Software by Design
Apps Nextcloud

Clientes · Deals · Chase e coaching

CustomerCheck

Manual do usuário

Documentação do usuário final do aplicativo web

Hoje, pipeline, caixa de entrada, renovações e coaching de equipe.

Versão do app	Idioma	Data
1.6.191	**Português (Brasil)**	**5 de novembro de 2026**

Sumário

Introdução i

1 Funções e permissões 1

2 Primeiros passos 2

3 Hoje — a fila diária 4

4 Visão geral e Essa semana 5

5 Empresas — o registro compartilhado 5

6 A página da empresa — a visão 360° 7

7 Negócios e o pipeline 8

8 Licenças, renovações e dinheiro 10

9 Tarefas, Meus clientes e Planos 10

10 Caixa de entrada — triagem de e-mail que chega ao registro 11

11 Quadro de equipe e conflitos 12

12 Importar — trazer o registro para dentro 14

13 Configurações do espaço de trabalho 15

14 Configurações do aplicativo — a camada de administração 16

15 Acesso — o portão do aplicativo 17

16 O aplicativo companion (CUC2) 18

17 Acessibilidade 19

18 Resolução de problemas e FAQ 20

19 Glossário 22

20 Catálogo — cada superfície num relance 23

Sobre a Software by Design 24

Suporte e contribuição 24

Índice Remissivo 25

Introdução

O CustomerCheck é o aplicativo Nextcloud para o trabalho com clientes na sua instância: um registro de empresas compartilhado, um pipeline de negócios, licenças e renovações, uma caixa de entrada atribuível, rituais diários e semanais e coaching de equipe — sem Salesforce e sem substituir a contabilidade. Os lançamentos ficam no ProjectCheck, InvoiceCheck e TicketCheck; o CustomerCheck vincula essas fontes num registro e mostra o que vence agora. O aplicativo web é gratuito sob a AGPL; o companion Android exige um assento de licença CUC2 (capítulo 16).

Este manual organiza-se pelo que você está tentando fazer, não por itens de menu. Leia uma vez o capítulo 1 para conhecer a sua função, faça a primeira volta do capítulo 2, e depois pule direto para o capítulo da tarefa de que precisa — cada procedimento é independente. O catálogo do capítulo 20 mapeia cada tela no seu capítulo, e o índice “como faço” do capítulo 18 resolve as perguntas que o suporte mais ouve.

Status: versão do aplicativo **1.6.191** (commit `23a7204`), 5 novembro 2026, português brasileiro (tom profissional). Atlas Docs POLICY 3.5.15; farm de produto `exit_met`.
Destinatários: **Olhe apenas** · **Pode editar** · **Pode gerenciar equipe** · administradores do aplicativo.
Você precisa de: acesso ao CustomerCheck · um navegador com JavaScript · direitos de admin do aplicativo para **Configurações do aplicativo**.
Capítulos: 1 Funções · 2–9 Trabalho diário · 10 Caixa de entrada · 11–12 Equipe e importação · 13–14 Configurações · 15–16 Acesso e companion · 17–20 Referência.
Registro: o texto corrido usa português brasileiro profissional. As etiquetas UI citadas seguem o locale pt_BR, inalteradas.
Início rápido: faça login → trabalhe **Hoje** → mantenha empresa e negócio vivas → atribua e-mail → opcionalmente **Essa semana**.

1 Funções e permissões

O CustomerCheck mantém separadas duas perguntas diferentes, e quase toda solicitação de suporte sobre “botões que faltam” acaba sendo uma confusão entre elas. A primeira é o *portão do aplicativo*: você consegue abrir o CustomerCheck, sim ou não? O portão é controlado pelo administrador do aplicativo em **Configurações do aplicativo** → **Acesso** e é explicado em detalhe no capítulo 15. A segunda é a sua *função no espaço de trabalho*: uma vez dentro, o que você pode ver e alterar? Essa função é atribuída por pessoa em **Equipe e caixa de correio** e é o tema deste capítulo.

Esta versão roda **um único** espaço de trabalho por instância. Não há seletor nem um segundo registro; todos com acesso ao portão trabalham no mesmo registro, e só a sua função decide quanto dele você pode tocar.

1.1 As três funções do espaço de trabalho

Olhe apenas
: Leitura do registro compartilhado: empresas, negócios, visão geral, caixa de entrada atribuída. Não aparecem botões de escrita, não existe **Importar** nem o quadro **Equipe**, e as promessas pessoais ficam fora de alcance. A função para auditores, direção e quem deve ver o pipeline sem poder mexer nele.

Pode editar
: A função comercial de trabalho. Você cria e altera empresas, pessoas, negócios, acordos e tarefas, importa registros, atribui e responde e-mails da caixa de entrada, e faz suas próprias promessas semanais. No quadro **Equipe** você vê e edita apenas a sua própria linha.

