Internacional:** Até US\$250,00 por pernoite;

Em casos onde o tipo de despesa não seja encontrado no Paytrack, o colaborador deve entrar em contato com a Contabilidade, através do e-mail [planodecontas@seara.com.br](mailto:planodecontas@seara.com.br) , para solicitar a autorização para utilizar a conta contábil no Paytrack. Assim , o tipo de despesa é liberado ou não, para a utilização no sistema.

# Acesso ao Paytrack

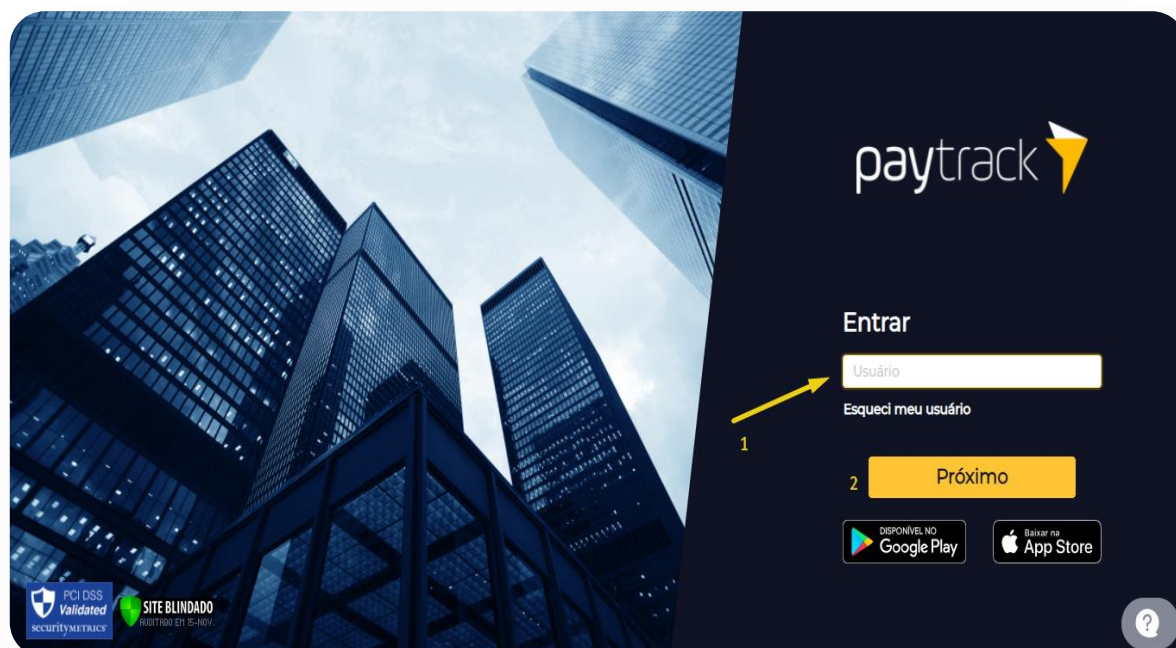


## WEB

Para acessar a plataforma você receberá um e-mail com as suas informações de usuário.

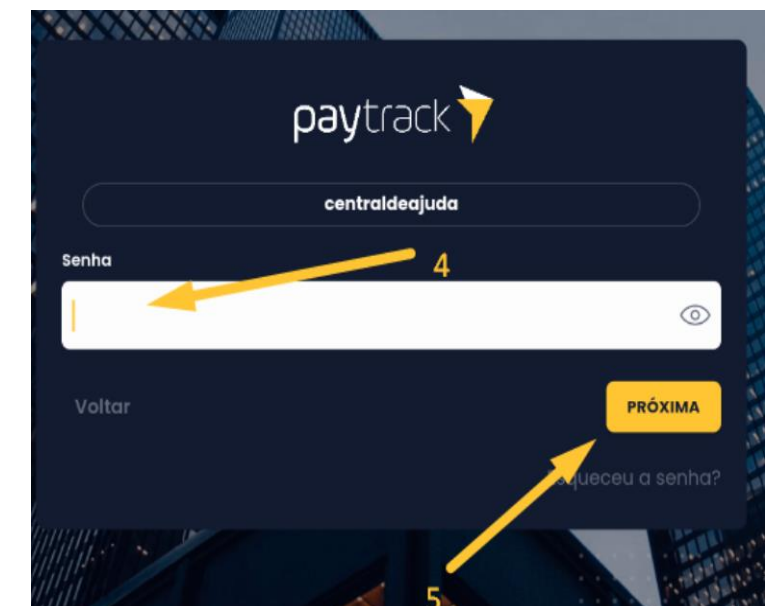
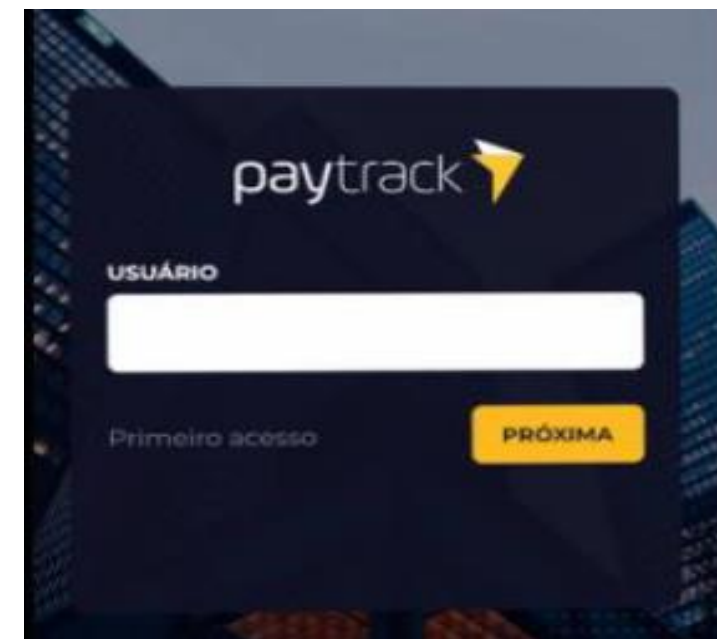
Utilize-as para entrar no Paytrack através do link:  
<https://login.paytrack.com.br/>.

Na página inicial, digite o seu usuário e clique em **"Próximo"** e insira sua senha. Em seguida, o sistema solicitará a sua senha. Digite-a e clique em **"Entrar"**.



## APP

Para efetuar o acesso, deve ser efetuado o download do aplicativo pelo Play Store. Na página inicial, digite o seu usuário e clique em **"Próximo"** e insira sua senha. Em seguida, o sistema solicitará a sua senha. Digite-a e clique em **"Entrar"**.



**OBS:** O primeiro acesso deve ser efetuado via WEB, para que o colaborador verifiquei seu perfil, antes de utiliza a ferramenta.



# Acesso ao Paytrack



O colaborador precisa **informar os dados bancários**, para que o cadastro seja efetuado, antes do seu primeiro acesso ao sistema.

