

Controle de cada pacote, do recebimento à devolução

Recebimento • App do Motorista • Devolução • Dashboard

Resultados reais, desafios e preparação para avaliação do Mercado Livre



Por que construímos o JM Routes?

A JM recebia descontos e nem sempre tinha como provar o que realmente chegou, saiu para entrega ou voltou ao Meli.

01

Carga informada pelo Meli

Volumes constavam como enviados, mas nem sempre chegavam fisicamente à XPT.

02

Desvios dentro da operação

Pacotes podiam desaparecer na movimentação interna sem uma trilha confiável.

03

Repasse ao motorista

Sem registro da saída, era difícil comprovar quais pacotes foram entregues ao motorista.

04

Devolução ao Service

Pacotes não entregues retornavam ao Meli e podiam desaparecer sem aceite formal.

Problema central: a JM sofria descontos e precisava se defender sem registros suficientes.

Antes faltava controle. Hoje cada etapa deixa um registro.

A conferência era manual e dificultava saber onde um pacote sumiu. Agora o JM Routes registra cada transferência.

01 **Meli → Base**

Recebimento confirma o que efetivamente chegou.

02 **Base → Motorista**

App do Motorista registra a carga conferida na saída.

03 **Motorista → Base**

Devolução registra o retorno dos insucessos.

04 **Base → Service**

Romaneio, lacre, fotos e comunicação formal registram o despacho.

Cada etapa mostra quem conferiu, quando e quais pacotes foram movimentados.

JM ROUTES / OS QUATRO PILARES

01

OS QUATRO PILARES

Como o JM Routes acompanha
cada pacote.

Recebimento • App do Motorista • Devolução • Dashboard



Os quatro pilares do JM Routes

Quatro módulos para conferir pacotes, acompanhar entregas e resolver divergências.

01

Recebimento

Meli → Base

Conferir e registrar volumes recebidos, faltantes e divergências.

02

App do Motorista

Base → Motorista

O motorista confere os pacotes pelo aplicativo antes de sair.

03

Devolução

Motorista → Base

Bipagem de retornos e romaneio da carga não entregue.

04

Dashboard

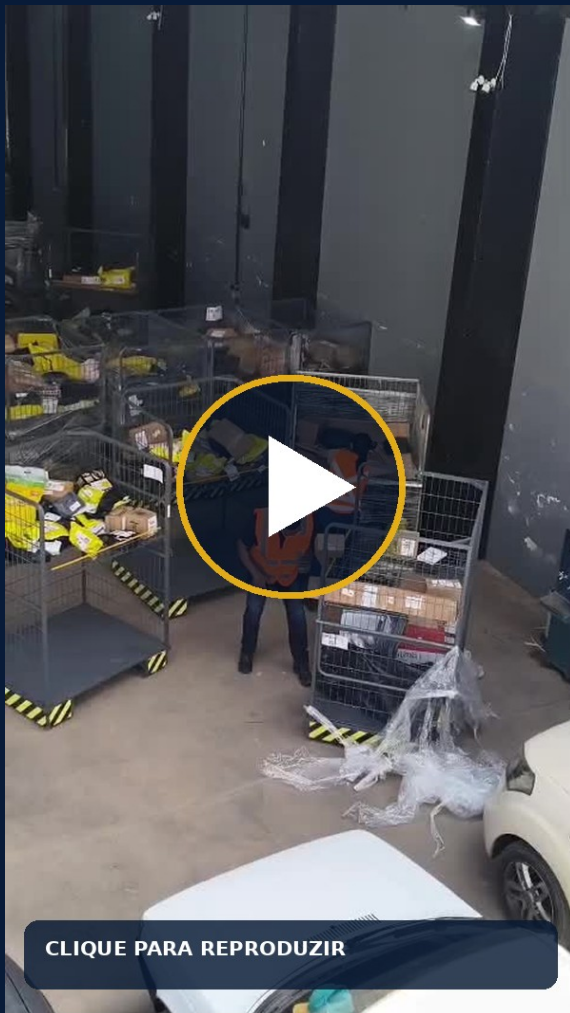
Gestão contínua

Rotas, entregas, insucessos, indicadores e alertas.