Pode gerenciar equipe
: Tudo o anterior mais a camada de coordenação: lista de membros e funções, caixa de correio da equipe, modelos de listas de verificação, resolução de conflitos, apagamento GDPR, reatribuições, cobertura OOO e as visões de coaching do quadro **Equipe**. A maioria das equipes dá essa função a um ou dois líderes — não ao grupo inteiro.

1.2 Matriz de capacidades

Capacidade	Olhe apenas	Pode editar	Gerenciar equipe
Ler empresas, negócios, visão geral, caixa	sim	sim	sim
Alterar empresas, pessoas, negócios, tarefas	não	sim	sim
Importar registros	não	sim	sim
Ler / atribuir e-mails da caixa de entrada	sim	sim	sim
Enviar da caixa de correio da equipe	não	sim*	sim
Promessas semanais (**Essa semana**)	não	próprias	sim
Quadro de equipe, OOO, reatribuição, coaching	não	sua linha	sim
Apagar empresa (GDPR) / resolver conflitos	não	não	sim
Configurações do espaço (**Equipe e caixa de correio**)	não	não	sim
Configurações do aplicativo (portão, licença, feeds)	não	não	não†

* Quando o líder concede ao membro o direito de envio na caixa compartilhada. † Apenas administrador do aplicativo ou administrador de sistema do Nextcloud — uma função de instância, não do espaço de trabalho.

1.3 Duas funções que se confundem

O *administrador do aplicativo* não é uma quarta função do espaço de trabalho. É um indicador na página de acesso que decide quem pode abrir **Configurações do aplicativo** — modo do portão, lista de permissão, assentos de licença, tarefas de lembretes e tokens de feeds. Um administrador do aplicativo que não é também membro do espaço não consegue editar uma única negócio; um líder de equipe sem o indicador vê todas as telas exceto **Configurações do aplicativo**. Em instalações pequenas uma pessoa costuma ter ambos — é exatamente por isso que se confundem.

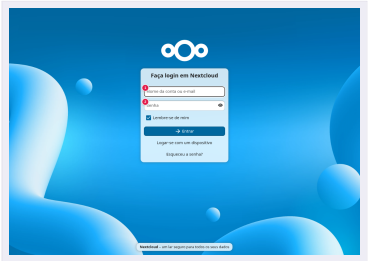
Não confundir: uma promessa semanal em **Essa semana** é trabalho interno em andamento, não uma *promessa ao cliente* numa empresa; a cobertura OOO mostra o trabalho do substituto sem nunca mover a propriedade; e a **Previsão** num negócio é uma expectativa, não dinheiro lançado.

2 Primeiros passos

Este capítulo leva você da página de login a uma primeira volta completa: uma empresa, uma pessoa, um negócio — e amanhã a fila estará esperando. Nada disso exige direitos de administrador — uma conta **Pode editar** basta.

2.1 Fazer login

1. Abra o endereço do seu Nextcloud no navegador e digite o nome de usuário (marker 1) e a senha (marker 2). O CustomerCheck vive dentro do Nextcloud, então é a mesma conta que para arquivos e calendário — não há senha de CRM separada.
2. Abra **CustomerCheck** no menu de aplicativos da barra superior. Se o item sumir completamente, o portão está fechado para você — veja o capítulo 15.

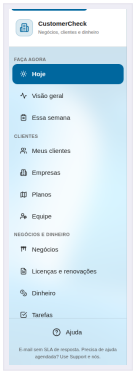


Marker 1: nome de usuário — marker 2: senha. A mesma conta Nextcloud cobre cada aplicativo Check na instância.

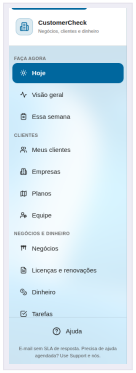
Se o portão estiver em modo restrito e seu nome não estiver na lista de permissão, você não vê um menu acinzentado, mas uma página dedicada **Acesso negado** que diz a quem pedir acesso (capítulo 15).

2.2 Se orientar

A barra lateral agrupa tudo pelo momento em que você precisa, não pelo tipo de dado. **Faça agora** guarda a rotina diária — **Hoje**, **Visão geral** e **Essa semana**. **Clientes** leva a **Meus clientes**, **Empresas**, **Planos** e, para líderes, **Equipe**. **Negócios e dinheiro** junta **Negócios**, **Licenças e renovações**, **Dinheiro** e **Tarefas**. Tudo o que é operacional — **Caixa de entrada**, **Meu e-mail**, **Conflitos**, **Importar**, **Equipe e caixa de correio**, **Configurações do aplicativo**, **Baixar o app** e **Support e nós** — fica sob **Ferramentas**.



Barra do líder: aparecem **Equipe** e **Equipe e caixa de correio**.



Barra do membro: o conjunto de trabalho sem itens de administração.

A barra lateral é honesta sobre a sua função: itens que você não pode usar simplesmente não são desenhados. Uma conta **Olhe apenas** vê apenas visões de leitura, e não existe truque de URL — abrir um endereço de escrita diretamente encontra a mesma barreira do menu.

