

Manual de Finanças

Como conectar seus roteadores, como o sistema cobra e corta, como avisa seus clientes antes do vencimento e como cruza sozinho as transferências que chegam no banco. Escrito para quem administra o provedor, não para quem programa o sistema.

VERSÃO

1.0 · agosto de 2026

ESCOPO

Módulo Finanças

PERFIL

Admin da Empresa

CONTEÚDO

- | | | | |
|---|-----------------------------------|----|---------------------------------|
| 1 | Os quatro objetos | 7 | Lembretes de pagamento |
| 2 | Conectar a rede: VPN e roteadores | 8 | Pagamentos e comprovantes |
| 3 | Planos | 9 | Conciliação bancária por e-mail |
| 4 | Migrar de outro sistema | 10 | Caixa |
| 5 | Clientes e assinaturas | 11 | Diagnóstico rápido |
| 6 | Como o sistema cobra e corta | | |

1 Os quatro objetos

O módulo inteiro se apoia em quatro coisas. Se você entende como elas se relacionam, o resto do manual se lê sozinho.

OBJETO	O QUE É
Cliente	A pessoa ou empresa. Nome, CPF ou CNPJ, telefone, e-mail, endereço. Um cliente pode ter várias assinaturas: vários serviços em endereços diferentes.
Plano	O produto que você vende: preço, imposto, velocidade, ciclo de cobrança. O plano não pertence a ninguém — é um modelo.
Assinatura	O centro de tudo. Une um cliente a um plano e a uma porta física em um roteador. Guarda o saldo, a data de vencimento, os dias de carência e o estado do serviço. É o que é cortado e o que é reativado.
Pagamento	Dinheiro que entra. Aumenta o saldo de uma assinatura. Pode ser dinheiro, transferência, cartão ou outro.

A IDEIA QUE VOCÊ PRECISA GUARDAR

O saldo manda. O sistema nunca pergunta “pagou este mês?”. Ele pergunta uma coisa só: **o saldo está em zero ou acima?**

saldo ≥ 0 **tem internet**

saldo < 0 e carência vencida **sem internet**

Por isso ninguém precisa fazer contas à mão: quem paga a mais fica coberto pelos meses que o valor alcançar, e quem paga a menos continua devendo a diferença.

2 Conectar a rede: VPN e roteadores

Para o Pleno poder cortar e reativar clientes, ele precisa chegar aos seus roteadores. Isso é feito em **dois passos separados**, e confundi-los é o erro mais comum no começo.

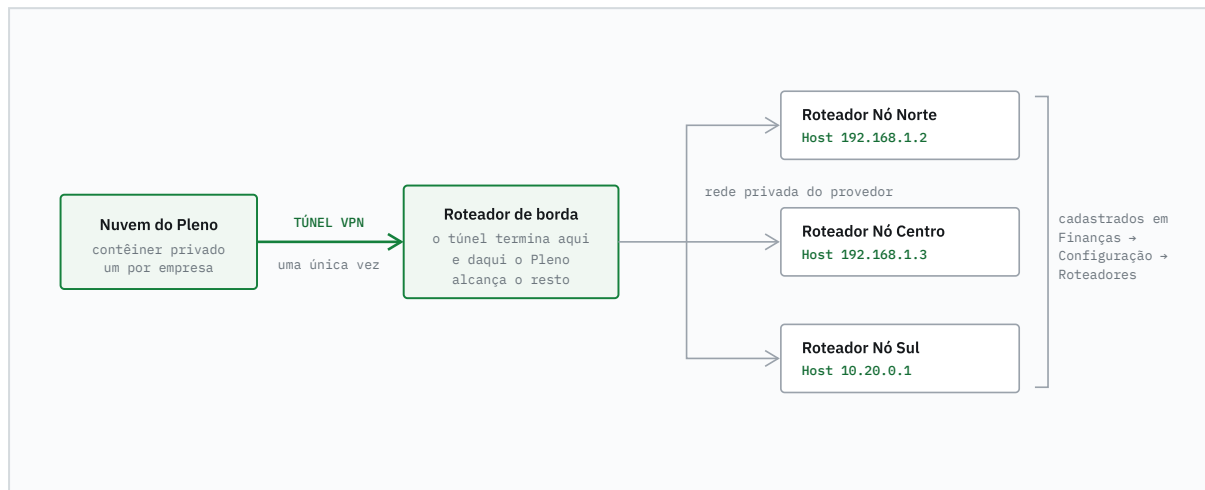


FIGURA 1 Uma única VPN por empresa. O túnel chega ao roteador de borda; os demais roteadores são alcançados a partir dali pelo IP privado.

2.1 Uma única VPN por empresa

O Pleno **não** abre um túnel para cada roteador. Abre **um só por empresa**, e esse túnel termina em um roteador: o *roteador de borda*, normalmente aquele que já tem saída para a internet e a partir do qual se alcança o resto da sua rede. Esse equipamento funciona como porta: tudo o que o Pleno precisa mandar para os demais roteadores passa por ele.

A consequência prática é o que importa. Quando depois você cadastrar os outros roteadores, o endereço que vai escrever **não é o IP público nem o que você usa do escritório**. É o IP privado com o qual o **roteador de borda** chega a esse equipamento.

2.2 Passo 1 — Levantar o túnel

Vá em **Configurações** → **VPN**, na barra lateral. São as Configurações da conta, não as de Finanças.