Para cadastro ou alteração de dados no Sistema Paytrack Expense, você deve abrir um chamado, conforme abaixo:

**Service Desk » Seara » Suprimentos Corporativo América do Sul » 05 - Cadastro/Alteração Sistema de Reembolso » 01 - Cadastro de Colaboradores**

Em casos de pagamento rejeitados devido a conta bancária incorreta, o colaborador deve abrir um chamado no Service Desk, conforme caminho abaixo, para reprogramar o pagamento:

**Service Desk » Seara » Atendimento » Contas a Pagar » 02 - Programação de Pagamento » 03 - Pagamento Rejeitado**

**OBS:** Os dados bancários aceitos, são de Conta do Tipo **CORRENTE**.

# Criar Adiantamento



Para solicitar adiantamento no site do Paytrack, clique na opção **“Adiantamento - Moeda Nacional”** ou **“Adiantamento - Moeda Estrangeira”** na barra superior. Para iniciar o relatório, insira a **“Descrição”**. O objetivo é explicar o motivo da solicitação do seu adiantamento. Selecione o motivo que melhor se identifica com seu relatório e clique em **“Confirmar”**. Caso você seja solicitante de um relatório, haverá um terceiro campo a ser preenchido, informando para quem será o relatório que está sendo criado.

## WEB

Adicione quem vai fazer parte do seu relatório  
Você pode informar um colaborador já cadastrado ou um convidado

Alicia Adriana Sandra Freitas

Adicionar

Roteiro Aéreo Hospedagem Veículo Frota Rodoviário Serviço **Adiantamento** Rateio Cobrança Concluir

+ Adiantamento

**Adiantamento**

Para quem	Recurso	Moeda	Cotação	Valor	Total
VINICIUS	Depósito Bancário	Real	1,00000000	0	R\$ 0,00

**Observação**

Informe detalhes sobre o adiantamento...

255 caracteres restantes

Adiantamento detalhado

Confirmar

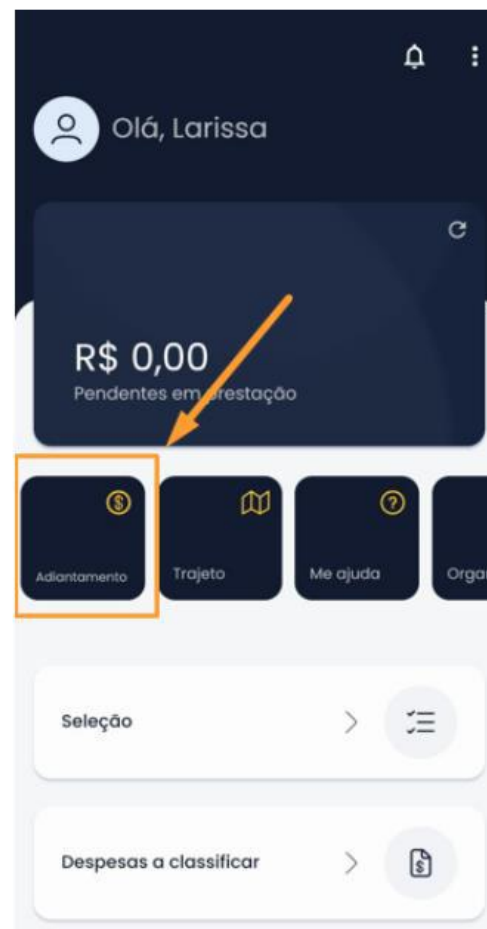
# Criar Adiantamento



## APP

Para começar o lançamento das despesas que precisar ser solicitadas o reembolso para a empresa, você precisa criar o relatório dentro do APP Paytrack. Para isso, basta clicar em **“Adiantamento”** e em seguida, clique no **“Novo”**.

O colaborador deverá preencher as informações solicitadas, como *“Descrição”*, *“Motivo”*, *“Data”* e clicar em *“Salvar”*, para gerar o número do seu relatório.





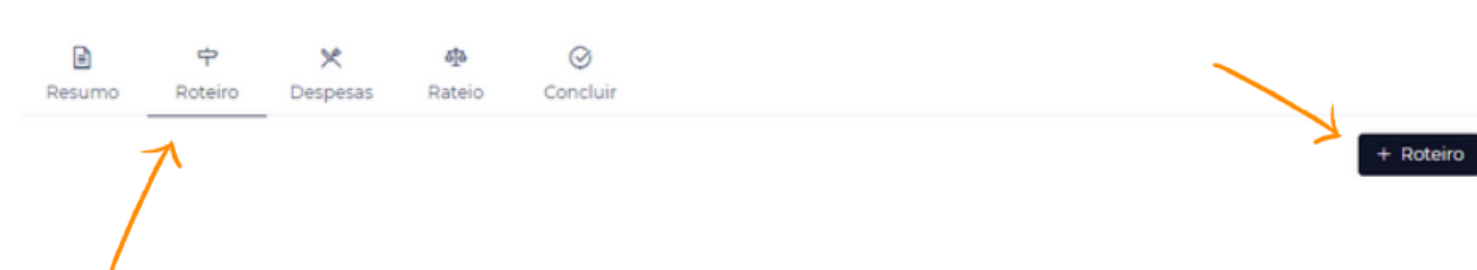
# Inserir Roteiro



O Roteiro é o planejamento da viagem. É onde você vai informar o destino, a data e dar uma descrição da viagem, para qual você está solicitando um reembolso.

## WEB

Clique em **"Roteiro"** > Inserir Destino, Descrição, Data de início e término > **"Confirmar"**



Roteiro

Destino

São Paulo, SP, Brasil

Descrição

Visita à filial "x" para treinamento.

Início

17/03/2021 07:41

Término

19/03/2021 07:41

Confirmar

## APP

Clique em **"Roteiro"** > Inserir Destino, Descrição, Data de início e término > **"Confirmar"**

Roteiro

Destino

Descrição

Início

Término

Este relatório ainda não possui roteiro

+

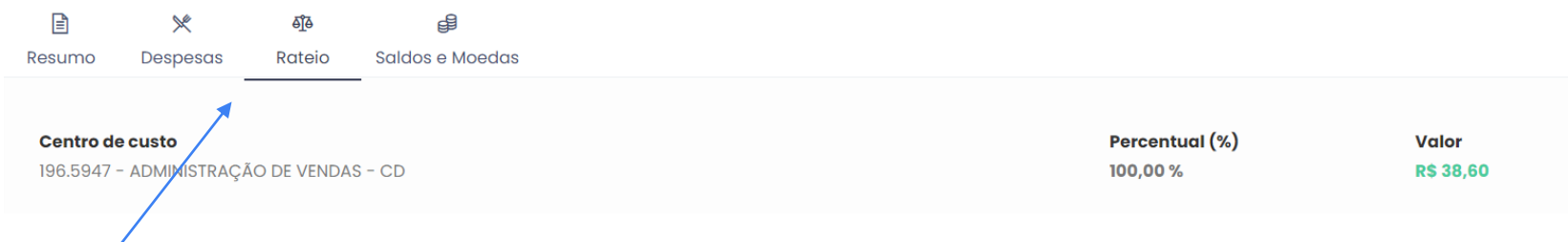
SALVAR ROTEIRO

# Verificar Centro de Custo



Em seu relatório de Adiantamento, o Paytrack já informará o centro de custo o qual você pertence (cadastrado no RH). Para verificar o centro de custo, você deve clicar em **"Rateio"**. O colaborador também deve verificar a "Unidade de Negócio" que o relatório foi criado, está correta com a unidade que você pertence.