2.3 Sua primeira volta

Percorra-a uma vez e você terá tocado em cada objeto central:

1. Abra **Empresas** e escolha **Adicionar empresa**. Escreva o nome exatamente como o cliente escreve — digamos *Brandt & Söhne Maschinenbau*. O slug sugerido torna-se permanente, então olhe para ele antes de salvar (capítulo 5).
2. Na nova página da empresa, abra a aba **Pessoas** e adicione a pessoa com quem você realmente fala — *Miriam Lohse, gerência de escritório* — e marque-a como **Contato principal** (capítulo 6).
3. Abra **Negócios**, escolha **Novo negócio** e crie *Contrato de manutenção 2027* nessa empresa com um valor aproximado e uma data de fechamento prevista (capítulo 7).
4. Anote o próximo passo na empresa: uma entrada em **Tarefas** como *Chamada de apresentação — necessidades de manutenção*, com vencimento em três dias (capítulo 9).
5. Amanhã, abra **Hoje**. Sua chamada está na fila com **Ver** e **Feito** — essa é a rotina diária que você vai repetir (capítulo 3).

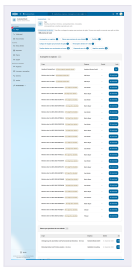
Líderes fazem uma volta extra no primeiro dia: verifiquem membros e caixa compartilhada em **Equipe e caixa de correio** (capítulo 13), e depois dêem uma olhada no quadro **Equipe** para que a primeira revisão de segunda-feira não surpreenda (capítulo 11).

3 Hoje — a fila diária

3.1 Para que serve Hoje

Hoje é a resposta a “o que precisa de mim agora?”. Em vez de fazer você procurar por empresas e negócios, o aplicativo junta numa página de filas tudo o que tem um limite de prazo: negócios para perseguir, promessas que você fez, clientes esperando contato, tarefas de negócios, planos estagnando, e-mail da equipe sem dono, conflitos de edição abertos e renovações chegando. Os líderes veem ainda colegas que parecem travados — a página serve assim como quadro de stand-up.

A regra da página é simples: uma linha existe porque algo tem uma data. O trabalho concluído esvazia a fila, e uma fila vazia termina com **Tudo limpo** — não com um atraso escondido.



Marker 1: **Hoje** na barra lateral — a página que você abre primeiro toda manhã. Cada linha de fila traz conteúdo, empresa, vencimento e seus botões de ação.

3.2 Trabalhar uma linha de fila

Cada linha diz quatro coisas num relance: sobre o que é, a que empresa pertence, quando vence e o que você pode fazer com ela agora. As ações variam por fila mas seguem um padrão — **Ver** leva você ao registro, **Feito** marca o item subjacente como concluído, **Eu vou levar** toma um negócio sem dono, e **E-mail de atribuição** direciona uma mensagem da caixa de entrada para uma pessoa ou empresa.

1. Abra **Hoje** e pegue a primeira fila não vazia. O urgente se ordena para o topo — confie na ordem.
2. Leia a linha: *Acompanhar cotação de renovação — Nordwind Media GmbH — vence hoje*. Se a linha já diz o suficiente, aja diretamente; senão, pressione **Ver** e trabalhe a partir da página da empresa.
3. Feche com **Feito** ou com a ação própria da linha. A linha desaparece na hora — não há passo de “salvar” separado para o trabalho de fila.
4. Passe para a próxima fila não vazia e repita até a página responder **Tudo limpo**.

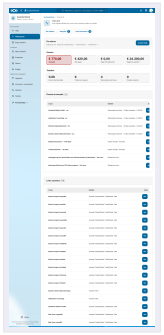
3.3 Casos limite que valem conhecer

- **Tomar um negócio.** Um negócio sem dono na fila de perseguição mostra **Eu vou levar**. Um clique torna você dono no mesmo instante; se um colega clicou primeiro, o aplicativo diz que o negócio acabou de ser tomada — recarregue e pegue outra linha em vez de tentar às cegas de novo.
- **O vencido não desaparece.** As linhas não somem à meia-noite. Uma chamada vencida simplesmente fica mais acima amanhã — a fila continua honesta sobre a idade.
- **O e-mail pede uma decisão, não um apagamento.** As linhas da caixa da equipe saem da fila quando a mensagem é atribuída ou marcada deliberadamente como tratada — o capítulo 10 cobre a triagem.
- **Contas de só leitura** veem as mesmas filas mas sem botões de ação; a página continua sendo a leitura mais rápida do que está pegando fogo.