- 1 Criar o contêiner e o túnel.** Aperte **Configurar Contêiner**. O Pleno cria um contêiner privado para a sua empresa e gera as credenciais VPN às quais o seu roteador de borda vai se conectar. Leva cerca de um minuto e não consome créditos.
- 2 Configurar o espaço do agente.** Aperte **Configurar Workspace**. É um passo separado do anterior: se você pular, o túnel existe mas o agente de Gestão de Rede não tem onde rodar e fica offline.

- 3 **Ligar.** `Iniciar`. O status do contêiner passa para `Ativo`. Mais adiante você também tem `Reiniciar` e `Parar`.
- 4 **Escolher a sua versão do RouterOS.** 7.x ou 6.x. Você vê no Winbox, em `System → Packages`.
- 5 **Colar o script no roteador de borda.** Aperte `Copiar script` — ele já vem com as suas credenciais, não há nada para preencher. Abra o terminal do seu roteador de borda (`Winbox → New Terminal`) e cole. É idempotente: você pode executar várias vezes sem quebrar nada.
- 6 **Verificar.** Aperte `Testar VPN`. O túnel deve dizer `Conectado` e deve aparecer `Roteador de borda alcançável` em poucos segundos. Se isso não ficar verde, não siga para o passo 2: nada do que você cadastrar vai funcionar.

ESCOLHER BEM O ROTEADOR DE BORDA

O de borda precisa ser um equipamento que *alcance os demais*, não necessariamente o maior. Se você tem um roteador numa torre que não enxerga o resto da rede, ele não serve como borda mesmo sendo o principal do nó. O teste mental: do terminal desse roteador, você consegue dar ping nos outros roteadores pelo IP privado? Se a resposta for sim, é a borda certa.

2.3 Passo 2 — Cadastrar os roteadores

Vá em **Finanças → Configuração → Roteadores** e aperte `Novo Roteador`. Aqui você cadastra **cada roteador que atende clientes**, incluindo o de borda se ele também tiver clientes pendurados.

Prepare o equipamento antes de salvar

- **Dedique uma interface limpa.** Uma bridge ou VLAN reservada para o Pleno, sem endereço IP e ainda sem clientes. Não reutilize a interface onde já estão os seus clientes atuais.
- **Habilite o acesso SSH** com o usuário e a senha que você vai cadastrar aqui.
- **Cole o script VPN** gerado depois de salvar no terminal desse roteador, para que o túnel suba.

CAMPO	O QUE COLOCAR
Nome	Um nome que você reconheça num relatório às 3 da manhã: “Nó Norte”, “Torre Manta”. Único dentro da sua empresa.
Host (IP)	O IP privado com o qual o roteador de borda chega a este equipamento. Por exemplo <code>192.168.1.2</code> . Não é o seu IP público. Não é o IP que você usa do escritório se essa rota não existe a partir da borda.
Porta SSH	<code>22</code> , a menos que você tenha mudado no equipamento.
Usuário SSH · Senha SSH	Credenciais de um usuário com permissão para escrever configuração. O Pleno as usa para empurrar perfis e secrets PPPoE.
Tipo de Conexão	Como os clientes <i>deste</i> roteador se conectam. Veja a tabela seguinte.
IP Base da Sub-rede	A faixa para os clientes, por exemplo <code>10.10.10.0/24</code> . Precisa terminar em <code>.0</code> : o roteador fica com o <code>.1</code> e os clientes vão do <code>.2</code> em diante. A tela mostra a faixa calculada antes de salvar.
Interface PPPoE	A bridge ou VLAN limpa que você dedicou no passo anterior.
Versão RouterOS	<code>v6</code> ou <code>v7</code> . Muda a sintaxe dos comandos que o Pleno envia. Se errar aqui, o provisionamento falha com erros de sintaxe estranhos.

Tipos de conexão

TIPO	COMO CORTA
PPPoE	Desabilita o secret PPPoE. O cliente perde a sessão.
IP fixo	Uma simple queue para a banda, mais uma address list para o corte.
Queue	Atua sobre a simple queue do cliente.
Hotspot	Atua sobre o usuário de hotspot.
Address list	Coloca ou tira o IP de uma address list.

Ao salvar, o Pleno configura essa interface de ponta a ponta: **o gateway (primeiro IP da sub-rede), o servidor PPPoE, os perfis dos seus planos e o IP de cada cliente.** Não é instantâneo — roda em segundo plano e você acompanha em `Status de provisionamento`, na mesma tela.

VINDO DE OUTRO SISTEMA?

Dê ao Pleno uma interface nova e vazia, e passe seus clientes um por um. Sua rede atual fica intacta enquanto você migra.

A SUB-REDE E A INTERFACE FICAM TRAVADAS

Assim que o roteador tem clientes atribuídos, `IP Base da Sub-rede` e `Interface PPPoE` ficam travadas e o sistema rejeita a alteração. Não é capricho: mover a sub-rede arrancaria a conectividade de todos os clientes já conectados. Defina bem antes de cadastrar clientes; se você realmente precisar mudar, é preciso reatribuir os clientes primeiro.

2.4 Os três erros que se repetem

- **Colocar o IP público em** `Host (IP)`. O túnel já colocou você dentro da rede; de lá o público não se aplica.
- **Colocar um IP que a borda não alcança.** Verifique com um ping do terminal do roteador de borda, não do seu computador.
- **Pular** `Configurar Workspace`. O túnel aparece criado mas o agente não tem onde rodar.

3 Planos

Em **Finanças** → **Configuração** → **Planos**. Um plano é o modelo do que você vende.