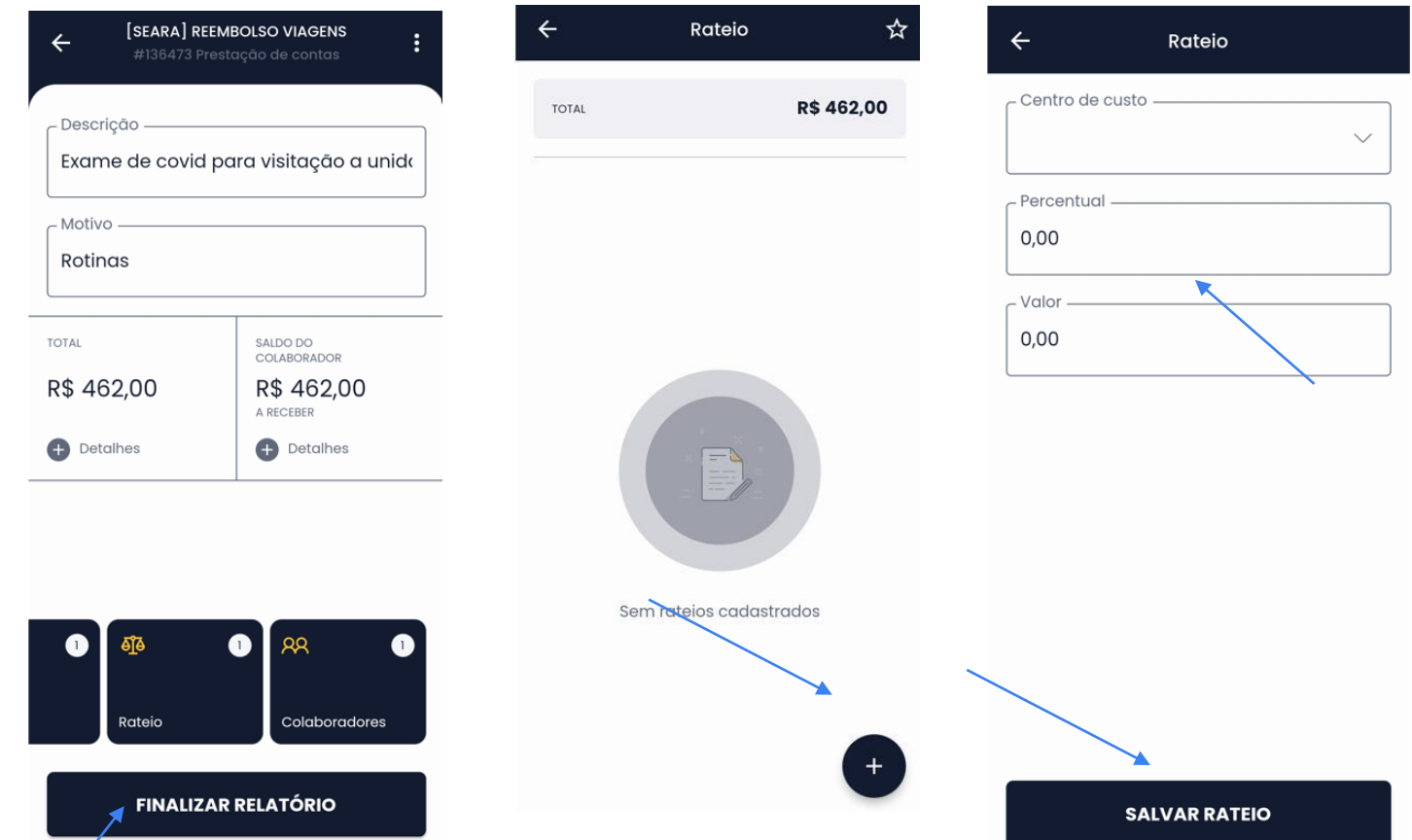
## WEB



Resumo	Despesas	Rateio	Saldos e Moedas
Centro de custo 196.5947 - ADMINISTRAÇÃO DE VENDAS - CD			Percentual (%) 100,00 %
			Valor R\$ 38,60

**IMPORTANTE:** Após verificar as informações, finalizar o relatório, onde o status ficará como "Aprovação". Após a aprovação, haverá integração para pagamento. Após a aprovação, o status ficará como "Prestação de contas", para que seja inserido as despesa para efetuar a prestação de contas.

## APP



[SEARA] REEMBOLSO VIAGENS  
#136473 Prestação de contas

Descrição  
Exame de covid para visitação a unidade

Motivo  
Rotinas

TOTAL  
R\$ 462,00

SALDO DO COLABORADOR  
R\$ 462,00  
A RECEBER

Detalhes

Rateio

Colaboradores

FINALIZAR RELATÓRIO

Rateio

TOTAL  
R\$ 462,00

Sem rateios cadastrados

SALVAR RATEIO

Rateio

Centro de custo

Percentual  
0,00

Valor  
0,00

SALVAR RATEIO

# Verificar Centro de Custo



Nos casos em que o colaborador possua despesas a serem lançadas, que só podem ser contabilizadas em um centro de custo específico, como é o caso de despesas do RH, que devem ser lançadas, o colaborador deverá efetuar a alteração do centro de custo. Para esses casos, o colaborador deve se atentar na alteração do centro de custo, sempre verificando *a empresa e a filial o qual está efetuando a alteração*. A alteração deve ser somente do centro de custo, mantendo sempre a empresa e filial o qual o sistema já informa.

Para inserir a informação, você deve sempre inserir **Empresa, Filial, Centro de Custo**, separando cada informação com **Ponto(.)**.

**EX: 30.898.3443 – 30 – Empresa / 898 – Filial / 3443 – Centro de custo**

## WEB

Rateio

Centro de custo

30.205

30.205.3001 - PORTARIA E BALANCA

30.205.3002 - G&G AMBULATORIO

30.205.3003 - ALMOXARIFADO

30.205.3005 - MANUTENCAO GERAL

30.205.3007 - LABORATORIO

30.205.3011 - SISTEMA DA QUALIDADE

30.205.3031 - INSPECAO FEDERAL

30.205.3035 - LIMPEZA HIG.ABATE AVES

30.205.3037 - LAGOAS DE DECANTACAO / E.T.E.

30.205.3038 - ADM.PRODUCAO

Percentual (%) 100,00 % Valor 826,44

Confirmar

★ Rateios favoritos

Percentual (%) 100,00 % Valor R\$ 826,44

## APP

Rateio

TOTAL R\$ 0,00

Sem rateios cadastrados

+

30.

30.1.4133 - ÁFRICA (EXCETO NORTE)

30.109.3001 - PORTARIA E BALANCA

30.109.3003 - ALMOXARIFADO

30.109.3050 - G&G SEGURANÇA

30.109.3142 - CONTROLADORIA - FILIAL

30.109.3143 - ADMINISTRACAO DE PESSOAL

30.109.3155 - G&G MENOR APRENDIZ

30.109.3217 - PRODUCAO DE RACOES SUINOS

30.11.16865 - MERCADO DA CARNE - MANDAQUI - 16865

30.11.4001 - COMERCIAL INDIR

# Prestação de Contas



Nesta etapa, você irá inserir os comprovantes das despesas que você pagou com recursos do adiantamento realizado.

Clique no ícone **"Despesas"** e em seguida clique no botão **"+ Despesas"** para cadastrar uma nova despesa. Clique em **"Selecione"** para selecionar nos seus arquivos a foto do comprovante fiscal, que já deve estar armazenada no seu computador. Em seguida, preencha as informações referentes ao comprovante (*"Tipo de Despesa"*, *"Valor"*, *"Data"*, *"Pagamento"* e *"Justificativa da Despesa"*). Ao finalizar, clique em **"Confirmar"**.