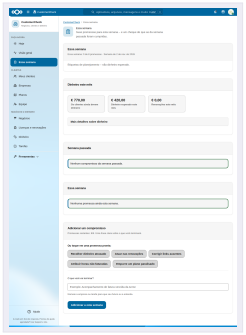
4 Visão geral e Essa semana

4.1 Visão geral — como estão os clientes

Visão geral é o exame de saúde do registro em trinta segundos: cobertura por conta, negócios que se moveram ou travaram, renovações no horizonte e os clientes que ninguém tocou há semanas. Ela responde à pergunta da manhã "o registro está saudável?" antes de **Hoje** responder "o que faço a respeito?". Cobertura aqui significa frescor de contato — uma empresa com uma chamada registrada recentemente conta como coberta, uma intocada há semanas deriva para um buraco, e expor os buracos é o motivo de a página existir.



Visão geral: a leitura de saúde de todo o registro.



Essa semana: promessas próprias da semana corrente.

Leia-a como um painel, use-a como uma lista: cada bloco leva à empresa, ao negócio ou à fila por trás — do "isso parece errado" ao registro real é um clique.

4.2 Essa semana — promessas que você pode cumprir

Essa semana é onde você se compromete com um pequeno conjunto honesto de promessas semanais — as chamadas, os e-mails e as renovações que pretende terminar antes de sexta-feira. Você adiciona uma promessa com título e empresa, a semana as agrupa por membro, e os líderes veem todo o quadro da equipe para a revisão de segunda-feira.

Uma promessa tem exatamente três finais honestos: feita (com a nota ou o arquivo que prova), remarcada deliberadamente, ou deixada escapar para que a equipe veja. É esse o sentido do ritual — a página torna os compromissos visíveis em vez de deixá-los evaporar num caderno.

1. Na segunda-feira, abra **Essa semana** e adicione o punhado de promessas que você realmente pode cumprir — por exemplo *enviar a cotação de renovação para a Nordwind Media*.
2. Durante a semana, feche cada promessa com **Feito** e uma breve nota de evidência; o aplicativo pede prova de propósito, porque uma promessa sem rastro é um desejo.
3. Na revisão, o que sobrar é remarcado ou largado abertamente — a página é um espelho, não um castigo.

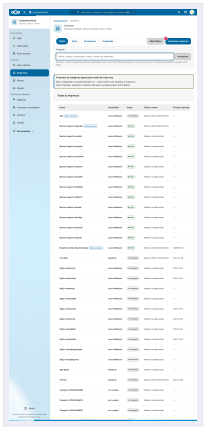
Verificação de termos: estas são promessas semanais internas. Uma *promessa ao cliente* — algo que você disse ao cliente que entregaria — vive na linha do tempo da empresa e nos acompanhamentos de negócios, não neste quadro.

5 Empresas — o registro compartilhado

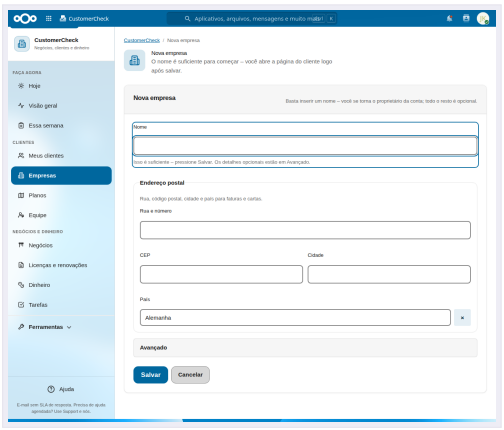
5.1 O registro

Empresas é o registro de clientes completo: cada conta com que a equipe trabalha, seu status, dono e cobertura numa lista. A busca acerta enquanto você digita, os filtros estreitam por status, e

o alternador de arquivo mantém contas mortas disponíveis sem encher a visão de trabalho. Uma função **Olhe apenas** lê a mesma lista — há um só registro e todos o leem.



Marker 1: **Adicionar empresa**. A lista mostra status, dono e cobertura por linha; as linhas arquivadas ficam atrás do filtro.



O formulário de criação pede um nome; o slug sugerido é permanente.

5.2 Criar uma empresa

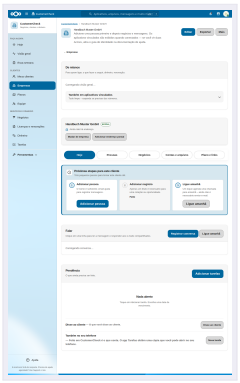
1. Pressione **Adicionar empresa** e escreva o nome como o cliente o escreve no papel — *Hafenblick Consulting*, não um apelido interno. As dicas de duplicata aparecem enquanto você digita; se a empresa já existe, abra-a em vez de bifurcar o registro.
2. Verifique o slug sugerido antes de salvar. O slug alimenta links e integrações e **não pode mudar depois** — um slug errado significa mesclar, não renomear.
3. Escolha o país na lista ISO pesquisável quando conta o contexto de fatura ou impostos, e salve. Você aterrissa na página da empresa e torna-se automaticamente o seu **Proprietário da conta** — a propriedade pode ser reatribuída depois por um líder, mas o criador começa com ela.
4. Depois adicione a primeira pessoa (capítulo 6); uma empresa sem contato é uma casca para a qual a fila não consegue encaminhar trabalho.