CAMPO	DETALHE
Preço base	Preço na moeda da sua empresa, sem imposto.
Imposto (%)	Deixe em 0 se você não aplica imposto. O que é cobrado a cada ciclo é o preço total: base mais imposto. A tela mostra esse total enquanto você digita.
Ciclo (meses)	Meses entre as cobranças. 1 é mensal, 3 trimestral.
Velocidade	Mbps de download e upload. É o que vira o perfil de velocidade no roteador.
Ativo	Um plano inativo não aparece ao criar assinaturas novas, mas as existentes continuam usando.

CRIAR UM PLANO MEXE NOS ROTEADORES

Quando você salva um plano, o Pleno empurra o perfil correspondente para todos os seus roteadores. Com muitos nós, leva alguns segundos para convergir. Mudar o preço afeta as cobranças *futuras*: as já emitidas não são recalculadas.

4 Migrar seus clientes de outro sistema

Se você já tem clientes no WispHub, UISP, numa planilha ou em qualquer outra coisa, não cadastre um por um. O assistente importa a partir de uma planilha e faz os nomes dos seus planos antigos baterem com os do Pleno.

Ele está em **Finanças** → **Configuração** → **Migração**, em `Iniciar assistente de migração`.

A ORDEM IMPORTA: ROTEADORES, PLANOS, E SÓ ENTÃO MIGRAR

O assistente vai pedir que você confirme duas coisas antes de deixar avançar:

`Tenho pelo menos um roteador conectado ao Pleno` e

`Tenho os planos criados no Pleno`. Não é burocracia: sem roteador não há onde colocar os clientes, e sem planos não há contra o que mapear os do sistema antigo. Faça as seções 2 e 3 por completo antes de abrir isto.

4.1 Os quatro passos

- 1 **Pré-requisitos** — você confirma roteador e planos, e escolhe o modo.
- 2 **Enviar dados** — você carrega o arquivo ou cola as linhas.
- 3 **Mapear planos** — você diz qual plano seu equivale a qual do Pleno.
- 4 **Revisar e importar** — o sistema valida tudo e só então importa.

4.2 Os dois modos

A primeira pergunta é `Seus clientes já têm credenciais PPPoE?`, e ela muda quais colunas o arquivo precisa ter.

MODO	QUANDO USAR
Sim, têm PPPoE	Você conhece o usuário e a senha de cada cliente e quer mantê-los. O arquivo precisa trazê-los. É o normal quando você migra de outro sistema que já os administrava.
Sem PPPoE ainda	O Pleno gera as credenciais: o usuário sai do nome do cliente e a senha tem 12 caracteres. Use quando vier de IP fixo, de uma planilha, ou quando as senhas antigas se perderam. Atenção: os equipamentos dos seus clientes vão precisar da credencial nova.

4.3 O arquivo

São aceitos **Excel (.xlsx)**, **CSV** e **arquivos separados por tabulação**, até **500 clientes por importação**. Você também pode copiar linhas diretamente do Excel e colar na tela.

O mais simples é começar por [Baixar modelo Excel](#) —ou o de CSV— e preencher. Assim os cabeçalhos ficam exatos; se faltar uma coluna obrigatória ou houver uma repetida, o assistente rejeita antes de seguir.

COLUNA	OBRIGATÓRIA?	DETALHE
Nome	Sim	O nome do cliente.
Documento	Não	CPF, CNPJ ou outro identificador. Se informado, deve ser único; melhora a identificação do cliente e a conciliação bancária.
Plano	Sim	O nome do plano <i>exatamente como está no seu sistema atual</i> . Não precisa coincidir com o do Pleno: é para isso que existe o passo 3.
Próximo vencimento	Sim	Para <code>active</code> , deve ser hoje ou depois; para <code>suspended</code> , pode estar no passado. “Hoje” usa o fuso horário da empresa.
Status	Sim	Somente <code>active</code> ou <code>suspended</code> . Estados intermediários, carências e promessas de pagamento não são migrados.
IP do cliente	Sim	Um IPv4 válido e único. O Pleno o usa como endereço remoto do cliente PPPoE; é obrigatório nos dois modos.
Latitude / Longitude	Não	Localização física do serviço. Informe ambas ou nenhuma; latitude entre -90 e 90, longitude entre -180 e 180.
Telefone	Não	Preencha: sem telefone esse cliente não recebe lembretes nem comprovantes.
E-mail	Não	Se você colocar, precisa ser um endereço válido.
Usuário PPPoE	Modo A	Somente caracteres ASCII — sem acentos nem ç.
Senha PPPoE	Modo A	Somente ASCII.

OS PRAZOS NÃO SÃO MIGRADOS

A importação conserva apenas se o cliente está `active` ou `suspended`. Os dias de carência e as promessas de pagamento vigentes no sistema anterior não são levados; se ainda se aplicarem, configure-os novamente no Pleno depois da importação.

4.4 Mapear os planos

O assistente junta todos os nomes de plano distintos que encontrou no seu arquivo e pede, para cada um, qual plano do Pleno corresponde. Se você deixar algum sem mapear, ele avisa quantos faltam e não deixa importar.

Na mesma tela você escolhe o `Roteador destino`. **Toda a importação vai para um único roteador**, então se você tem vários nós, faça uma importação por nó.

4.5 Revisar e importar

Antes de escrever qualquer coisa, o assistente valida as linhas e mostra o resumo: quantos clientes, quantos ativos, quantos suspensos e quantas linhas têm erros. **Se houver um único erro, nada é importado** — ou entra tudo, ou não entra nada. Estas são as rejeições mais comuns:

O plano X não está mapeado

Falta dizer a qual plano do Pleno ele equivale. Volte ao passo 3.