## WEB

**OBS:** Na despesa também é possível inserir "Anexo" caso seja necessário.

# Ratear centro de custo na despesa



Para esses casos, o colaborador deve atentar-se na alteração do centro de custo, sempre verificando a empresa e a filial o qual está efetuando a alteração. Para inserir a informação, o colaborador deve sempre inserir **Empresa (.)Filial (.)**  
**Centro de Custo (.)**.

Após inserir o novo centro de custo, clicar em **“Salvar Rateio”**.

## WEB

The process is shown in three sequential screenshots:

- Despesa Form:** The initial form for recording an expense. Fields include: Tipo de despesa (Aéreo), Valor (R\$ 3.080,15), Data (02/01/2023), De quem (Ana Luiza Mueller), Tipo de pagamento (Faturado), and Justificativa (Despesa criada automaticamente. Serviço de aéreo Ministro Victor Konder para São Paulo - Congonhas). The "Rateio" button is highlighted.
- Rateio por despesa Dialog:** A dialog box titled "Rateio por despesa" appears. It contains a message: "Esta despesa considera o rateio do relatório, Adicione um rateio específico para esta despesa". The "Adicione" button is highlighted.
- Rateio por despesa Form:** The dialog box is expanded to show the "Rateio por despesa" form. It includes a table for adding cost centers:

Centro de custo	Percentual	Valores rateio
	100,00 %	3.080,15

Below the table are buttons: "+ Adicionar", "★ Rateios favoritos", "Sugerir percentual", and "Limpar rateios". The "Confirmar" button is highlighted.

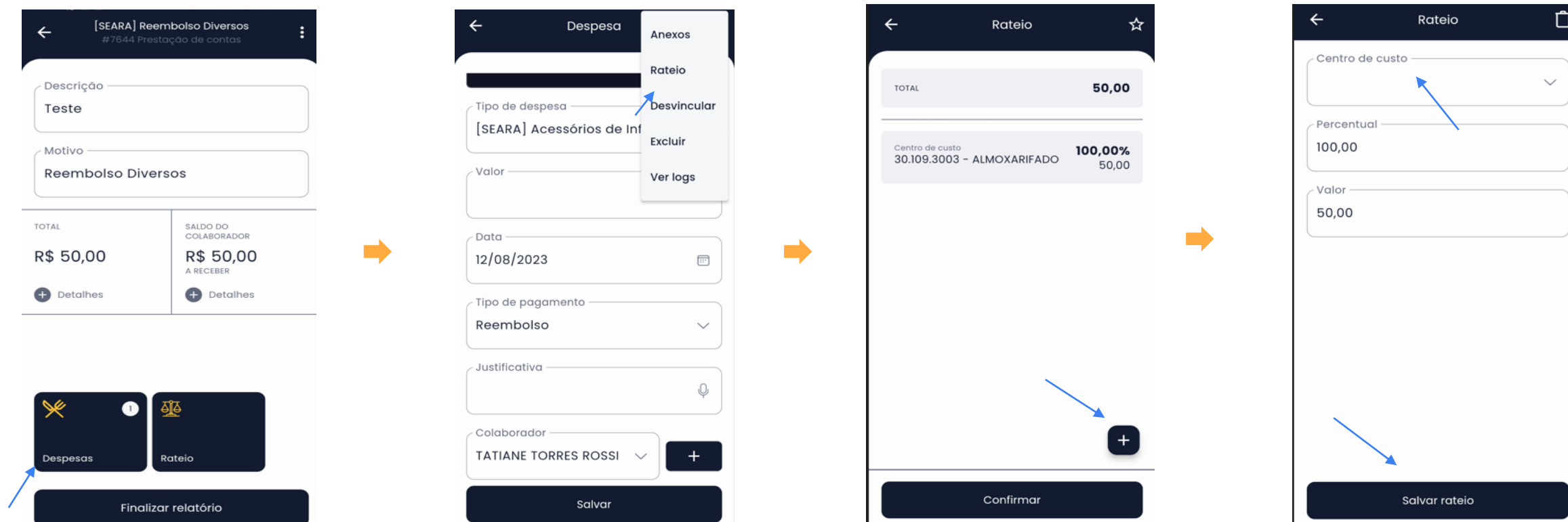


# Ratear centro de custo na despesa



Pelo APP, deve acessar o relatório, clicar em **“Despesas”** > clicar na despesa a ser rateada > clique nos três pontinhos > **“Rateio”** > clicar no **“+”**, inserir o centro de custo > clicar em **“Salvar Rateio”**.

## APP



# Inserir Despesa



Nesta etapa, você irá inserir os comprovantes das despesas que você pagou com o valor adiantado. Clique no ícone **"Despesas"** e em seguida clique no botão **"+ Despesas"** para cadastrar uma nova despesa. Clique em **"Selecione"** para selecionar nos seus arquivos a foto do comprovante fiscal, que já deve estar armazenada no seu computador. Em seguida, preencha as informações referentes ao comprovante ("*Tipo de Despesa*", "*Valor*", "*Data*", "*Pagamento*" e "*Justificativa da Despesa*"). Ao finalizar, clique em **"Confirmar"**.

## WEB

**OBS:** Na despesa também é possível inserir "Anexo" caso seja necessário.

# Inserir Despesa



Nesta etapa, você irá inserir os comprovantes das despesas que você pagou com o valor adiantado.

Pelo APP, você deve seguir o passo a passo: **"Despesas" > "+"**, seleciona a Imagem e em seguida, preencha as informações .

## APP

The screenshots illustrate the process of entering an expense in the Seara app. The first and fourth screenshots show the 'REEMBOLSO' screen, which includes fields for 'Descrição' (Viagem à cliente) and 'Motivo' (Eventos externos), and a summary of 'TOTAL R\$ 0,00' and 'SALDO DO COLABORADOR R\$ 0,00'. The second screenshot shows the 'Despesas' screen, which displays 'Sem despesas cadastradas' and a '+' button. The third screenshot shows the 'Despesa' screen, which includes fields for 'Tipo de despesa', 'Valor' (R\$ 0,00), 'Data' (11/07/2022), 'Tipo de pagamento' (Reembolsável ao Viajante), 'Justificativa', and 'Colaborador'. Arrows indicate the flow from the 'Despesas' screen to the 'Despesa' screen and then to the 'REEMBOLSO' screen.

# Inserir Despesa



Para inserir a imagem na despesa, o sistema te apresenta três opções:

## APP

- ✓ **Câmera:** Ao clicar, abrirá a câmera do seu celular, para registrar a nota na hora;
- ✓ **Imagem:** Você irá anexar a imagem, a partir de sua galeria de fotos (armazenada na memória do seu celular);
- ✓ **QRCode:** Abrirá a Câmera, para a leitura do QRcode da nota a ser lançada;

O sistema também possibilita inserir anexo nas despesas, para casos de documentos maiores ou complementação da comprovação da despesa inserida. Para inserir o anexo, você deve clicar nos e clicar em **“Anexo”**, onde você deve anexar o documento.