5.3 Casos limite de arquivo e busca

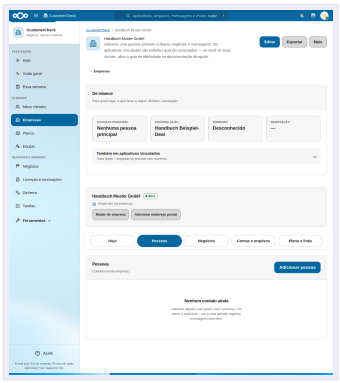
- **Arquivar é reversível. Arquivar** estaciona a conta e esconde-a das filas e da lista padrão; **Restaurar** a traz de volta com histórico intacto. O apagamento GDPR é um ato diferente e irreversível (capítulo 6).
- **As linhas arquivadas ainda respondem à busca** com o filtro de arquivo ligado — assim você encontra uma conta antiga antes de criar uma duplicata.
- **Os nomes duplicados são sinalizados**, não mesclados em silêncio. “%n nome de empresa aparece mais de uma vez” no cabeçalho significa que dois registros compartilham um nome; abra ambos e mescle (capítulo 6) antes que a equipe divida a sua história.
- **Lista vazia.** “Nenhuma empresa ainda” é literal — crie a primeira à mão ou execute **Importar** (capítulo 12); nada no aplicativo inventa clientes.

6 A página da empresa — a visão 360°

Abra a *Nordwind Media GmbH* e você aterrissa na página 360°: uma tela que traz tudo o que a equipe sabe sobre a conta. O cabeçalho traz status, cobertura e a barra de ações; as abas abaixo dividem o registro em visões de trabalho.



O cabeçalho 360°: status, cobertura e ações; as abas abaixo organizam o registro.



A aba **Pessoas** — funções, contatos e o único contato principal ativo.

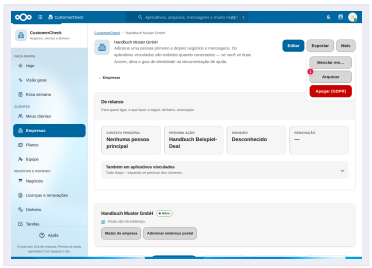
6.1 Ações do cabeçalho

Editar abre o formulário de dados mestres — os mesmos campos da criação, menos o slug. **Exportar** baixa um pacote de dados de todo o registro para entrega ou auditoria. Tudo o que é destrutivo se esconde sob **Mais** — propositalmente um clique mais fundo:

Mesclar em…
: dobra esta empresa num destino à sua escolha: pessoas, negócios, acordos, tarefas e histórico se transferem, e a origem acaba arquivada. Mesclar é a resposta às duplicatas — arquivar sozinho deixa duas meias-vidas para trás.

Arquivar / Restaurar
: estaciona e retira a conta (capítulo 5). Reversível, e o final normal de um cliente perdido.

Apagar (GDPR)
: limpa o registro sob um pedido de apagamento. Só líderes, atrás de uma confirmação explícita, irreversível — a anonimização vence o apagamento, porque o rastro de faturação deve ficar nos aplicativos financeiros.



Marker 1: **Arquivar** sob **Mais** — as ações destrutivas ficam um clique deliberado mais abaixo, junto a mesclar e apagar GDPR.

6.2 As cinco abas

Hoje
: a fila local da conta: tarefas abertas, renovações próximas e próximos passos só para este cliente.

Pessoas
os contatos. **Adicionar pessoa** registra nome, função, e-mail e telefone; uma pessoa marcada **Contato principal** é quem recebe e-mail e renovações por padrão. É permitido exatamente um papel de comprador ativo — pôr um segundo principal move a marca, nunca a multiplica.

Negócios
a fatia do pipeline desta conta — as mesmas fases do capítulo 7, filtradas à empresa.

Contas e arquivos
faturas lançadas e a **Pasta de arquivos** vinculada. Os valores vêm dos aplicativos de contabilidade (capítulo 8); os documentos caem na pasta que você vincula aqui — não num armazenamento de CRM paralelo.

Plano e links
o plano de conta (MAP) e os links dos aplicativos irmãos: projetos ProjectCheck, tickets TicketCheck, cliente InvoiceCheck. Vincular é o que faz aparecer cobertura, dinheiro e tickets nesta página.