O plano mapeado usa outra moeda

O plano está numa moeda diferente da sua empresa. Isso se resolve nas configurações regionais, não no arquivo.

Um plano com preço zero não pode começar suspenso

Se o plano não cobra nada, não há dívida possível que justifique o corte.

Um cliente ativo tem a próxima data de pagamento no passado

Clientes ativos devem vencer hoje ou depois, conforme o fuso horário da empresa. Clientes suspensos podem manter uma data passada.

O IP do cliente está ausente, inválido ou já está em uso

O IP é obrigatório nos dois modos, deve ser um IPv4 válido e não pode se repetir nem já existir no Pleno.

As coordenadas estão incompletas ou fora da faixa

Latitude e longitude são opcionais, mas devem ser informadas juntas e dentro das faixas válidas.

O documento já existe ou está duplicado

O documento é opcional, mas, se informado, não pode pertencer a outro cliente nem se repetir no arquivo.

O usuário PPPoE já existe, ou está duplicado neste lote

Dois clientes com o mesmo usuário, ou um que você já cadastrou antes. Os identificadores são únicos.

Os dados mudaram; valide novamente

Você editou algo depois de validar. No modo B as credenciais geradas ficam atreladas àquela validação, então é preciso refazê-la.

4.6 O que acontece quando você importa

Para cada linha, o Pleno cria o cliente e a assinatura dele, e depois a configura no roteador.

Clientes suspensos com data passada recebem a cobrança de cada ciclo vencido e sua próxima data avança até o ciclo atual. Se o cliente suspenso tiver uma data futura, o Pleno registra um ciclo como saldo inicial. Nos dois casos ele permanece suspenso sem cobrar duas vezes o mesmo período.

Se algum cliente foi importado mas a configuração dele não chegou ao roteador, o assistente avisa ao terminar. Os clientes ficam cadastrados do mesmo jeito; o que falta é repetir o provisionamento, que você acompanha em `Status de provisionamento`.

4.7 Recomendações

- **Teste com cinco clientes primeiro.** Importe um lote pequeno, verifique que eles conectam de verdade, e só então suba o resto. É muito mais barato do que descobrir um erro na linha 400.
- **Uma interface nova e vazia.** Dê ao Pleno uma bridge ou VLAN reservada, ainda sem clientes, e passe os seus um por um. Sua rede atual fica intacta enquanto você migra.
- **Uma importação por roteador.** Separe seu arquivo por nó antes de começar.
- **Revise os nomes de plano antes de exportar.** Se no seu sistema antigo o mesmo plano está escrito de três formas, você vai ter que mapear três vezes.
- **Tire os acentos dos usuários PPPoE.** Só são aceitos caracteres ASCII.
- **Máximo 500 por vez.** Se você tem mais, divida o arquivo.

5 Clientes e assinaturas

5.1 O cliente

Em **Finanças** → **Clientes**. Clique em qualquer linha para editá-la — não há botão de lápis, a linha inteira é o botão.

PREENCHA O CPF OU CNPJ

O campo parece opcional e não é: é uma das duas chaves com as quais a conciliação bancária (seção 9) reconhece que uma transferência que chegou no banco é *deste* cliente. Sem documento preenchido, muitas transferências vão ficar esperando alguém cruzá-las à mão. O importa pelo mesmo motivo para os lembretes (seção 7).

5.2 A assinatura

Em **Finanças** → **Assinaturas**. Ao clicar numa linha abre a ficha completa dela numa página própria — tem endereço web, então você pode compartilhar ou recarregar sem perder onde estava.

CAMPO	DETALHE
Roteador	Em qual dos seus roteadores este cliente mora.
Identificador do Roteador	Como ele se chama no equipamento: usuário PPPoE, nome da queue, usuário de hotspot ou endereço IP, conforme o tipo de conexão.
Senha PPPoE	Se você deixar em branco, é usado o usuário.
Tipo de Conexão	Normalmente herda o do roteador, mas você pode ter um cliente com IP fixo num roteador PPPoE.
Dias de Carência	Dias que ele aguenta com dívida antes de ser cortado. 0 significa corte no mesmo dia. Veja a seção 6.
Próx. Vencimento	Quando vence o próximo ciclo. Avança sozinho; não mexa a menos que saiba por quê.
Saldo	Positivo, pagou a mais e está coberto. Negativo, deve.
Comprovante · Lembrete	Dois interruptores por cliente: enviar comprovante automático ao confirmar um pagamento, e enviar lembrete antes do vencimento.
NAP · Porta	A qual caixa de distribuição e a qual porta física ele está conectado. É compartilhado com o módulo Mapa de Rede.

6 Como o sistema cobra e corta

Esta é a seção que mais vale entender bem, porque explica 90 % das perguntas dos seus clientes e da sua própria equipe.

6.1 O metrônomo

Cada assinatura tem uma data de vencimento que avança sozinha, como um relógio. Quando essa data chega, é emitida uma cobrança pelo preço total do plano e a data pula para o ciclo seguinte. **Isso acontece sempre:** tenha pagado ou não, esteja conectado ou cortado.

Um cliente cortado continuar sendo cobrado não é um erro, é a decisão correta: esse cliente segue ocupando uma porta na caixa, uma fibra e um lugar na sua rede. O que cresce é a dívida dele. Se ele for embora de verdade, a assinatura é cancelada ou arquivada, e aí sim para de cobrar.

