FAQ Concilia

1. Geral – Concil.IA

1.1 A conciliação travou, apresentou erro ou não avança

Pergunta: O que fazer se a conciliação travar, apresentar erro ou não avançar?

Resposta: Siga estas etapas:

1. Recarregue a página e tente novamente.
2. Reinicie o processo de conciliação.
3. Verifique os arquivos utilizados, confirmando se:
   - estão em um formato aceito pelo sistema;
   - possuem todas as informações obrigatórias;
   - atendem aos requisitos de layout necessários para a conciliação.
4. Se houve falha durante o processamento, tente processar o arquivo novamente após essas verificações.

Se o problema persistir, entre em contato com o suporte pelo chat do sistema e solicite atendimento com um atendente. O bot fará o direcionamento para o atendimento humano.

Termos relacionados: travou, erro, não avança, não conclui, mensagem de erro.

1.2 Tamanho recomendado dos arquivos

Pergunta: Qual é o tamanho recomendado para os arquivos enviados à MAR.IA e à LUZ.IA?

Resposta: Recomendamos arquivos de até 50 MB. Arquivos muito grandes podem afetar o desempenho da IA, aumentar o tempo de processamento, gerar inconsistências nos dados ou impedir a conclusão da conciliação.

Orientação: se o arquivo ultrapassar esse tamanho ou apresentar dificuldades no processamento, divida-o em partes menores e faça as conciliações separadamente. Isso torna o processamento mais ágil e confiável e ajuda na consistência dos resultados.

Termos relacionados: arquivo grande, limite de tamanho, MB, dividir arquivo.

1.3 Lentidão no processamento

Pergunta: Por que a ferramenta está lenta ou demora para processar os arquivos?

Resposta: A lentidão ou o travamento podem estar relacionados ao tamanho do arquivo, à conexão com a internet ou às configurações de segurança da rede utilizada. Para resolver:

1. Verifique o tamanho do arquivo: use arquivos de até 50 MB e, se necessário, divida-os em partes menores (veja o item 1.2).
2. Verifique o antivírus ou firewall corporativo: algumas configurações de segurança podem interferir no envio ou no processamento. Se possível, teste o acesso em outra rede ou peça ao responsável de TI que verifique se há bloqueios.
3. Confira a extensão do arquivo: se houver falhas, verifique se a extensão é a esperada pelo sistema.
4. Recarregue a página: se a ferramenta continuar travada, atualize a página e repita a operação.

Se o problema persistir, solicite atendimento humano pelo chat para que o suporte identifique a causa.

Termos relacionados: lenta, demora, travando, carregando, firewall, antivírus.

1.4 Conciliação de cartão de crédito

Pergunta: A IA consegue fazer a conciliação de cartão de crédito? Posso usar algum agente para automatizá-la?

Resposta: No momento, não. Não há um agente de IA disponível para conciliação de cartões de crédito. A MAR.IA faz conciliação bancária e a LUZ.IA faz conciliação de clientes e fornecedores; nenhuma das duas foi desenvolvida especificamente para cartões de crédito.

Termos relacionados: cartão, fatura de cartão, operadora de cartão.

1.5 Cadastro e inativação de usuários

Pergunta: Como cadastrar, ativar ou inativar usuários na plataforma?

Resposta: Somente usuários com perfil ADM podem gerenciar os usuários do escritório. Para isso:

1. Acesse a tela "Gestão de Uso", no canto superior direito da plataforma.
2. Será exibida a lista com todos os usuários cadastrados no escritório.
3. Nessa tela, é possível inativar ou ativar qualquer usuário, conforme a necessidade.

Observação: se o usuário não tiver perfil ADM, a opção "Gestão de Uso" não estará disponível. Nesse caso, oriente-o a solicitar a ação a um usuário ADM do escritório.

Termos relacionados: inativar usuário, ativar usuário, desativar usuário, excluir usuário, bloquear usuário, gestão de uso, usuário ADM, administrador, gerenciar usuários.

2. MAR.IA – Conciliação bancária

2.1 Erro de processamento ou arquivo não lido

Pergunta: Por que a MAR.IA apresenta erro de processamento ou não consegue ler o arquivo?

Resposta: Isso costuma acontecer por quatro motivos principais:

1. **Arquivos necessários:** a MAR.IA precisa do extrato bancário e do razão contábil (ou relatório financeiro) para conciliar.
2. **Formato do extrato bancário:**
   - **OFX:** formato mais recomendado e de maior compatibilidade.
   - **PDF:** alguns layouts de bancos ainda podem não estar parametrizados para leitura pela MAR.IA.
   - **PDF em imagem:** não é aceito, pois a MAR.IA precisa interpretar os dados do arquivo.
3. **Proteção do arquivo:** verifique se o extrato não está protegido por senha ou outro bloqueio, pois isso impede o processamento.
4. **Razão contábil:** verifique se o arquivo tem as colunas obrigatórias: DATA, HISTÓRICO, DÉBITO e CRÉDITO.

Se o erro continuar após essas verificações, solicite atendimento de um especialista pelo chat para que o arquivo seja analisado.