6.3 Casos limite

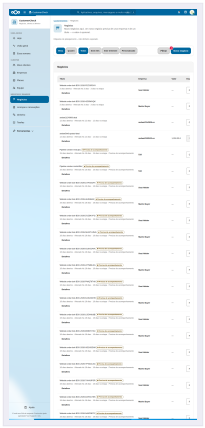
- **A cobertura avermelha por negligência.** Se ninguém registrar um contato durante semanas, o cabeçalho avisa e a conta deriva para a lista de buracos de **Visão geral** — o remédio é uma chamada registrada, não um interruptor nas configurações.
- **Exportação vs. apagamento.** Uma exportação tirada antes de um apagamento GDPR só retém os dados licitamente se o pedido permitir; o pacote serve migração e auditoria, não contornar o apagamento.
- **Preparar uma reunião** constrói um briefing a partir da linha do tempo, dos negócios abertos e das tarefas abertas — a via mais rápida para uma chamada de cliente não preparada.

7 Negócios e o pipeline

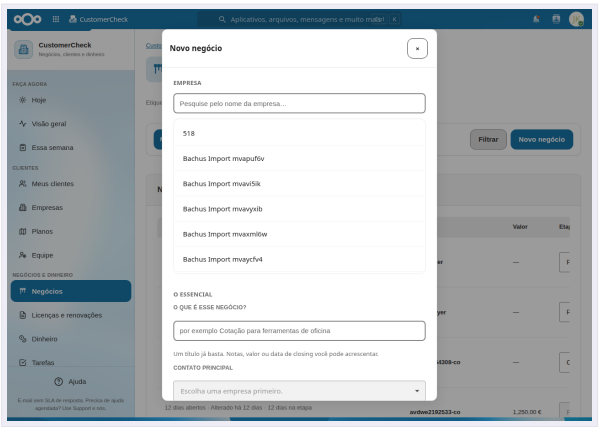
7.1 Como funciona o pipeline

Um negócio é uma cotação ou uma oportunidade ligada a uma só empresa. **Negócios** mostra todo o pipeline como **Mesa** para ordenar e percorrer, ou como **Quadro** que agrupa negócios por fase; a escolha é sua e fica por usuário em **Preferências**. As fases são fixas de propósito: **Prospecto** → **Contatado** → **Cotado** → **Negociação** → **Ganho** ou **Perdido**. As fases fixas tornam o pipeline comparável na equipe — ninguém inventa uma coluna privada “quase ganho”.

Ganho e **Perdido** são terminais. Um negócio que termina fica fechada para o registro e não reabre; uma oportunidade ressuscitada é um negócio novo com a sua própria história limpa, não uma ressurreição.



Marker 1: **Novo negócio**. O quadro agrupa negócios abertos por fase; *Mobile seats upgrade* está em **Negociação**.



O diálogo de novo negócio: título obrigatório, empresa, fase, proprietário e uma previsão opcional.

7.2 Criar e mover negócios

1. Pressione **Novo negócio** (marker 1 no quadro). O título é obrigatório — escreva o projeto do cliente, não um código interno: *Workshop de implantação CRM*, não *HAF-2026-07*.
2. Escolha a empresa e a fase inicial, ponha o **Proprietário** e, se útil, um valor de **Previsão** e um **Fechamento esperado**. A previsão alimenta as expectativas em **Visão geral**; nunca é lançada como dinheiro.
3. Mova o negócio arrastando o cartão no quadro ou editando a fase na mesa. Um negócio estacionado demais numa fase mostra sua idade — e essa idade é o que a traz à fila de perseguição de **Hoje**.
4. Fechar em **Perdido** pede sempre um **Motivo da perda**. Escreva o real — preço, cronograma, sem decisão — porque a lista de motivos é a única entrada honesta da próxima revisão do pipeline.

7.3 Tomadas, listas de verificação e sequências

Os negócios sem dono anunciam **Eu vou levar**: um clique torna você dono e o negócio sai da fila de perseguição da equipe. Se duas pessoas clicam juntas, a segunda vê que o negócio foi tomada — recarregue, o registro já decidiu.

Os modelos de **Listas de verificação** (capítulo 13) anexam uma sequência de passos ao cartão do negócio — os passos de qualificação que a sua equipe combinou para todo negócio cotado. Os passos são marcados no próprio cartão, então um negócio em **Cotado** traz visível a sua chamada de descoberta em falta em vez de escondê-la numa cabeça.

7.4 Limites que protegem o registro

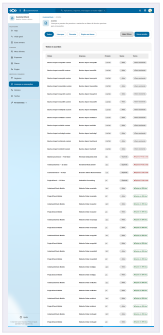
- **Sem sobrescritas silenciosas.** Duas pessoas editando o mesmo negócio produzem um item de conflito (capítulo 11), nunca um último-a-escrever-vence.
- **Previsão ≠ receita.** **Dinheiro** (capítulo 8) só conta o que os aplicativos de contabilidade lançaram; uma previsão otimista nunca infla a visão de caixa.
- **Campos obrigatórios poucos de propósito.** Título e empresa são as únicas exigências duras; o resto existe para tornar o negócio localizável e discutível depois.