Recebimento, expedição e devolução controlam os pacotes. O Dashboard acompanha as rotas.

A bipagem na operação real

Vídeo da conferência e foto da carga organizada após a bipagem.



O que estamos mostrando

A equipe confere os pacotes individualmente, registrando a entrada pelo JM Routes.

Depois da conferência, os volumes são organizados para seguir às próximas etapas.

Vídeo com áudio original. Inicie quando desejar.

Exemplo prático | 100 informados, 99 recebidos

O sistema aponta a diferença entre o que foi informado e o que chegou à base.

100

Pacotes informados

Manifesto / referência Meli

99

Pacotes bipados

Recebimento físico JM

01

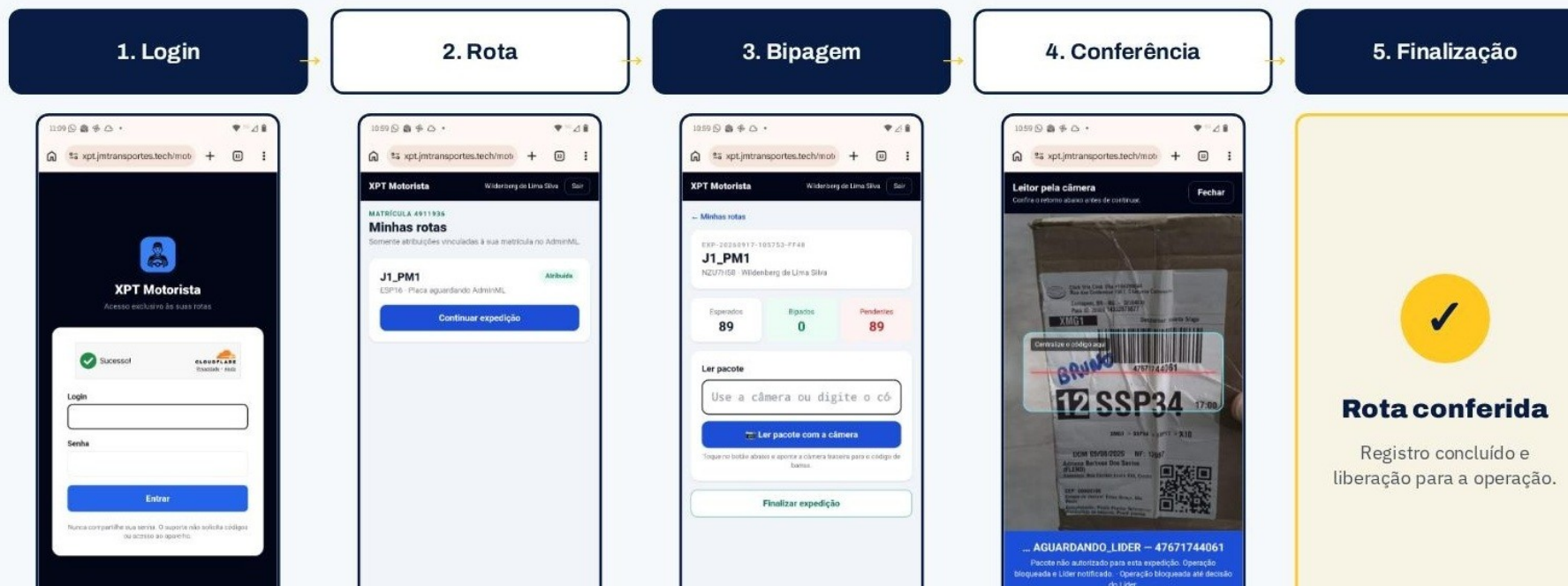
Divergência

A validar com o Meli

A JM identifica a falta e tem informações para questionar um possível desconto.

App do Motorista | A conferência agora fica registrada

O motorista já precisava conferir a carga. Agora faz essa conferência pelo aplicativo.



Login → Rota → Bipagem → Resultado → Finalização

Base conferiu 100 pacotes, motorista encontrou 99: e agora?

A equipe procura o pacote. Se não encontrar, a coordenação decide sobre a saída e fica registrada no JM Routes.