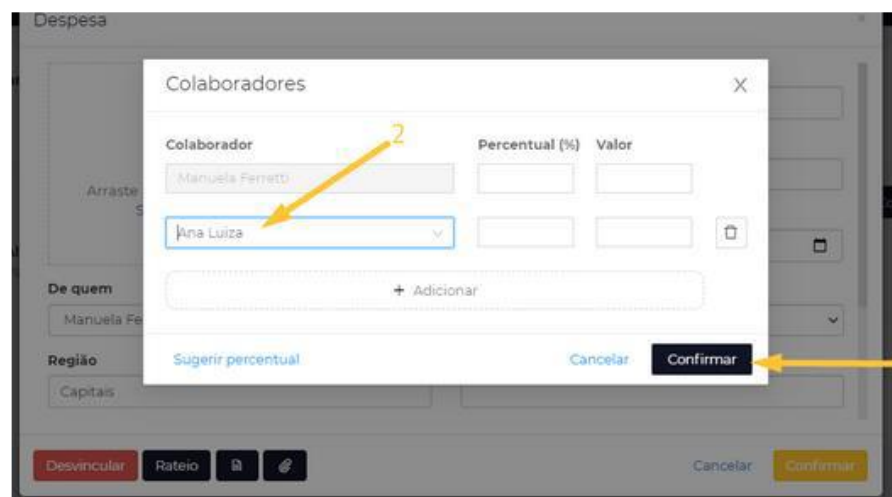
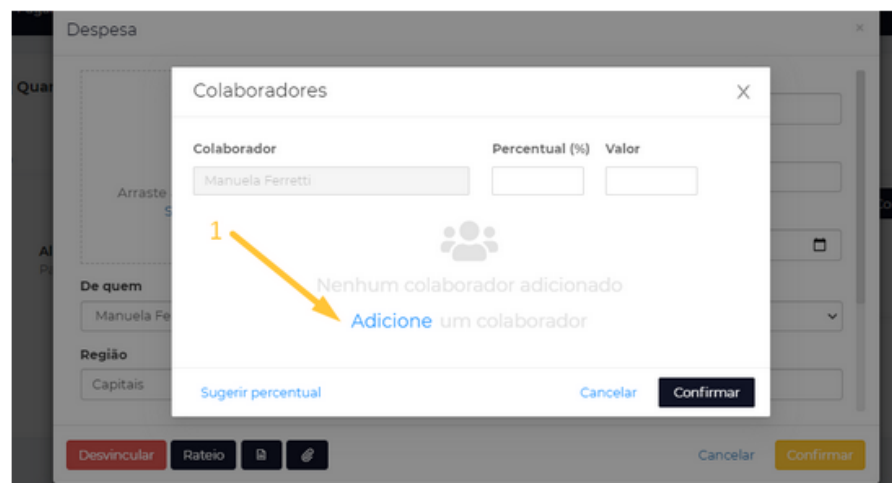
# Inserir Despesa



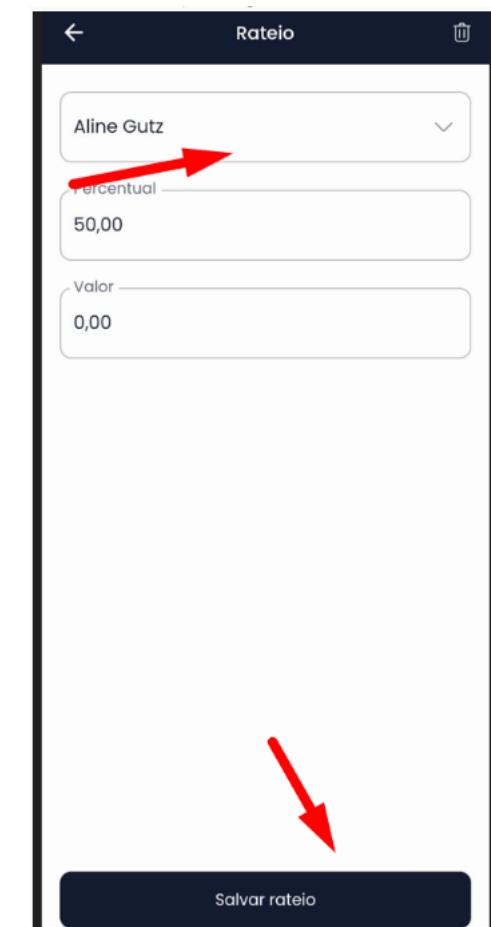
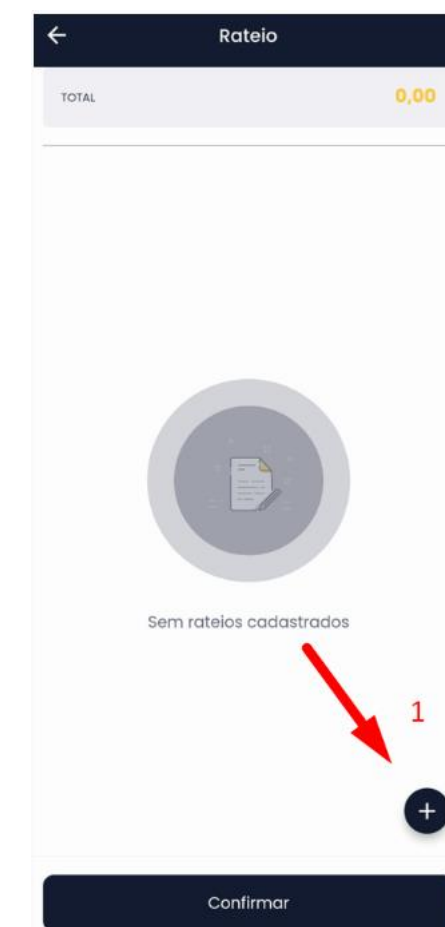
O Paytrack permite também que uma despesa seja rateada para um ou mais colaboradores, dentro da despesa que está sendo lançada. Para dividir suas despesas basta acessar seu relatório:

**“Despesas” > Clicar na despesa desejada > Clicar no botão “+”, no item “De quem”, > Clicar em “Adicione” > Selecionar a pessoa que irá dividir a despesa com você > clicar no botão “Confirmar”.**

## WEB



## APP



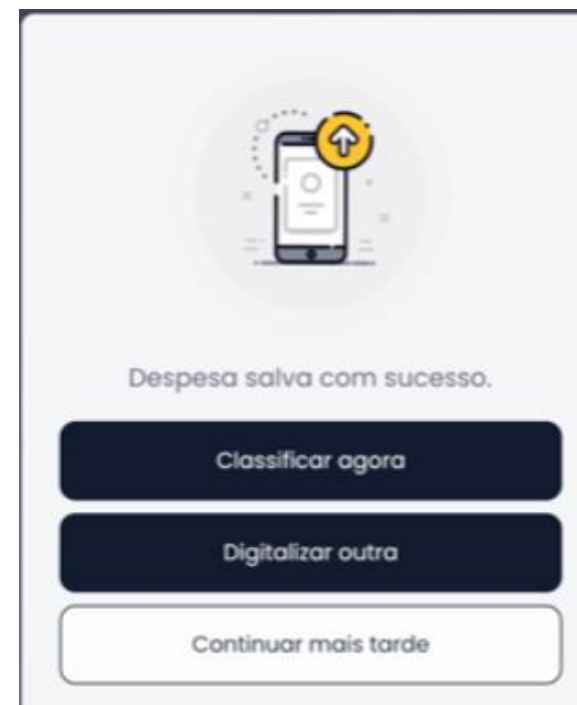


# Inserir Despesa



O APP do Paytrack disponibiliza também o item “Digitalizar Despesas”, onde o colaborador fotografa das notas, diretamente pelo APP e pode armazená-las através do item **“Despesas a Classificar”**. Neste caso, você pode vincular a nota disponível nesse item a um relatório já existente ou criar um novo relatório, pela WEB e também pelo APP.