8 Licenças, renovações e dinheiro

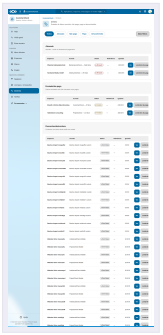
8.1 Licenças e renovações

Licenças e renovações guarda os acordos comerciais por trás das contas: assinaturas de licença e pacotes de parceiro, cada um ligado a uma empresa e a códigos de produto do **Catálogo** (capítulo 14). Um **Novo acordo** registra tipo, código de produto, duração e valor — por exemplo uma licença `azc` para a *Nordwind Media GmbH* ou um pacote `pc` para a *Hafenblick Consulting*.

As renovações são um problema de calendário que o aplicativo resolve por você. Cada acordo produz lembretes numa cadência fixa — **60, 30, 7 e 0 dias antes, mais 7 dias depois** da data de renovação — e cada lembrete dispara uma vez por data de referência, não a cada carregamento de página. A marca dos 60 dias é o momento de enviar a cotação de renovação; o dia +7 é o aviso de carência antes de as perguntas sobre acesso ficarem barulhentas. Os lembretes disparados aterrissam na fila de renovações de **Hoje** e na página da empresa, então ninguém "descobre" um vencimento depois do fato.



Licenças e renovações: acordos com datas de renovação e lembretes.



Dinheiro: faturas lançadas e valores em atraso vindos dos aplicativos irmãos.

Os pacotes de parceiro trazem um orçamento de horas. As horas lançadas chegam em **passos de 15 minutos** — o aplicativo rejeita valores de minutos arbitrários porque a faturação de parceiro roda em quartos de hora — e o acordo avisa visivelmente quando o consumo ultrapassa cerca de 80 %, cedo o bastante para vender mais em vez de transbordar em silêncio. Um **Pacote de entrega** resume o acordo para o cliente; o *e-mail de parceiro* envia o extrato de consumo.

8.2 Dinheiro — só números honestos

Dinheiro é um modelo de leitura, não um livro-razão. Mostra valores em aberto e em atraso exatamente como os aplicativos de contabilidade os lançaram — as faturas InvoiceCheck e os vínculos de cliente ProjectCheck e TicketCheck alimentam esta página (o capítulo 6 explica o vínculo). Duas consequências:

- **Vazio significa não vinculado, não zero.** Se a página não mostra nada para uma conta que você sabe ter faturas, falta o vínculo com o aplicativo irmão ou o próprio aplicativo — o CustomerCheck nunca imprime um falso 0,00 R$ para preencher o silêncio.
- **O dinheiro aqui é de só leitura.** Você cobra uma fatura não paga abrindo o registro subjacente no InvoiceCheck; o lado CRM segue a *atividade* (a chamada de lembrete em **Hoje**), não o lançamento.

9 Tarefas, Meus clientes e Planos

9.1 Tarefas — a lista de acompanhamentos

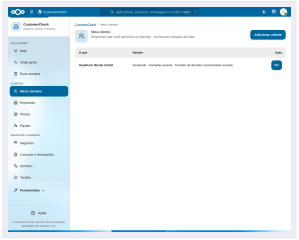
Tarefas é a lista de acompanhamentos aberta da equipe: chamadas, e-mails, reuniões e observações com um proprietário e uma data de vencimento. A maioria das entradas nasce na página da empresa

— “registrar, não lembrar” é a regra, porque uma tarefa no registro aparece no registro, em **Hoje** e na cobertura, enquanto um post-it não aparece em lugar nenhum.

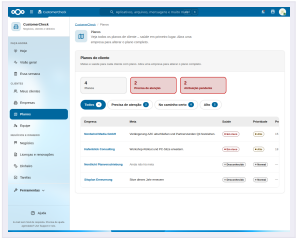
1. Crie a entrada na empresa (*Chamada de apresentação — necessidades de manutenção*) ou diretamente em **Tarefas**, com tipo (**Chamar**, **E-mail**, **Reunião**, **Observação**), uma **Data de vencimento** e um **Proprietário**.
2. Atribuir a um colega o notifica — atribuir é uma entrega, não uma sugestão. Seu filtro *atribuído a mim* torna a página uma lista pessoal.
3. As entradas feitas fecham com um clique; uma nota ou um arquivo na entrada serve também de prova que uma promessa semanal pede (capítulo 4).
4. Opcionalmente, espelhe as entradas nas suas tarefas Nextcloud — o vínculo mantém os dois lados honestos sem lançamento duplo.



Tarefas.



Meus clientes.



Planos.

9.2 Meus clientes — seu próprio terreno

Meus clientes é o registro filtrado para o que você possui: contas onde você é **Proprietário da conta** ou carrega o plano. A página é deliberadamente franca sobre buracos de cobertura — as contas que ninguém tocou recentemente sobem para cima, porque o cliente que você esquece é o cliente que sai. Trabalhar a lista é o segundo hábito diário depois de **Hoje**.