100

Conferidos pela base

99

Conferidos pelo motorista

01

Faltante na conferência

OPÇÃO 1

Localizar o pacote e concluir a bipagem.

OPÇÃO 2

Coordenação autoriza a saída no sistema.

A autorização excepcional já fica registrada no JM Routes.

Melhoria encaminhada à TI: mostrar a quantidade e os IDs dos pacotes faltantes no App do Motorista, sem precisar bipar tudo novamente.

Devolução | O controle continua depois da rota

Os pacotes que voltam da rua são bipados na base e registrados em romaneio.

Romaneio de Devolução
Pacotes retornados para monitorar ao CO — conferência e romaneio em 2 vias

Data: 24/09/2026 Aplicar Hijar Contar Anterior Em análise: 24/09/2026 14:04

Registros da data: 5 Alteras: 3

Nova devolução
Transferência: PMSYS — Itirama - SP

Origem automática: Bipo o primeiro pacote. Sem expedição vinculada, e a ser aceita se estiver na base desta devolução e dentro do prazo máximo de 9 dias.

Primeiro pacote: Nipe o código de barras

Devoluções de 24/09/2026
Detalhes carregados com sucesso. Análise concluída.

DEV-20260924-163438-CTRG	163438	163438
PMSYS - Michele Ribeiro de Albuquerque - 24/09/2026 14:04		
44 devoluções. 0 devoluções em análise.		
Continuar conferência		

DEV-20260924-143818-8849	143818	143818
PMSYS - 24/09/2026 14:06		
22 devoluções. 1 devolução em análise.		
Continuar conferência		

Devoluções — romaneio em 2 vias na base

Controle obrigatório

Uso informado de 100% do módulo nas quatro bases XPT.

Comprovante da devolução

A base confere os pacotes, identifica diferenças e emite o romaneio.

Devoluções deixaram de depender apenas de planilhas e entrega informal.

Devolução ao Meli: documentos, lacre e fotos

A JM registra o envio, mas o Meli não é obrigado a assinar o romaneio.

Atualização Operacional – Cargas com Pacotes Faltantes | 22/09

Resumir este email

Taina Garcia Francisco

Para: klebersou.souza@mercadolivre.com; +2 outros

Cc: Marcos Roberto Maciel de Souza; +5 outros

Qua, 23/09/2026 15:24

Boa tarde, time.

Segue em anexo a **planilha** atualizada com o levantamento dos pacotes faltantes do dia 22/09/2026 que, até o momento, não foram identificados no XPT.

ID da Rota	DATA	MOTIVISTA	ID Faltante
01_ AMI_#44432011	22/09/2026	Orlando Severiano	48005229042
01_ AMI_#444327892	22/09/2026	Caro Sérgio	48005229042
03_ AMI_#444328180	22/09/2026	Carlos Alexandre	4804271907
04_ AMI_#444328410	22/09/2026	ANDR LUI SILVA DE ALMEIDA	4804480298
04_ AMI_#444328410	22/09/2026	ANDR LUI SILVA DE ALMEIDA	48045988237
03_ AMI_#444328384	22/09/2026	Donato das Chagas Silva	48030328190
03_ AMI_#444328384	22/09/2026	Donato das Chagas Silva	48030328190
04_ AMI_#444328410	22/09/2026	ANDR LUI SILVA DE ALMEIDA	4800771907

A validação do dia anterior é necessária para que possamos diferenciar os pacotes efetivamente faltantes daqueles que ainda estão em rota. Seguiremos realizando o acompanhamento diário e atualizando as informações conforme as validações forem concluídas.

Atenciosamente..

Tainá Garcia

Comunicação formal de faltantes

Devolução pacotes/insucessos e avariados e recusados- Service SSP15 em 19/09 (XPT GUARUJA)

Resumir este email



DEVOLUÇÃO PCTS RECUSAS....