## APP



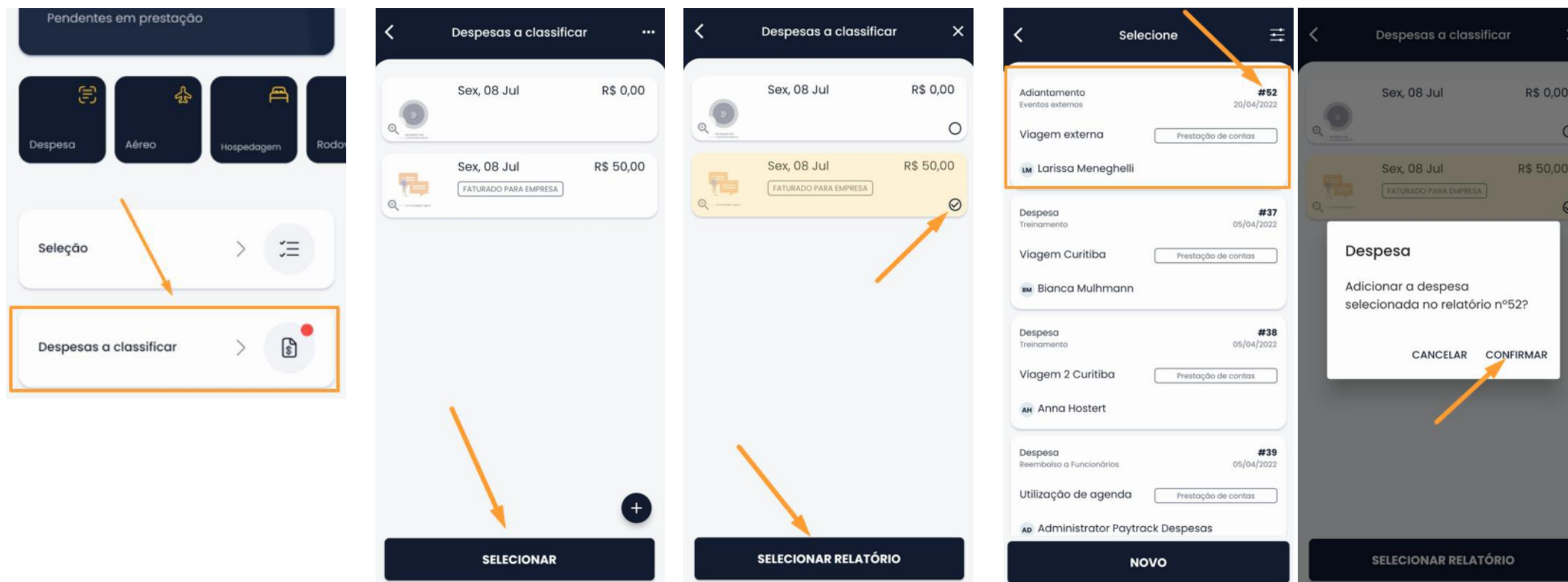
Clique em **"Classificar Agora"** para incluir a despesa em um relatório e fazer sua classificação, ou clique em **"Continuar Mais Tarde"** para salvar a foto e classificar depois a despesa, deixando como **"Despesas a Classificar"**. Você também pode continuar registrando imagens dos seus comprovantes fiscais clicando em **"Digitalizar Outra"**.

# Classificar Despesa



Após fotografar a notas e ficarem armazenadas no Paytrack, você deve acessar o item **"Despesas a classificar"**, para incluí-las em um relatório. A inclusão pode ser efetuada tanto pela WEB quanto pelo APP, em um relatório já criado ou em um novo, que será criado. Para classificar uma despesa, clicar em "Despesas a Classificar" > **"Selecionar"** > selecionar as despesas que deseja classificar > clicar em **"Selecionar Relatório"** > clicar no relatório que deseja classificar as despesas e **"Confirmar"**:

## APP



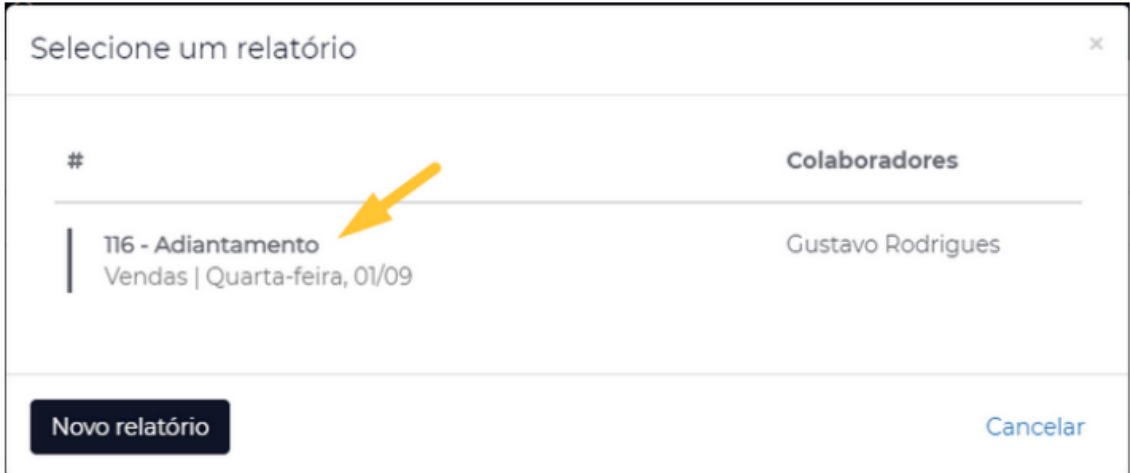
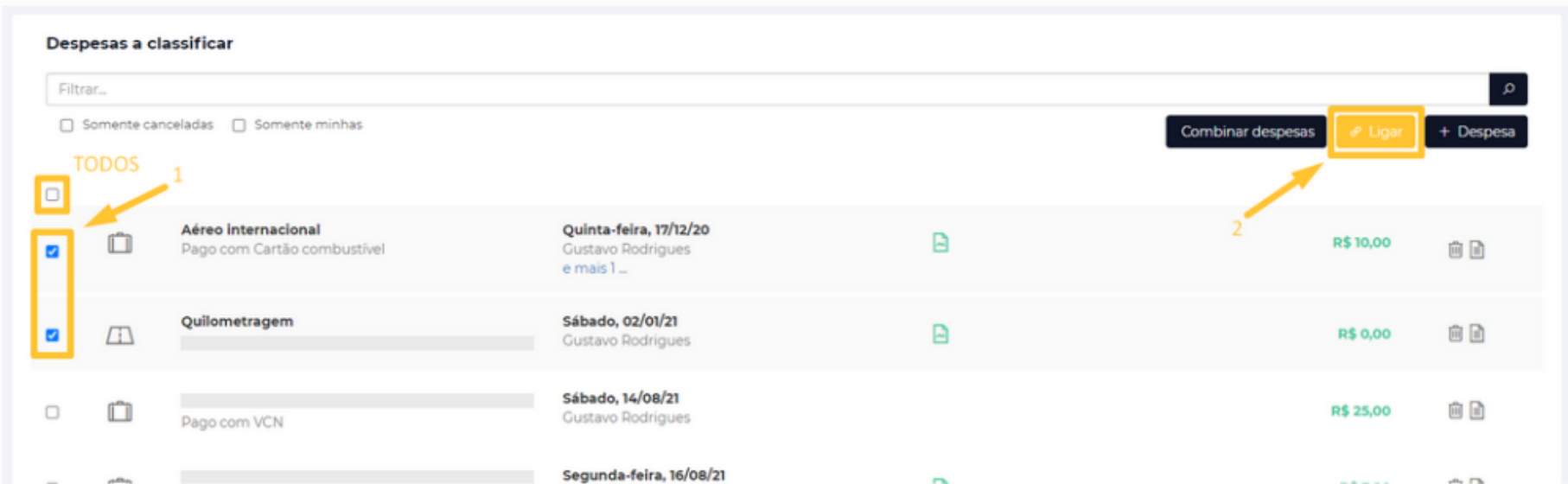
# Classificar Despesa