Termos relacionados: erro MAR.IA, erro de processamento, MAR.IA não lê o arquivo, PDF, OFX, senha.

2.2 Erro: "Não aprendi a ler este formato/layout de extrato"

Pergunta: O que significa o erro "Não aprendi a ler este formato/layout de extrato"?

Resposta: Esse erro significa que a MAR.IA ainda não reconhece o layout do PDF enviado, ou seja, esse modelo de extrato ainda não foi parametrizado para leitura automática. Por isso, o arquivo não pôde ser processado.

O que fazer:

1. Solicite ao cliente o extrato no formato OFX. Esse formato é totalmente compatível com a plataforma e garante o processamento da conciliação.
2. Envie o arquivo OFX no lugar do PDF e prossiga com a conciliação normalmente.

Observação: enquanto o layout do PDF não for disponibilizado na plataforma, a leitura desse modelo específico de extrato em PDF não é possível. O OFX é a alternativa recomendada.

Termos relacionados: extrato não lido, layout de extrato, PDF não reconhecido, formato de extrato não reconhecido, não aprendi a ler extrato, erro ao importar extrato PDF, extrato em OFX.

2.3 Erro "Não conseguimos identificar o layout do seu arquivo Razão Contábil"

Pergunta: O que significa o erro "Não conseguimos identificar o layout do seu arquivo Razão Contábil"?

Resposta: O sistema não conseguiu identificar a estrutura de colunas do arquivo de Razão Contábil. Para o reconhecimento automático, o arquivo precisa atender a estes requisitos:

- **Formato:** .xlsx ou .csv.
- **Colunas obrigatórias:** data, histórico e valor (em colunas de débito e crédito).
- **Datas:** no padrão DD/MM/AAAA ou AAAA-MM-DD.
- **Valores:** apenas números, sem símbolos como "R$" e sem pontos como separador de milhar.

- **Limpeza:** remova linhas em branco no início ou no meio do arquivo e, no Excel, mantenha apenas a aba necessária.

Disponibilizamos exemplos de modelos que já reconhecemos automaticamente; se o seu arquivo estiver em formato diferente, ajuste-o a esse padrão. Se preferir, o time de suporte pode analisar o layout para avaliar a parametrização do sistema.

Termos relacionados: razão fora do layout, erro no razão, colunas obrigatórias, planilha não reconhecida.

2.4 Layout do extrato bancário em XLSX

Pergunta: Qual layout devo usar no extrato bancário em XLSX para fazer o confronto com o razão contábil?

Resposta: O extrato em Excel (XLSX) deve ter os dados em colunas separadas. Não é obrigatório que uma informação específica esteja na coluna A, pois a posição das colunas pode variar. O arquivo deve conter:

- **Data:** data da movimentação bancária, preferencialmente em DD/MM/AAAA.
- **Histórico ou descrição:** identificação da movimentação.
- **Valor:** valor da movimentação, em uma única coluna ou em colunas separadas de débito e crédito.

Orientação: deixe cada informação em sua própria coluna e os dados organizados de forma clara. A estrutura pode variar, desde que a MAR.IA consiga identificar as informações necessárias.

Termos relacionados: extrato Excel, extrato XLSX, colunas do extrato, modelo de planilha.

2.5 Francesinha

Pergunta: Posso usar a Francesinha na MAR.IA?

Resposta: Não. No momento, a MAR.IA não lê esse tipo de arquivo. Como alternativa, use o Relatório Financeiro, que é compatível com a ferramenta para fazer a conciliação. Se precisar de ajuda para identificar o arquivo correto ou continuar o processo, solicite atendimento de um especialista pelo chat.

Termos relacionados: francesinha, relatório de cobrança, relatório financeiro.

2.6 Extrato de aplicação financeira

Pergunta: A MAR.IA aceita extrato de aplicação?

Resposta: Não. A MAR.IA não aceita extratos de aplicações financeiras. Para fazer a conciliação, utilize o extrato bancário.

Termos relacionados: aplicação, investimento, CDB, extrato de investimento.

2.7 Conciliação com relatório financeiro

Pergunta: Posso fazer a conciliação na MAR.IA usando um relatório financeiro em vez do razão contábil?

Resposta: Sim. Também é possível fazer a conciliação usando um relatório financeiro no lugar do razão contábil.

Formatos aceitos: CSV ou XLSX.

Colunas obrigatórias:

- **Data:** data da movimentação (ex.: 10/09/2025).
- **Histórico:** descrição da operação (ex.: "Pagamento fornecedor X").
- **Valor:** valor do lançamento, podendo ser positivo para receitas e negativo para despesas, ou separado por débito (D) e crédito (C).

A ordem das colunas não importa: o sistema identifica cada campo pelo nome da coluna.

Como enviar: no lugar do razão contábil, faça o upload do relatório financeiro. O sistema lê o arquivo automaticamente e cruza os dados com o extrato bancário para efetuar a conciliação.

Termos relacionados: relatório financeiro, usar relatório no lugar do razão, CSV, XLSX, colunas obrigatórias.