283 KB

Mostrar todos os 5 anexos (1 MB) | Salvar tudo no OneDrive – JM DISTRIBUIÇÃO

Salvar todos os anexos

Bom Dia,

Segue, para melhor controle das devoluções, a descrição dos IDs dos pacotes, bem como a referência da rota à qual cada um, Volumosos/ Avariados e recusados/ Insucessos

Informações da devolução:

- Data de retorno ao Service SSP15: 19/09/2026
- Motorista: Orlando Severiano
- Placa do veículo: GDAGH14
- Lacre 2509813

Registro real de devolução

HOJE

Registro e envio formal de evidências pela JM.

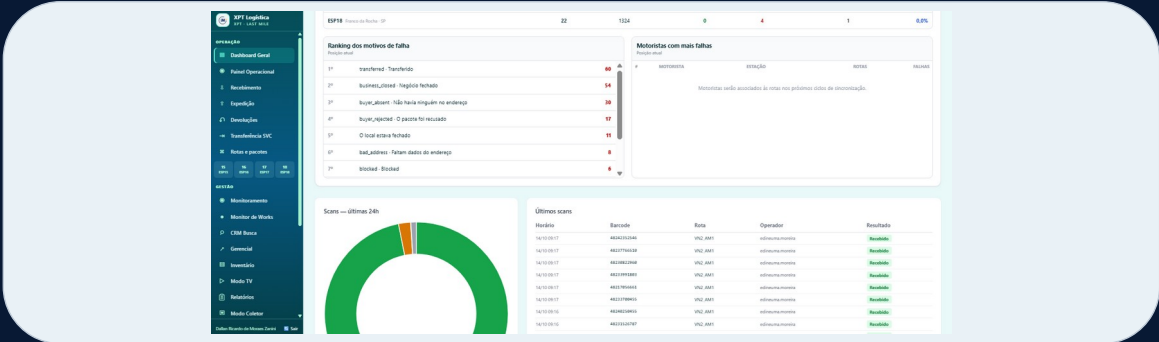
PONTO ABERTO

Alinhar como o Meli vai confirmar os pacotes recebidos.

Com a homologação, queremos aproximar os registros da JM e do Meli.

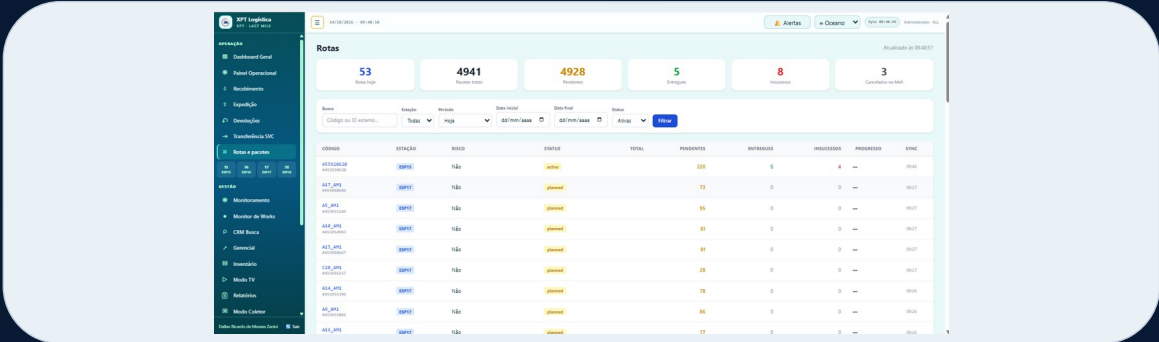
Dashboard | Acompanhar rotas, entregas e problemas

Visão das rotas, entregas, falhas e últimas leituras da operação.



