# Procedimento Padrão de Desligamento de Usuários do Aplicativo

#### Versão 1

# **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, usar este modelo.
  - 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 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 seguindo este procedimento.
- 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

https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas\_e\_procedimentos:rescisao\_r3:start&rev=1743446742

Last update: 2025/03/31 18:45

