

# 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: [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

- Além disso, o responsável deve criar o projeto de desligamento do cliente no Odoo. Para isso, basta duplicar o projeto modelo de rescisão.

#### 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

- Alterar o status do cliente no aplicativo Pro Admin para “Inativo”.
- Verificar e excluir o certificado digital associado ao cliente. (caso aplicável).
- Remover o cadastro do cliente na plataforma FocusNFe (caso aplicável).
- Remover o cadastro do cliente na plataforma Questor (caso aplicável).

## 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]

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

Pedimos à contabilidade que informe até qual competência será responsabilidade da R3izzy.

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

Atenciosamente, <Seu nome> Equipe R3izzy

- Além disso, o responsável deve criar o projeto de desligamento do cliente no Odoo. Para isso, basta duplicar o projeto modelo de rescisão.

### 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.r3izy.com.br/> - **Espaço Corporativo**

Permanent link:  
[https://r3solucoes.r3izy.com.br/doku.php?id=start:normas\\_e\\_procedimentos:rescisao\\_r3:start&rev=1754066341](https://r3solucoes.r3izy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:rescisao_r3:start&rev=1754066341)

Last update: **2025/08/01 16:39**