Posição das rotas ativas

ESTACIÃO	ROTA	RISCO	MOTORISTA	POSICIONAMENTO	PACOTES	ENTREGAS	FALHAS	CANCELADOS	PROGRESSO	ATUALIZAÇÃO	Ações
ESP16	F13_AM1	Sim	Não informado	Crise	98	29	10	0	29,6%	10/10/2026 17:27	Ver pacotes
ESP16	F13_AM1	Não	Não informado	Crise	157	155	2	0	98,7%	10/10/2026 17:06	Ver pacotes
ESP16	H1_AM1	Não	Não informado	Crise	151	150	1	0	99,3%	10/10/2026 17:07	Ver pacotes
ESP16	VH1C_AM1	Não	Não informado	Crise	62	60	2	0	96,8%	10/10/2026 16:36	Ver pacotes
ESP16	VH1C_AM1	Não	Não informado	Crise	37	37	0	0	100,0%	10/10/2026 17:27	Ver pacotes
ESP16	VH1C_AM1	Não	Não informado	Crise	427	364	63	0	85,2%	10/10/2026 16:25	Ver pacotes
ESP16	VH1C_AM1	Não	Não informado	Crise	308	303	5	0	98,0%	10/10/2026 16:26	Ver pacotes
ESP16	VH1C_AM1	Sim	Não informado	Ativa	122	118	4	0	96,7%	10/10/2026 16:25	Ver pacotes
ESP16	VH1C_AM1	Não	Não informado	Crise	90	90	0	0	100,0%	10/10/2026 16:06	Ver pacotes
ESP16	VH1C_AM1	Não	Não informado	Crise	93	90	3	0	96,8%	10/10/2026 16:07	Ver pacotes
ESP16	VH1C_AM1	Não	Não informado	Crise	54	54	0	0	100,0%	10/10/2026 16:06	Ver pacotes



O painel funciona, mas às vezes deixa de atualizar porque ainda não temos acesso à API oficial do Meli.

02

IMPLANTAÇÃO NAS BASES

O que já funciona
e o que está evoluindo.

Embu-Guaçu • Ibiúna • Guarujá • Franco da Rocha



Recebimento | Recebimento nas quatro bases, com níveis diferentes de uso

As quatro bases usam o módulo. Franco da Rocha ainda trabalha para manter 100% todos os dias.

Embu-Guaçu	100%	Base piloto com maior maturidade
Ibiúna	100%	Rotina de recebimento implantada
Guarujá	100%	Rotina de recebimento implantada
Franco da Rocha	100% em alguns dias	Início recente; disponibilidade de equipe afetou a consistência

Ter o sistema disponível não significa que todos os pacotes sejam bipados todos os dias.

App do Motorista | Expansão da conferência de rotas

Os percentuais mostram quantas rotas foram conferidas pelo aplicativo.

Embu-Guaçu

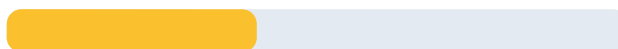
70%



Instabilidade do link e
congestionamento do Wi-Fi

Ibiúna

40%



Equipe em adaptação ao aplicativo

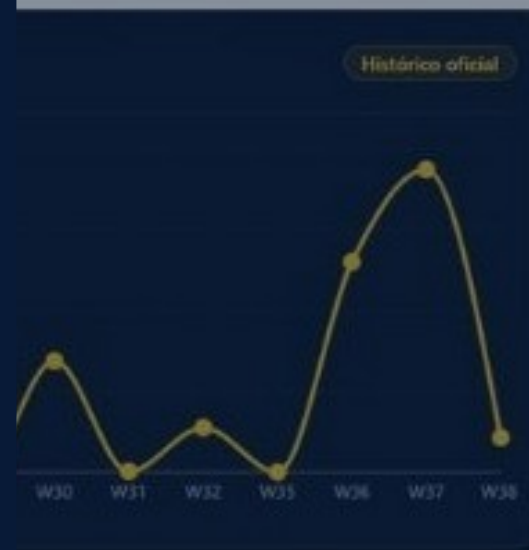
Guarujá e Franco da Rocha: adaptação operacional; espaços maiores previstos para novembro.

03

RESULTADOS FINANCEIROS

O que mudou nos descontos da JM.

