

02 - Guia de Decisão (Completo)

Este documento responde a pergunta mais comum de toda operação: “Qual ação eu faço agora para não quebrar estoque e caixa?”

Se sua equipe usar este guia, você economiza:

- retrabalho
- erro de estoque
- briga interna
- suporte

0) Princípios (leia uma vez e pare de sofrer)

0.1 Regra de ouro: toda ação crítica tem impacto

- Finalizar venda: **mexe em estoque e caixa**
- Estornar: **desfaz impactos**
- Devolver: **desfaz parte dos impactos**
- Ajustar estoque: **corrige quantidade, mas não corrige histórico de venda**
- Editar dados manualmente: **quebra rastreabilidade**

0.2 “Corrigir” nunca pode apagar rastro

Se você apaga rastro, você perde:

- controle
- auditoria
- aprendizado (erro vira repetição)

1) Devolução vs Estorno vs Cancelamento (a decisão mais importante)

1.1 Definições objetivas

Ação	Quando usar	Impacto	Exemplo
Cancelamento	venda ainda não finalizada	remove o rascunho/rascunho some	vendedor abriu venda errada
Estorno	venda finalizada e cliente devolveu tudo (ou pagamento precisa ser revertido por completo)	reverte venda inteira	cliente desistiu na hora / cobrança duplicada
Devolução	venda finalizada e cliente devolveu parte	reverte apenas itens devolvidos	devolveu 1 booster de 3

Ação	Quando usar	Impacto	Exemplo
Ajuste	correção de estoque sem relação direta com venda	muda quantidade e registra motivo	item que quebrou / inventário achou diferença

1.2 Árvore de decisão (rápida)

```

A venda foi FINALIZADA?
├─ NÃO -> CANCELAR (antes de finalizar)
└─ SIM
    ├── Cliente devolveu TUDO? -> ESTORNO
    └─ Cliente devolveu PARTE? -> DEVOLUÇÃO
  
```

1.3 Exemplos reais (para a equipe não errar)

- Venda aberta com item errado: **Cancelar** e criar outra
- Venda fechada e cliente devolveu 1 item: **Devolução parcial**
- Venda fechada e pagamento cobrado 2x: **Estorno (total)**
- Produto que quebrou no estoque: **Ajuste (com motivo)**

2) Comanda vs Venda Direta (balcão)

2.1 Quando usar COMANDA

Use comanda quando:

- o cliente ainda vai adicionar itens
- você precisa “segurar” itens para um fechamento no final
- evento/mesa/consumo contínuo (quando aplicável)

Risco se usar errado:

- bagunça de estoque se baixar item antes da venda
- “itens presos” em comandas esquecidas

Regra operacional recomendada:

- comanda é “pré-venda”
- só vira venda (e mexe em estoque) quando finaliza

2.2 Quando usar VENDA DIRETA

Use venda direta quando:

- é compra imediata
- o cliente já decidiu
- pagamento vai acontecer agora

3) Desconto: onde aplicar e por quê

3.1 Tipos de desconto e quando usar

Tipo	Quando usar	Benefício	Risco
No item	queima de estoque, item com condição diferente	claro e auditável	vendedor "usa para tudo"
No total	negociação do carrinho	simples e rápido	vira "desconto aleatório"
Por pagamento	PIX/dinheiro com desconto, cartão sem	regra comercial clara	precisa disciplina para aplicar sempre

3.2 Regra recomendada (para loja não virar feira)

- preço base = preço cheio
- desconto (PIX/dinheiro) = opcional com política
- vendedor não decide sozinho (defina limites)

4) Parcelamento: quando vale e quando destrói margem

4.1 Quando parcelar (vale a pena)

- ticket alto
- cliente confiável / política da loja permite
- taxa do cartão está considerada na precificação

4.2 Quando não parcelar (armadilha)

- ticket baixo (taxa come tudo)
- loja não controla contas a receber (vira "dinheiro perdido")
- equipe preenche parcela errado (gera confusão)

4.3 Checklist antes de parcelar

- ☐ Qual a taxa efetiva do cartão?
- ☐ Margem cobre a taxa?
- ☐ Cliente já tem histórico?
- ☐ Parcelas ficam registradas corretamente?
- ☐ Tem política de cobrança/atraso?

5) Entrada de estoque: simples vs pedido de compra

5.1 Entrada simples

Use quando:

- reposição pequena
- compra pontual
- fornecedor informal

5.2 Pedido de compra

Use quando:

- compra grande
- quer rastrear fornecedor e custo
- quer controle de recebimento e diferença

Decisão rápida

Compra grande e recorrente? -> Pedido de compra
Compra pequena e pontual? -> Entrada simples

6) Ajuste de estoque (o botão "perigo")

6.1 Quando usar

- quebra/perda
- divergência de inventário
- correção de cadastro (erro humano)

6.2 Quando NÃO usar

- para corrigir venda finalizada (use devolução/estorno)
- para "fazer bater" sem motivo (isso vira fraude/inconsistência)

6.3 Política recomendada (empresa que quer crescer)

- ajuste só com **motivo**
- ajuste grande só com **autorização do gerente**
- ajuste deve ser revisado semanalmente

7) Crédito de loja: o que é e quando usar

7.1 Quando usar crédito

- cliente devolveu e prefere crédito
- política da loja incentiva retorno
- troca por outro produto

7.2 Quando evitar crédito

- caixa muito apertado e você precisa de liquidez

- equipe sem disciplina (crédito vira “dívida esquecida”)

7.3 Regra comercial recomendada

- crédito tem validade? (ex: 90/180 dias)
 - crédito é transferível? (sim/não)
 - crédito pode ser convertido em dinheiro? (normalmente não)
-

8) Checklist de decisão (coloque na parede)

Antes de confirmar qualquer ação crítica:

- ☐ Venda está **aberta** ou **fechada**?
 - ☐ Isso vai mexer em **estoque**?
 - ☐ Isso vai mexer em **caixa**?
 - ☐ Existe **motivo** registrado?
 - ☐ Precisa de **autorização**?
 - ☐ A equipe sabe o que acontece depois?
-

9) FAQ operacional (as dúvidas que sempre voltam)

“Posso ajustar estoque para corrigir venda?”

Não. Ajuste corrige quantidade, não corrige histórico. Use devolução/estorno.

“Cliente devolveu só 1 item, como faço?”

Devolução parcial, item a item.

“Venda ficou errada mas nem finalizei.”

Cancelar e refazer. Não finalize coisa errada “pra corrigir depois”.

☒ Próximo: **03 - Riscos Técnicos e Operacionais**