Se uma assinatura ficou sem ser tocada por vários meses, o sistema emite *todas* as cobranças que cabiam, uma por ciclo, e não uma cobrança grande arredondada. Quando o dia de vencimento não existe no mês seguinte —um vencimento no dia 31 num mês de 30— ele cai no último dia daquele mês.

6.2 O relógio da dívida e o corte

No momento em que o saldo cruza abaixo de zero, começa um relógio. O corte é calculado assim:

$$\text{corte} = (\text{dia em que o saldo ficou negativo}) + \text{Dias de Carência}$$

Antes dessa data o cliente está vencido **mas com internet**. Depois, é cortado. E assim que o saldo volta a zero ou mais, o relógio é apagado e o serviço reativa sozinho.

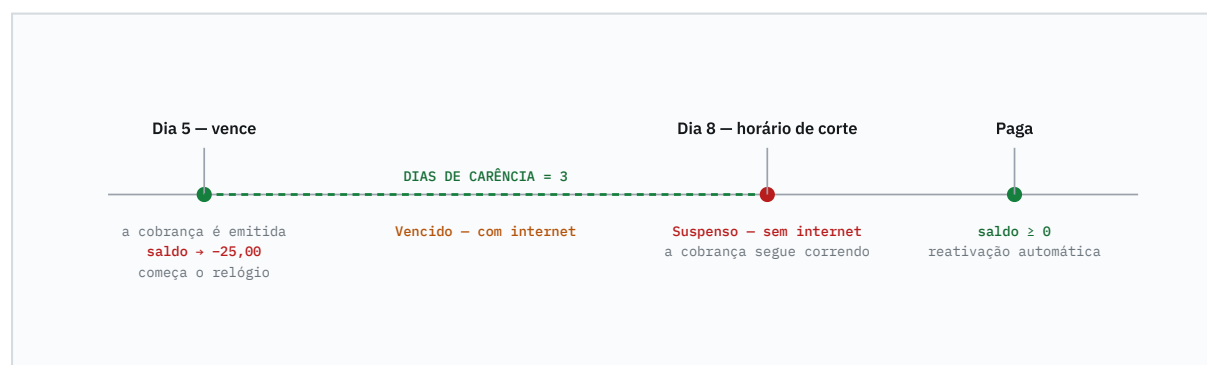


FIGURA 2 Um ciclo com 3 dias de carência. Entre o vencimento e o corte o cliente deve, mas segue conectado.

6.3 Os cinco estados

ESTADO	O QUE SIGNIFICA	INTERNET
● Ativa	Saldo em zero ou positivo. Em dia.	Sim
● Vencida	Deve, mas ainda está dentro dos dias de carência ou tem um prazo concedido.	Sim
● Suspensa	Deve e a carência acabou. O sistema cortou.	Não
■ Bloqueada	Cortada à mão por você, por um motivo que não é dinheiro: abuso, inadimplência antiga, conflito. O sistema não mexe nela. Não corta nem reativa mesmo que o cliente pague.	Não
■ Cancelada	O cliente foi embora. Para de cobrar. O sistema não mexe nela.	Não

BLOQUEADA NÃO É O MESMO QUE SUSPensa

■ **Bloqueada** e ■ **Cancelada** são decisões suas e o sistema as respeita sem discutir: não corta, não reativa, não muda o estado delas. Todo o resto é o saldo que comanda. Quando você aperta **Desbloquear**, o sistema recalcula o estado real e avisa se ela vai ficar vencida ou se vai cair cortada em seguida pela dívida que trazia.

6.4 A que horas corta

Em **Finanças** → **Configuração** → **Operação**, seção **Horário de corte**.

Uma vez por dia, na hora que você escolher, o Pleno percorre todas as suas assinaturas, emite as cobranças que cabem, suspende os clientes sem pagar e reativa os que pagaram. O padrão são as **04:00**.

REVISE O FUSO HORÁRIO

O fuso em que essa hora é avaliada não é um detalhe. Se ficar em UTC, as 04:00 não são as 04:00 do seu relógio: no Brasil (UTC-3) caem à **01:00**, e no Equador, na Colômbia ou no Peru (UTC-5) caem às **23:00 do dia anterior** — ou seja, você estaria cortando seus clientes um dia antes do que imagina. Defina seu país em **Configurações → Empresa** e o horário de corte herda o fuso correto.

6.5 Conceder prazo

Quando um cliente pede uns dias, não mude os **Dias de Carência** dele: isso é permanente e vale para todos os ciclos futuros. Use o **prazo de pagamento**, que é uma exceção de uma vez só.

Você escolhe uma data e a conexão não é suspensa até lá, mesmo que a carência tenha vencido. Se o cliente já estava cortado, ele é reconectado até essa data. O prazo **se consome sozinho** quando chega o ciclo de cobrança seguinte, então ninguém fica com prazo eterno por esquecimento. No **Painel** você vê todos os vigentes em **Promessa de pagamento**.

6.6 Reativação

Não existe botão de “reativar”. Você registra o pagamento, o saldo chega a zero ou mais, e o sistema reconecta o cliente no roteador. Se o pagamento entrou como **● Pendente** —por exemplo uma transferência esperando conciliação— o cliente não é reativado até esse pagamento ser aprovado ou conciliado.

7 Lembretes de pagamento

Mensagens de WhatsApp que saem sozinhas antes do vencimento. São configuradas em [Finanças](#) → [Configuração](#) → [Operação](#), seção **Lembrete de Pagamento**.