Comparativo real • Meta semanal • Potencial de economia



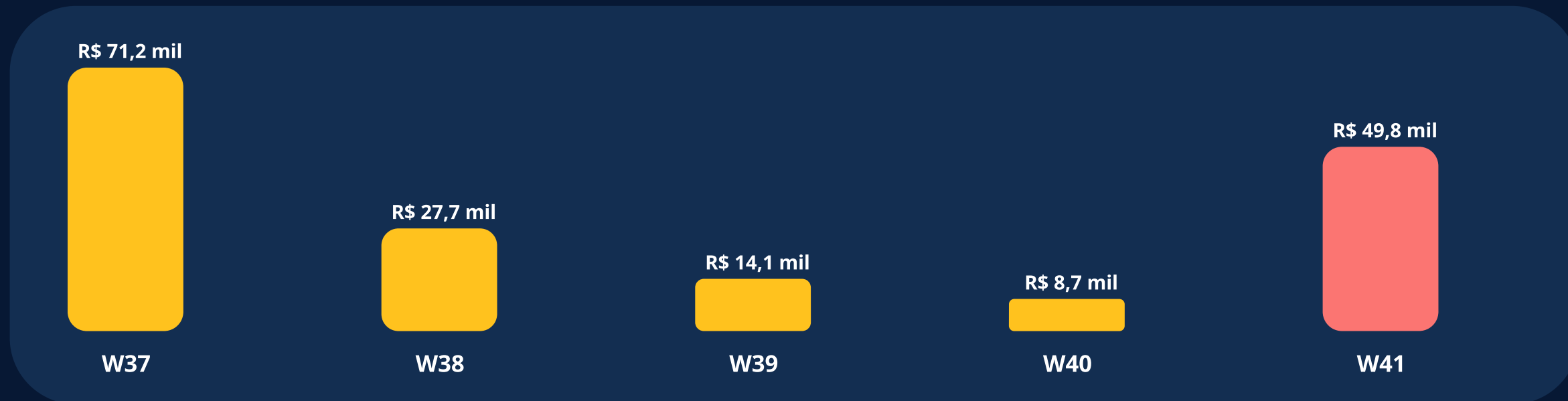
Total 2026: R\$ 88.114,64



ESP

A redução começou após a expansão do JM Routes

Descontos das quatro bases por semana • início em Ibiúna e Guarujá na W38



W37 → W40 | 87,8% de redução

De R\$ 71.153,84 para R\$ 8.675,02

W41 | Nova alta dos descontos

Guarujá concentrou R\$ 37.044,43 nessa semana.

A redução foi real. O desafio agora é manter os controles e evitar novas perdas.

O que mudou nas bases após o início da bipagem

Médias semanais dos descontos • períodos disponíveis antes e após a implantação

BASE	ANTES	COM SISTEMA	VARIAÇÃO
Ibiúna	R\$ 7.291,04	R\$ 1.455,77	-80,0%
Guarujá	R\$ 6.113,97	R\$ 4.907,58	-19,7%
Franco da Rocha	R\$ 6.511,12	R\$ 6.332,89	-2,7%

Embu-Guaçu: base piloto desde a W29 e referência de uso mais antigo.

Sem série anterior suficiente para calcular seu próprio antes e depois.

Ibiúna e Guarujá: comparação W28–W37 com W38–W40. Franco: W28–W37 com W40–W41; implantação ainda não estabilizada.

Quanto a JM pode deixar de perder por ano?

Perdas médias semanais desde a implantação de cada base • meta: até R\$ 1.500 por base

PERDA SEMANAL ATUAL

R\$ 14.486,40

REDUÇÃO POSSÍVEL/SEMANA

R\$ 8.530,63

ECONOMIA POSSÍVEL/ANO

R\$ 443.592,76

BASE	MÉDIA ATUAL	META SEMANAL	REDUÇÃO/SEMANA
Ibiúna	R\$ 1.455,77	R\$ 1.500,00	R\$ 0,00
Guarujá	R\$ 4.907,58	R\$ 1.500,00	R\$ 3.407,58
Embu-Guaçu	R\$ 1.790,16	R\$ 1.500,00	R\$ 290,16
Franco da Rocha	R\$ 6.332,89	R\$ 1.500,00	R\$ 4.832,89

Meta para as 4 bases: até R\$ 6.000 por semana em descontos.

Projeção com as médias observadas. Não representa economia já realizada.

04

DESAFIOS E PENDÊNCIAS

O que precisamos
melhorar agora.

Estrutura das bases • Equipes • Sistema

Confe

O que ainda precisamos melhorar em cada base

As quatro bases precisam de câmeras em áreas críticas. Algumas ainda têm problemas específicos.