3. LUZ.IA – Conciliação de clientes e fornecedores

3.1 Importar o resultado da conciliação no Questor

Pergunta: Como importar o resultado da conciliação da LUZ.IA no Questor?

Resposta: Após finalizar a conciliação na LUZ.IA:

1. Baixe o arquivo CSV de **Itens Conciliados**, que contém apenas os lançamentos conciliados. Não use o CSV de Pendências: ele serve apenas para conferência manual.
2. Na primeira importação, baixe o arquivo LeiauteLctoCtbConcilDebCred.nli em **Como Importar no Questor > Baixar Arquivos**, descompacte a pasta e importe o leiaute no módulo Contábil do Questor. Esse cadastro é feito apenas uma vez.
3. Importe o CSV de Itens Conciliados. O Questor usa a coluna **Sequência** para identificar os lançamentos correspondentes no razão contábil e marcá-los automaticamente como conciliados.

Termos relacionados: Questor, importar conciliação, CSV, leiaute, itens conciliados, pendências.

3.2 Conciliação de impostos ou outras contas contábeis

Pergunta: A LUZ.IA faz conciliação de impostos ou de outras contas contábeis?

Resposta: Não. A LUZ.IA foi desenvolvida exclusivamente para conciliações de clientes e fornecedores.

Termos relacionados: impostos, contas contábeis, outras contas.

3.3 Luz.ia Quantidade de arquivos necessários

Pergunta: Preciso enviar mais de um arquivo para fazer a conciliação na LUZ.IA?

Resposta: Não. Basta enviar um único arquivo de razão contábil (Razão de Clientes ou Razão de Fornecedores) para iniciar a conciliação, desde que esteja em um formato aceito pelo sistema e contenha as informações necessárias.

Termos relacionados: quais arquivos enviar, um arquivo só, razão contábil.

3.4 Uso com outros sistemas contábeis

Pergunta: Posso usar a LUZ.IA com sistemas contábeis diferentes de Questor, Domínio ou SCI?

Resposta: Sim. A LUZ.IA pode interpretar arquivos de outros sistemas contábeis, desde que tenham estrutura compatível com os requisitos de processamento da ferramenta.

Termos relacionados: Domínio, SCI, outro sistema, compatibilidade.

3.5 Mais de uma NF/DOC na mesma descrição

Pergunta: A LUZ.IA aceita mais de uma NF/DOC na descrição?

Resposta: A LUZ.IA usa o número da nota fiscal ou documento (NF/DOC) e a conta contábil como principais critérios de conciliação. Quando uma mesma descrição contém várias notas, ou o mesmo número de nota aparece em fornecedores diferentes sem diferenciação pela conta contábil, a IA pode agrupar lançamentos incorretamente e afetar o resultado.

Orientação: mantenha descrições e lançamentos com informações claras que identifiquem cada nota ou documento, o fornecedor e a conta contábil correspondente. Isso evita agrupamentos indevidos e torna a conciliação mais precisa.

Termos relacionados: múltiplas notas, várias NFs, NF duplicada, agrupamento incorreto.

3.6 Vínculo de devoluções por número de nota fiscal

Pergunta: A LUZ.IA faz o vínculo de devoluções de mercadoria quando o número da nota fiscal da devolução é diferente do número da NF da provisão?

Resposta: Sim. A LUZ.IA concilia lançamentos com devoluções de mercadoria mesmo quando o número da nota fiscal da devolução é diferente do número da NF da provisão.

Como funciona: sempre que houver uma devolução de mercadoria e o razão mostrar todas as parcelas pagas ou recebidas com diferença entre o valor da provisão e o valor efetivamente pago ou recebido, a LUZ.IA busca essa diferença. Se encontrar um valor que, somado aos pagamentos ou recebimentos, seja igual ao valor da provisão da NF, a plataforma vincula a diferença e apresenta os lançamentos no resumo, na etapa "Conciliados parcialmente".

Termos relacionados: devolução, devolução de mercadoria, NF de devolução, nota diferente da provisão, conciliados parcialmente.

3.7 A LUZ.IA aceita relatório financeiro para fazer a conciliação?

Pergunta: A LUZ.IA aceita relatório financeiro para fazer a conciliação? Quais arquivos posso enviar?

Resposta: Não. A LUZ.IA não utiliza relatórios financeiros para fazer a conciliação. Ela trabalha com apenas um arquivo: o Razão de Clientes ou o Razão de Fornecedores.

A conciliação é feita somente com base nos lançamentos registrados no Razão. Outros arquivos, como relatórios financeiros, extratos e planilhas auxiliares, não são aceitos para a comparação.

Termos relacionados: LUZ.IA relatório financeiro, enviar relatório financeiro, razão de clientes, razão de fornecedores, razão contábil, anexar planilha, anexar extrato na LUZ.IA, conciliação com um arquivo só, comparar arquivos.

Criado 2026-10-19 20:52:47 UTC por Brenda
Atualizado: 2026-10-30 14:58:03 UTC por Brenda