Pela WEB, também é utilizado o item **“Despesas a Classificar”**, vinculando as despesas de forma automática, em um relatório já criado ou criando um novo, a partir desse item, através do item **“Ligar”**.



Em seguida, o colaborador deverá selecionar o relatório que será vinculado as despesas. Caso já exista um relatório criado, basta selecionar o mesmo. Se não existe um relatório criado, você deve clicar em **“Novo Relatório”**, preencher os itens solicitados, e clicar em **“Confirmar”**.



# Desvincular Despesa



Quando há situações de relatórios efetuados de forma incorreta, sendo necessário a criação de um novo relatório, o sistema te possibilita **desvincular a despesa do relatório incorreto e vincular em um novo relatório**. Dessa forma, não há necessidade de lançar todas as despesas novamente.

## WEB

Clicar em "**Despesa**" e clicar na despesa a ser desvinculada. Após isso, clicar em "**Desvincular**" e "**Confirmar**".

## APP

Clicar em "**Despesa**" e clicar na despesa a ser desvinculada, clicar nos três pontinhos ao lado direito. Após isso, clicar em "**Desvincular**" e "**Confirmar**".



# Desvincular Despesa



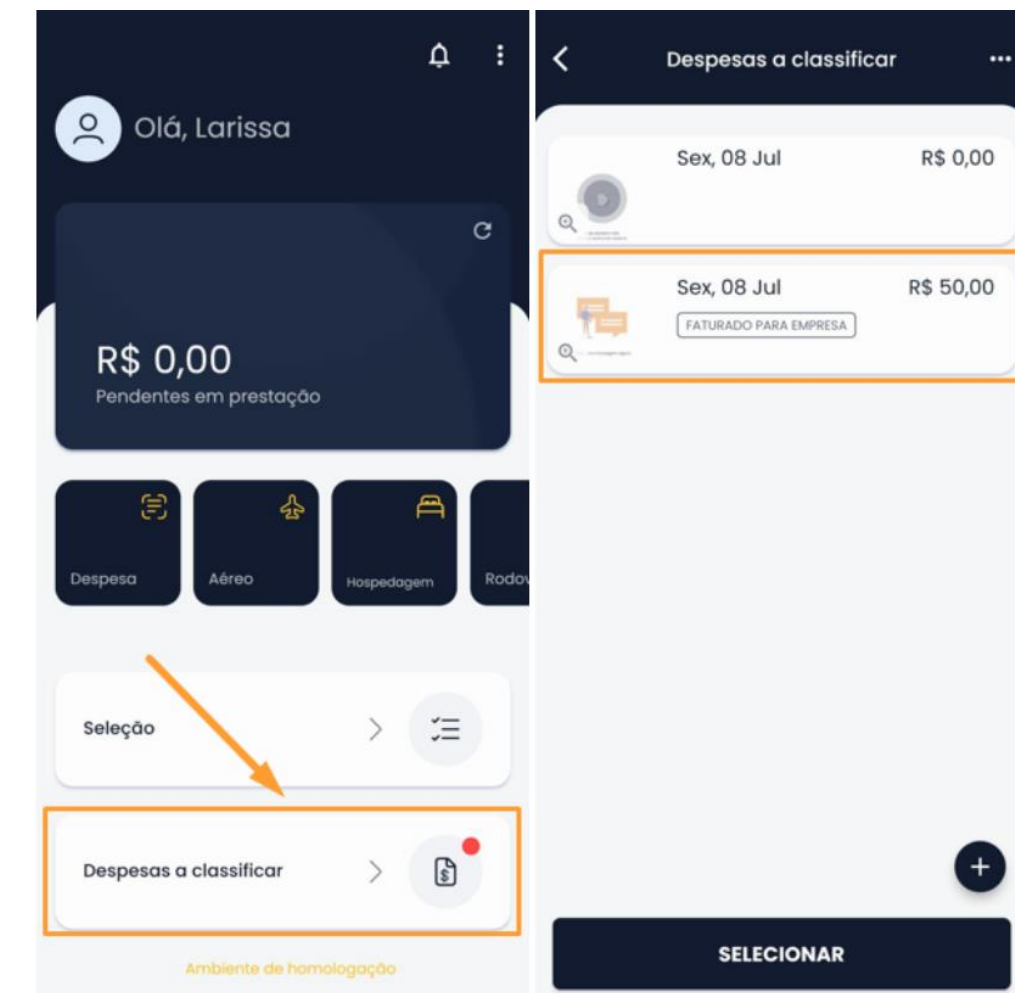
As despesas desvinculadas estarão disponíveis novamente para serem vinculadas em um novo relatório, através do item **"Despesas a Classificar"**, na página inicial do Paytrack, na WEB e no APP.

Com a despesa disponível, o colaborador pode novamente classificar a despesa em um outro relatório, através desse item.

## WEB



## APP





# Informações – Prestação de Contas



- ✓ **GASTO COM VALOR EXATO DO QUE FOI ADIANTADO:** O colaborador entra no relatório que solicitou o adiantamento, insere as notas e as descrições das despesas e envia para as aprovações. Após a aprovação, o título será quitado no ERP.
- ✓ **GASTO COM VALOR MAIOR DO QUE FOI ADIANTADO:** O colaborador entra no relatório que solicitou o adiantamento, insere as notas e as descrições das despesas e envia para as aprovações. Após aprovado o relatório, o ERP lança dois documentos: um para quitar o adiantamento e outro para pagar o colaborador.

O pagamento para o colaborador será sempre Crédito em Conta, de acordo com os dados bancários cadastrados em seu perfil no ERP.
- ✓ **GASTO COM VALOR MENOR DO QUE FOI ADIANTADO:** O colaborador acessa o relatório que solicitou o adiantamento e insere as notas das despesas que utilizou o adiantamento . O valor que não foi utilizado deve ser depositado na conta da JBS, informando o número do relatório do adiantamento, como o identificador do depósito e o comprovante, deve ser lançado no relatório, como uma despesa de **DEVOLUÇÃO DE ADIANTAMENTO**.

O valor **NUNCA DEVE SER ARREDONDADO** e sim exatamente o valor informado.