7.1 O que você configura

AJUSTE	DETALHE
Canal	Qual canal de WhatsApp envia as mensagens. Sem canal escolhido não sai nenhuma.
Momento	“N dias antes” do vencimento, ou “na data do vencimento”.
Dias antes	Quantos dias antes. O padrão é 3.
Janela de envio permitida	Faixa de horário em que o envio é permitido. O padrão é das 09:00 às 21:00. Fora dessa faixa as mensagens esperam.
Fuso horário	O fuso em que essa faixa é lida. Coloque o do seu país.
Modelo da Mensagem	O texto, com variáveis.

7.2 Variáveis da mensagem

<code>{{client_name}}</code>	Nome do cliente
<code>{{plan_name}}</code>	Nome do plano
<code>{{plan_price}}</code>	Preço do plano, na sua moeda e formato
<code>{{current_debt}}</code>	O que ele deve hoje (zero se não deve)
<code>{{due_date}}</code>	Data de vencimento, DD/MM/AAAA
<code>{{days_remaining}}</code>	Dias que faltam para o vencimento
<code>{{grace_days}}</code>	Dias de carência dessa assinatura
<code>{{company_name}}</code>	O nome da sua empresa

Olá `{{client_name}}`, seu plano `{{plan_name}}` vence em `{{due_date}}` e o valor é `{{plan_price}}`.
Qualquer coisa, é só falar por aqui. — `{{company_name}}`

7.3 As regras que evitam incomodar seus clientes

- **Um por ciclo, não um por dia.** Cada assinatura recebe um único lembrete por período de cobrança, mesmo que o sistema verifique todos os dias.
- **Só para quem cabe.** É enviado apenas para assinaturas ● Ativa ou ● Vencida. As cortadas, bloqueadas e canceladas não recebem nada.
- **Nunca de madrugada.** Fora da faixa de horário as mensagens esperam a janela abrir.
- **Se a janela passou, é recuperado.** Um lembrete que não conseguiu sair hoje sai amanhã; não se perde o ciclo inteiro.
- **É verificado duas vezes.** Logo antes de enviar cada mensagem, o estado do cliente é lido de novo. Se ele pagou enquanto a fila esvaziava, o aviso não chega.
- **São enviados um a um.** Nunca em rajada: o canal os espaça para não arriscar o número.
- **Um número que falha não gera uma tempestade.** Se o envio falha, é marcado como tentado do mesmo jeito e não se repete em loop.
- **Interruptor por cliente.** O campo Lembrete de cada assinatura exclui aquele cliente em particular.

REQUISITOS PARA ELES SAÍREM

São necessárias três coisas: um canal de WhatsApp conectado e funcionando, um telefone cadastrado na ficha do cliente, e o interruptor Lembrete ligado na assinatura. Se faltar qualquer uma das três, esse cliente é pulado em silêncio.

8 Pagamentos e comprovantes

8.1 Registrar um pagamento

Em **Finanças** → **Pagamentos** com **Registrar Pagamento**, ou pela ficha da assinatura. Os métodos são **Dinheiro**, **Transferência**, **Cartão** e **Outro**.

Você pode anexar o **Número do Comprovante** e fotos do comprovante. Se o número já foi usado em outro pagamento, o sistema avisa antes de salvar.

8.2 Um pagamento tem dois estados, não um

Isso confunde no começo e vale a pena deixar claro: cada pagamento carrega **duas etiquetas independentes**.

EIXO	VALORES
Status vale como dinheiro?	• Aprovado o dinheiro conta e aumenta o saldo • Pendente registrado mas ainda não conta • Rejeitado descartado
Conciliação apareceu no banco?	■ Isento não se aplica, é dinheiro • Não conciliado esperando o e-mail do banco • Conciliado cruzado com uma transferência real • Revisão passou tempo demais sem aparecer

Os pagamentos em dinheiro nascem **Isento**: não há e-mail de banco para procurar. As transferências e os cartões nascem **Não conciliado** e entram automaticamente no motor de conciliação da seção 9.

8.3 Comprovante automático por WhatsApp

Em **Finanças** → **Configuração** → **Operação**, seção **Comprovante de Pagamento**. Quando um pagamento é confirmado, o cliente recebe um PDF por WhatsApp sem ninguém fazer nada.

Assim como os lembretes, tem uma faixa de horário. Um pagamento confirmado às 2 da manhã **não acorda o cliente**: o comprovante fica na fila e sai quando a janela abre. O interruptor **Comprovante** de cada assinatura desativa isso por cliente.

O desenho do PDF é editado em **Modelo de Comprovante**: logo, prefixo e numeração, dados da sua empresa, rodapé e idioma das etiquetas.

NÃO É UM DOCUMENTO FISCAL

Este comprovante é interno: serve para o cliente ter constância de que pagou. Não substitui uma nota fiscal autorizada. Os documentos fiscais são gerenciados em [Finanças](#) → [Configuração](#) → [Faturação eletrônica](#).

9 Conciliação bancária por e-mail

O problema que isso resolve é velho e conhecido: o cliente diz que transferiu, você tem que entrar no banco para olhar, achar o movimento, adivinhar de quem é —porque o nome do titular quase nunca é o nome do serviço— e só então liberar. Multiplicado por cinquenta clientes no fim do mês.

O Pleno lê os e-mails que o seu banco envia quando você recebe uma transferência, tira o valor, o remetente, o documento e o número do comprovante, e cruza contra os pagamentos que você cadastrou. Quando há uma única coincidência possível, ele concilia sozinho.

