

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 ou Pro + Contabilidade

Sempre que um cliente solicitar o cancelamento, o responsável (comercial ou atendimento) deve enviar o e-mail abaixo para os setores contabilidade, financeiro, TI e comercial:

Assunto: Cancelamento de Cliente - [Nome do Cliente]

Olá,

O cliente [Nome do Cliente] solicitou o cancelamento de sua assinatura.

Tipo de Plano: [Lite / Pro / Pro + Contabilidade]

Último mês de permanência informado pelo cliente: [Ex:
Julho/2025]

Pedimos à contabilidade que informe até qual competência será responsabilidade da R3izzy. (Caso tenha contabilidade)

Solicitamos que as demais áreas sigam com os procedimentos de desligamento.

Atenciosamente, <Seu nome> Equipe R3izzy

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

Sempre que um cliente solicitar o cancelamento, o responsável (comercial ou atendimento) deve enviar o e-mail abaixo para os setores contabilidade, financeiro, TI e comercial:

Assunto: Cancelamento de Cliente - [Nome do Cliente]

Olá,

O cliente [Nome do Cliente] solicitou o cancelamento de sua assinatura.

Tipo de Plano: [Lite / Pro / Pro + Contabilidade]

Último mês de permanência informado pelo cliente: [Ex: Julho/2025]

Pedimos à contabilidade que informe até qual competência será responsabilidade da R3izzy. (Caso tenha contabilidade)

Solicitamos que as demais áreas sigam com os procedimentos de desligamento.

Atenciosamente, <Seu nome> Equipe R3izzy

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=1754063958

Last update: **2025/08/01 15:59**