# Devolução de Adiantamento



Em casos que o colaborador não utilize todo o valor solicitado no adiantamento, o valor deverá ser devolvido para a empresa através de depósito bancário. Para isso, o colaborador deverá abrir um chamado junto ao Financeiro da Seara no caminho:

**Seara » Atendimento » Contas a Pagar » 03 - Atendimento a Fornecedor » 04 – Chave Pix**

Natureza do Chamado \*

ONPJ do Solicitante \*

Razão Social \*

E-mail da Empresa \*

Dados para Contabilizar o Crédito

Código da Empresa \*

Nome da Empresa

Código da Filial \*

Nome da Filial

Informe o Centro de Custo \*

Centro de Custo

Conta Contábil \*

Nome da Conta Contábil

Favor detalhar o motivo da solicitação no campo 'Descrição'.

Descrição \*

Serão Disponibilizados em 24 Horas Úteis

- **Natureza do Chamado** *Outros.*
- **“É Pessoa Física”?** *Sim.*
- **CPF do Solicitante Depositante:** *CPF do colaborador que vai devolver o valor.*
- **Nome do Solicitante Depositante:** *Inserir o nome do completo do colaborador que devolverá o valor;*
- **Código da Empresa:** *Preencher o código da empresa de acordo com o relatório;*
- **Nome da Empresa:** *Preenchido de forma automática;*
- **Código da Filial:** *Preencher o código da empresa de acordo com o relatório;*
- **Nome da Filial:** *Preenchido de forma automática;*
- **Centro de custo:** *Preencher o centro de custo de acordo com o relatório;*
- **Conta Contábil:** 4146
- **Nome da Conta Contábil:** *Preenchido de forma automática;*
- **Descrição:** *“Devolução de valores referente a não utilização de Adiantamento”*

# Devolução de Adiantamento



Esse chamado será informado o código identificador, para ser para que o colaborador faça a devolução.

A devolução é efetuada via PIX e deve ser informado o código identificador, que foi informado no chamado.

Após a devolução do valor a empresa, o comprovante da devolução deverá ser inserido no relatório de adiantamento utilizando o tipo de despesa **"Devolução Adiantamento Bco Itaú"**.

Após inserir as informações, clique em **"Concluir"**, para finalizar o relatório.

**IMPORTANTE:** Antes de efetuar a devolução do valor, verifique o item **"Saldos e Moedas"** em seu relatório, onde estará informado exatamente o valor a ser devolvido a empresa. Os Adiantamentos que possuem devolução de valor, devem ter o mesmo valor o que foi adiantamento e o que foi prestado contas.

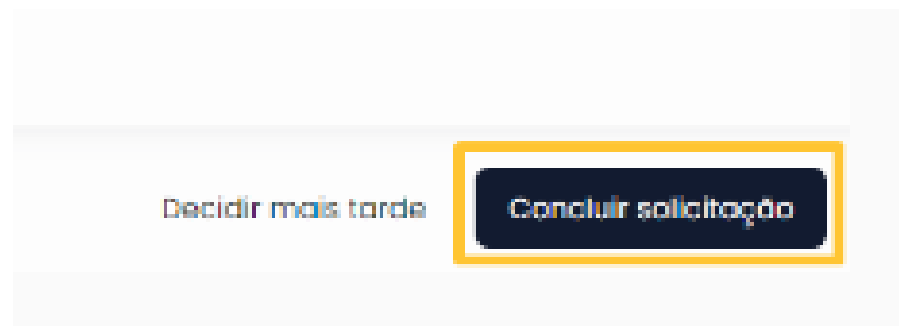
# Finalizar Relatório



Para finalizar seu relatório de reembolso no Paytrack e encaminhar para a aprovação do gestor responsável, você precisa finalizar o relatório, para que siga o fluxo de aprovação.

## WEB

Após inserir as despesas e conferir todas as informações, clicar no ícone **"Concluir Solicitação"**



## APP

Após inserir as despesas e conferir todas as informações, clicar no ícone **"Finalizar Relatório"**




Pronto! Agora, seu relatório já foi para a próxima fase, que é a conferência / aprovador do seu gestor. Para acompanhar seu relatório, você pode acessar o menu **"Pedidos e Relatórios"**, onde você encontrará todos os relatórios feitos por você e poderá visualizar o status de cada um.

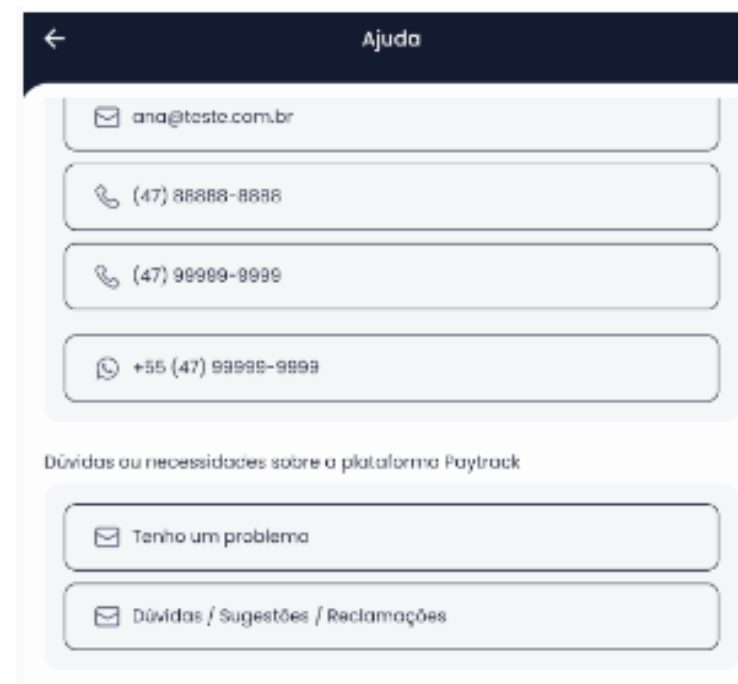
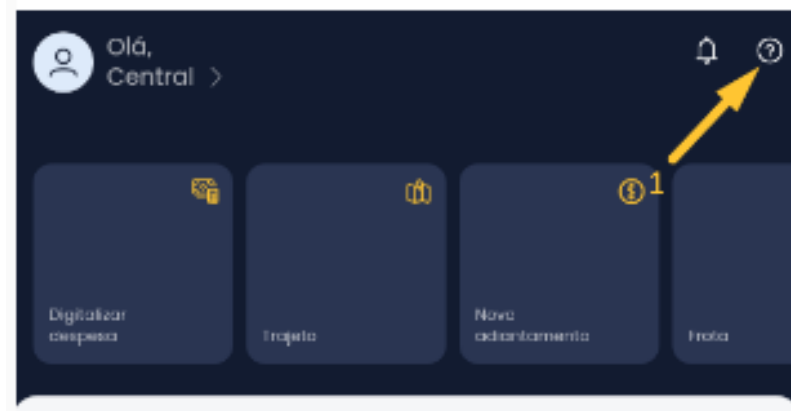
# Dúvidas - Paytrack



Em casos de dúvidas ou erros na utilização da ferramenta, por gentileza seguir os canais de Atendimento do Paytrack

## APP

Acesse o seu **Paytrack** pela plataforma APP e em seguida, **clique** no ícone  e em "**Central de Ajuda**". Dentro da página "**Ajuda**" no campo "**Perguntas frequentes**", **clique** em "**Tenho um Problema**" e você vai selecionar o tipo de problema, descrever o ocorrido e clicar em "Enviar".



No mesmo local, o APP disponibiliza o item "**Outras Dúvidas**", que você pode acessar e verificar as perguntas e dúvidas frequentes sobre o sistema.