9.1 Como funciona, passo a passo

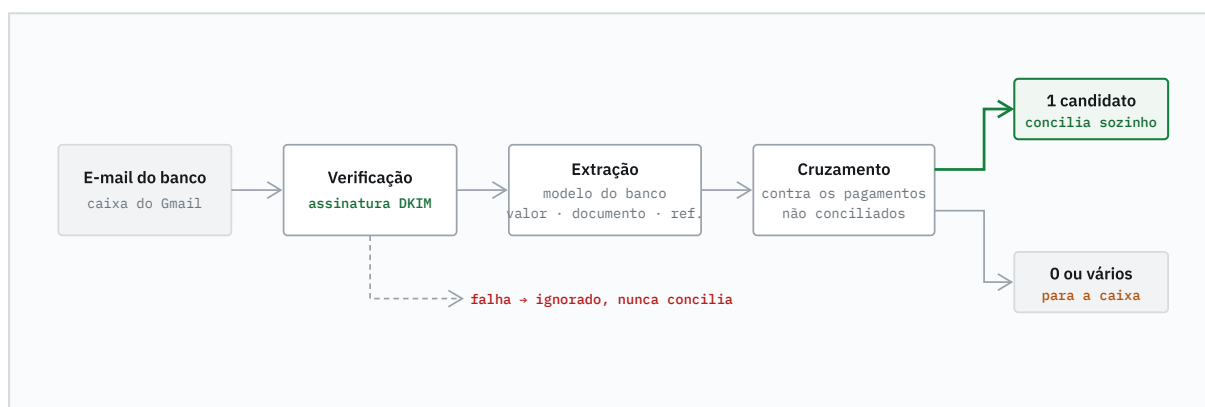


FIGURA 3 Na dúvida o sistema não adivinha: manda a notificação para a caixa de entrada para uma pessoa resolver.

9.2 Conectar sua caixa de e-mail

Em **Finanças** → **Configuração** → **Contas Bancárias**, aperte **Nova Conta Bancária**.

- 1 **Nome** — como você vai reconhecê-la: “Itaú Corrente”.
- 2 **Banco** — de qual banco são os e-mails. Determina qual modelo é usado para lê-los.
- 3 **Domínios permitidos** — de quais domínios você aceita e-mails, por exemplo `itau.com.br`. É o filtro antifraude.
- 4 **Caixa banco** — em qual caixa entra o dinheiro conciliado.
- 5 **Autorizar Gmail** — você dá permissão **somente de leitura**. O Pleno não pode enviar, apagar nem modificar nada no seu e-mail, apenas ler as mensagens desses domínios.

9.3 Como ele decide que uma transferência é de tal cliente

O sistema procura pagamentos que ainda não estejam conciliados e que cumpram as três condições:

- **O valor coincide**, dentro da tolerância que você configurar.
- **As datas estão próximas**, dentro da janela de dias que você configurar.
- **Há uma chave forte que desempata**: o documento do remetente coincide com o do cliente, ou o número do comprovante do banco coincide com o que foi cadastrado no pagamento.

Se depois de tudo isso sobrar **exatamente um** candidato, ele concilia. Se sobrarem zero ou vários, a notificação fica na caixa de entrada e você resolve à mão escolhendo o pagamento certo. O sistema prefere não fazer nada a atribuir o dinheiro ao cliente errado.

O cruzamento funciona nos dois sentidos e independe da ordem: se o e-mail do banco chegou *antes* de você cadastrar o pagamento, ao cadastrá-lo o sistema procura para trás e concilia do mesmo jeito.

As quatro regras configuráveis

REGRA	O QUE FAZ	PADRÃO
Tolerância de valor	Quanta diferença é tolerada. Aumente se o seu banco desconta tarifa da transferência.	0
Janela de match (dias)	Quantos dias de diferença são aceitos entre a data do pagamento e a do e-mail.	3
Aprovar pagamentos automaticamente ao conciliar	Se estiver ligado, um pagamento ● Pendente é aprovado sozinho ao ser conciliado — e o cliente recupera a internet sem intervenção humana.	Desligado
Dias de carência	Quantos dias um pagamento confirmado pode viver sem aparecer no banco antes de ser marcado como ● Revisão .	2

SOBRE LIGAR A APROVAÇÃO AUTOMÁTICA

Aprovar pagamentos automaticamente ao conciliar é o que transforma isso em cobrança sem intervenção: o cliente transfere, chega o e-mail, é cruzado, ele é liberado. Vem desligado de propósito, para você primeiro olhar uma ou duas semanas de conciliações e confirmar que estão caindo bem. Quando confiar nos resultados, ligue.

9.4 Por que não dá para falsificar

Sem proteção, qualquer um que soubesse o seu endereço de e-mail poderia mandar uma mensagem que *parecesse* do banco dizendo “você recebeu R\$ 20” e liberar o próprio serviço. Por isso cada e-mail é verificado com a sua **assinatura DKIM**, a assinatura criptográfica que o banco coloca nas mensagens e que não pode ser imitada.

Um e-mail que não passe nessa verificação, ou cujo domínio não esteja na sua lista de permitidos, **nunca concilia nem aprova nada**: é guardado como **■ Ignorado** e fica por ali. Cada mensagem é processada uma única vez, então um reencaminhamento também não duplica a cobrança.

