

# Procedimento Padrão de Desligamento de Usuários do Aplicativo

Versão 2

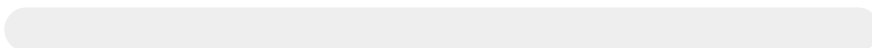
## Objetivo

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

O responsável deve enviar um e-mail para as demais áreas(contabilidade, ti, financeiro, comercial) avisando o desligamento do cliente. O email deve seguir o modelo:



#### 1. Comercial

- 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 ou Pix.
- 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).
- Remover o cadastro do cliente na plataforma Questor (caso aplicável).
- Alterar o status do cliente no aplicativo Pro Admin para "Inativo".

#### 4. Desenvolvimento

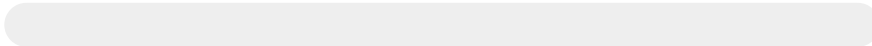
- Backup de Dados:
  - O cliente pode realizar o backup diretamente, caso tenha acesso e esteja apto a fazê-lo.
    - Perfil → Configurações → Administração → Backup → Guardar no Drive (Pasta Clientes → Pasta 'Nome do cliente')
  - Adicionalmente, o desenvolvedor(a) realizará um backup seguindo [este procedimento](#), a fim de garantir que os dados estão devidamente armazenados.

## **Atenção: lembre-se de apagar os arquivos de backup deste usuário baixados em sua máquina. São dados sensíveis e não devem ser armazenados localmente.**

- Banco de Dados: Desabilitar o acesso do usuário no Firestore.
  - Autenticação → Acha o e-mail do usuário → clique nos 3 pontos e desativar conta.
  - [Pro](#)
- 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
    - [Apple App Store](#):
      - Entrar no projeto → Clicar em Testflight → Testers → Todos → Selecionar o testador → Apagar

## **Desligamento do Usuário do Aplicativo Lite**

O responsável deve enviar um e-mail para as demais áreas(contabilidade, ti, financeiro, comercial) avisando o desligamento do cliente. O email deve seguir o modelo:



### 1. Comercial

- 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 ou Pix.
- 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).
- Remover o cadastro do cliente na plataforma Questor (caso aplicável).
- Alterar o status do cliente no aplicativo Pro Admin para "Inativo".

### 4. Desenvolvimento

- Banco de Dados: Desabilitar o acesso do usuário no Firestore.
- Autenticação → Acha o e-mail do usuário → clique nos 3 pontos e desativar conta.
- [Lite](#)
- 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
- [Apple App Store:](#)
  - Entrar no projeto → Clicar em Testflight → Testers → Todos → Selecionar o testador → Apagar

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=1754062995](https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:rescisao_r3:start&rev=1754062995)

Last update: **2025/08/01 15:43**