EMBU-GUAÇU

Internet: duas operadoras instáveis; Wi-Fi congestionada no pico. Sem câmeras nos escritórios.

IBIÚNA

Aumentar cobertura de câmeras, inclusive na área dos escritórios.

GUARUJÁ

Área atual adaptada; mudança prevista para novembro/2026, com devolução segregada.

FRANCO DA ROCHA

Área atual adaptada; mudança prevista para novembro/2026, com devolução segregada.

Em todas as bases: as áreas de devolução atuais são adaptadas e o acesso ainda é informal.

Câmeras e áreas separadas para proteger os pacotes

A JM está avaliando a solução de câmeras, que ainda não foi instalada.

01

Baú durante descarga

Câmera com visão do interior do caminhão na conferência de entrada.

02

Área de devolução

Duas câmeras cobrindo conferência e guarda dos volumes não entregues.

90 DIAS

Guardar imagens por 90 dias

Gravações nítidas que possam ser consultadas quando houver divergência.

Embu e Ibiúna: escritórios também precisam de reforço de câmeras. Outras bases: adequação nas novas instalações.

Novembro de 2026 | Mais espaço para receber, conferir e expedir os pacotes

Guarujá e Franco da Rocha têm mudança prevista para espaços maiores, sem dia confirmado.

Guarujá

NOV/2026

Área de devolução segregada prevista • Mais espaço para carga e App do Motorista

Franco da Rocha

NOV/2026

Área de devolução segregada prevista • Melhor organização e fluxo de conferência

Priorizar CFTV, isolamento físico e fluxo do App do Motorista na estrutura definitiva.

Atraso no LH: permitir a conferência pelo App do Motorista

Melhoria solicitada para os dias em que a carga chega muito tarde.

FLUXO PADRÃO

- 1 Recebimento bipado
- 2 Rota liberada
- 3 App do Motorista

EXCEÇÃO SOLICITADA

- 1 Atraso no LH / chegada tardia
- 2 Autorização por supervisor
- 3 App do Motorista inicia a conferência

A nova liberação deverá registrar a autorização. A liberação de rota com pacote faltante já funciona.

05

PRÓXIMA ETAPA

Preparar a JM para a avaliação do Meli.

Integração oficial • Visitas às bases • Decisões



Integração com o Meli: o próximo passo é a API oficial

Já apresentamos o sistema ao Meli e aguardamos a reunião com a equipe de TI.

REALIZADO

Demonstração JM Routes ao Mercado Livre.

PRÓXIMO PASSO

Reunião com a TI do Meli, on-line ou presencial no Meli Cidade; sem data.

INTERESSE MANIFESTADO

Possíveis visitas às bases XPT, também sem agendamento.

Queremos acesso autorizado à API e um processo combinado com o Meli para conferir os registros.

O que precisamos resolver antes das visitas do Meli

Precisamos definir quem vai cuidar de cada pendência, com prazo e recursos.

01

INFRAESTRUTURA

Internet de Embu; câmeras nas áreas críticas; devoluções separadas; mudança de Guarujá e Franco da Rocha.

02

PROCESSOS

100% diário de recebimento; ampliar conferência pelo App do Motorista; treinar equipes.

03

SISTEMA

Garantir que o JM Routes e o App do Motorista funcionem corretamente, sem falhas durante a conferência e o acompanhamento das rotas.

Proposta: conduzir um plano de prontidão XPT com responsáveis e datas aprovados pela direção.

Construído com Operações, Last Mile e TI



Dallan Zanini Borgheresi

Idealização, processos e implantação

Ciro Gomes

Direção e apoio ao projeto

Equipe de Last Mile

Acompanhamento e execução nas bases

Equipe do Rene — TI

Desenvolvimento e evolução do sistema

Agradecimento especial

Ao supervisor Sérgio, à supervisora Juliana e aos coordenadores, líderes, expedidores e dispatchers que contribuíram com a implantação.

[PAINEL DE DESCONTOS](#) | dash.jmroutes.app

[SISTEMA JM ROUTES](#) | xpt.jmtransportes.tech