9.5 Adicionar seu banco: o que precisamos de você

Cada banco escreve os e-mails de um jeito. Um põe “Valor: R\$ 20,00”, outro “Montante BRL 20.00”, outro enfia dentro de uma tabela com o nome do titular em outra célula. Para ler um banco novo, no Pleno escrevemos um **modelo de extração** específico para aquele banco.

Esses modelos são regras exatas escritas à mão, **não são escritas por uma IA**. É deliberado: o dinheiro dos seus clientes não pode depender de um modelo interpretar bem um e-mail. Uma regra exata ou acerta, ou falha visivelmente — e quando falha, a notificação cai na caixa de entrada para uma pessoa revisar, que é exatamente o que você quer que aconteça.

O QUE VOCÊ PRECISA NOS ENVIAR

Um e-mail real de uma transferência recebida desse banco, encaminhado inteiro exatamente como chegou até você. Com isso escrevemos o modelo e ele fica disponível. É trabalho de uma vez só por banco, não por cliente.

Você pode mudar o nome do remetente se quiser preservar a privacidade daquela pessoa, mas **não mude o formato**: nem o do valor, nem as etiquetas, nem a estrutura da mensagem. O formato é justamente o que estamos lendo. Um e-mail retocado produz um modelo que não vai servir para nenhum e-mail verdadeiro.

Enquanto isso, um banco sem modelo próprio funciona mesmo assim com um leitor genérico que reconhece os formatos mais comuns da região. Acerta bastante, mas menos: você vai ver mais notificações caindo na caixa de entrada para resolver à mão. Por isso convém nos enviar o e-mail assim que você começar a operar com um banco novo.

9.6 A caixa de entrada

Em **Finanças** → **Caixa** → **Conciliação**. Ali você vê tudo o que chegou do banco:

- **• Não conciliado** — chegou e é legítima, mas o sistema não soube de quem é. Você cruza escolhendo o pagamento.
- **• Conciliado** — já está cruzada com um pagamento.
- **■ Ignorado** — não passou na verificação, ou você descartou à mão.

A fila de **• Revisão** é a da outra ponta: pagamentos que você confirmou mas que nunca apareceram no banco passado o prazo de carência. São os que convém olhar — um erro de digitação, ou um cliente que disse ter transferido e não transferiu.

Em **Finanças** → **Caixa**. As caixas respondem onde está fisicamente o dinheiro que entra.

- **Caixas de dinheiro** — podem ter um responsável atribuído, assim cada cobrador presta contas da sua.
- **Caixas de banco** — são alimentadas pelas transferências conciliadas da seção 9.
- **Caixa padrão** — onde aterrissa qualquer entrada que não tenha uma caixa resolvível.

As abas dessa seção são **Caixas**, **Movimentos**, **Fornecedores**, **Conciliação** e **Fechamento**. O fechamento compara o que o sistema diz que você deveria ter contra o que você contou de verdade, e deixa a diferença registrada.

11 Diagnóstico rápido

O cliente pagou e continua sem internet

Olhe o saldo: se continua negativo, o pagamento não cobriu a dívida. Se está em zero ou acima, olhe o estado: se disser **Bloqueada**, você bloqueou à mão e o sistema não vai mexer. Se o pagamento está **Pendente**, ainda não conta como dinheiro.

Clientes foram cortados na hora errada

O fuso horário do corte ficou em UTC. Defina seu país em **Configurações → Empresa**. Seção 6.4.

Os lembretes não saem

Três causas, nesta ordem: não há canal de WhatsApp escolhido, o cliente não tem telefone cadastrado, ou o interruptor **Lembrete** daquela assinatura está desligado. Verifique também se a hora atual está dentro da janela de envio.

As transferências não conciliam

O cliente tem o documento cadastrado? É a chave principal. Depois: o valor entra na tolerância? As datas estão dentro da janela? O domínio do banco está na lista de permitidos? Se nada disso falha, provavelmente aquele banco ainda não tem modelo — envie um e-mail de exemplo (seção 9.5).

Não consigo mudar a sub-rede de um roteador

Está travada porque o roteador já tem clientes atribuídos. É intencional. Seção 2.3.

Cadastrei um roteador e ele não faz nada

Tente **Testar VPN** em **Configurações → VPN**. Se o túnel não responde, nada do que está abaixo funciona. Se responde, verifique se o IP em **Host (IP)** é alcançável *a partir do roteador de borda*, não do seu computador.

Um cliente cortado continua acumulando dívida

É o comportamento correto: ele segue ocupando uma porta da sua rede. Se foi embora de verdade, cancele ou archive a assinatura. Seção 6.1.

A migração rejeita linhas ativas por causa da data

Um cliente `active` deve ter data de pagamento de hoje ou posterior conforme o fuso horário da empresa. Se ele realmente está vencido e cortado, use `suspended` ; esse status aceita datas passadas. Seção 4.3.

Migrei clientes e eles não conectam

Os clientes são cadastrados mesmo que a configuração do roteador falhe. Olhe `Status de provisionamento` na ficha do roteador. Se o modo foi “Sem PPPoE ainda”, além disso os equipamentos dos seus clientes têm credenciais novas e é preciso cadastrá-las em cada um. Seção 4.2.

Concedi prazo e ele foi cortado de novo

O prazo dura até a data que você colocou e é consumido quando chega o ciclo de cobrança seguinte. Se você precisa de algo permanente, aumente os `Dias de Carência` dele. Seção 6.5.

PlenoAgent Suite · Manual de Finanças v1.0 · agosto de 2026
Descreve o comportamento do módulo tal como está implementado.