

# Procedimento Padrão de Desligamento de Usuários do Aplicativo

## Objetivo

Este procedimento define as etapas para garantir a rescisão completa e organizada de um usuário do aplicativo, abordando notificações, finanças, contabilidade e aspectos técnicos.

## Procedimento

### Desligamento do Usuário do Aplicativo Pro

#### 1. Notificação ao Cliente

- Informar o cliente sobre o cancelamento da assinatura.
- Caso exista contrato, seguir com a rescisão formal conforme os termos estabelecidos.

#### 2. Financeiro

- Cancelar a cobrança recorrente no Stripe.
- Atualizar os sistemas financeiros internos para remover o cliente.

#### 3. Contabilidade

- Verificar e, se necessário, excluir o certificado digital associado ao cliente.
- Remover o cadastro do cliente na plataforma FocusNFe (caso aplicável).
- Inativar o cliente no aplicativo Pro Admin.

#### 4. Desenvolvimento

- Backup de Dados:
  - O cliente pode realizar o backup diretamente, caso tenha acesso e esteja apto a fazê-lo.
    - Perfil → Configurações → Administração → Backup → Guardar no Drive (Pasta Clientes → Pasta 'Nome do cliente')
  - Caso contrário, o desenvolvedor(a) realizará um backup geral, separando os dados específicos do cliente e disponibilizando-os conforme necessário.
- Banco de Dados: Desabilitar o acesso do usuário no Firestore.
  - Autenticação → Acha o e-mail do usuário → clique nos 3 pontos e desativar conta.
- Plataformas Externas:
  - Desabilitar o cliente na Apple App Store ou Google Play Store.
    - Google Play Store:
      - Entrar no site [Google play](#) → Entrar no projeto → Clicar em test and release → testing → Closed testing → Manager track → testers → Verifica todos os grupo e remove o e-mail do usuário → salvar

## Desligamento do Usuário do Aplicativo Lite

From: <https://r3solucoes.r3izzy.com.br/> - **Espaço Corporativo**

Permanent link: [https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas\\_e\\_procedimentos:rescisao\\_r3:start&rev=1737569534](https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:rescisao_r3:start&rev=1737569534)

Last update: **2025/01/22 18:12**