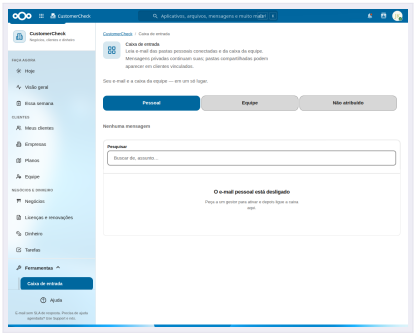
9.3 Planos — planos de conta (MAP)

Planos guarda os planos de ação mútuos: os planos de conta de longa duração com objetivos, saúde e os próximos passos combinados com o cliente. Um plano tem uma leitura de saúde e uma sequência de passos; quando estagna — nenhum passo feito, nenhum contato registrado — deriva para a fila de **Hoje** como um empurrão em vez de morrer em silêncio numa aba que ninguém abre. Mantenha os planos vivos fazendo os passos, não editando o campo de saúde.

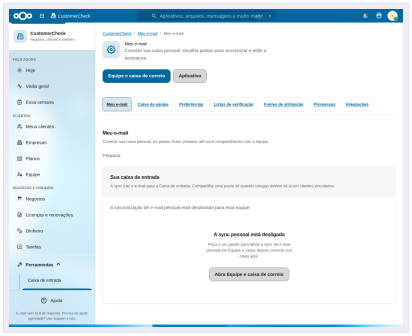
10 Caixa de entrada — triagem de e-mail que chega ao registro

10.1 O que a caixa de entrada junta

Caixa de entrada sob **Ferramentas** é a ponte entre e-mail e registro. Ela mostra a sua própria caixa vinculada, a caixa de correio compartilhada da equipe e as mensagens que pedem uma decisão. O aplicativo associa automaticamente remetentes a pessoas e empresas; o que ele não consegue associar não é filtrado como spam — espera em triagem que um humano diga onde pertence. O e-mail nunca se escreve sozinho num registro; atribuir é sempre a sua decisão.



Caixa de entrada: e-mail próprio, caixa da equipe e mensagens não associadas numa só triagem.



Meu e-mail: a sua vinculação de caixa pessoal fica privada.

10.2 Triar uma mensagem

1. Abra a mensagem. A pré-visualização mostra a thread e os candidatos que o aplicativo associou — uma pessoa, uma empresa ou *desconhecido*.
2. **Associada:** confirme a empresa ou pessoa sugerida com **E-mail de atribuição**. A mensagem aterrissa na linha do tempo do registro e sai da fila.
3. **Não associada:** escolha a empresa a que pertence, ou use *adicionar como nova empresa* quando um prospecto escreve pela primeira vez — criação e atribuição acontecem num só passo, para que o e-mail de primeiro contato nunca se perca numa cadeia de reencaminhamentos.
4. **Não CRM:** marque-a como tratada sem atribuição. O e-mail privado e estranho sai da fila deliberadamente, não em silêncio.

Triagem de correio é o mesmo trabalho num quadro dedicado para os dias de acumulação — só a lista de não associados, construída para velocidade.

10.3 Enviar a partir da caixa de correio da equipe

A **Caixa de correio compartilhada** envia como o endereço da equipe, não como você. O direito de escrita mais o direito de envio concedido pelo líder decide quem pode enviar; o envio em si traz uma chave de idempotência, então um clique repetido ou uma conexão trêmula nunca pode duplicar a mesma resposta a um cliente. As threads enviadas daqui são visíveis para a equipe — esse é o sentido de um endereço compartilhado: continuidade quando alguém falta.

10.4 Privacidade e limites

- **Meu e-mail continua seu.** A sua vinculação de caixa pessoal alimenta a associação e deixa você registrar o e-mail relevante; o aplicativo nunca publica a sua correspondência privada para a equipe.
- **Ligado não é compartilhado.** Uma mensagem que o motor marca *ligada* a uma empresa só se torna visível nesse registro quando você a atribui — conscientemente, quando o conteúdo lá pertence.
- **As fontes de atribuição** definem que caixas e pastas a caixa de entrada sequer olha (capítulo 13); uma fonte faltando significa e-mail ausente, não e-mail perdido.

11 Quadro de equipe e conflitos

11.1 O quadro de equipe

Equipe é a página de coordenação do líder — visível para funções **Pode gerenciar equipe** e, numa forma reduzida a linha própria, para cada membro **Pode editar**. Cada linha é uma pessoa: o que ela possui, o que está travado, o que precisa de acompanhamento e como está a sua semana.

Os líderes usam-na para a revisão de segunda-feira, para a preparação de 1:1 e para detectar o colega cuja fila cresceu mais rápido do que a sua semana.

O quadro responde a três perguntas sem reunião: quem precisa de ajuda (as linhas travadas sobem para cima), quem está ausente e o que acontece enquanto isso com o trabalho dessa pessoa.

11.2 OOO — cobertura sem transferência de propriedade

Marcar um membro como ausente *não* reatribui o seu registro. O substituto designado vê o trabalho vencido do ausente dentro do seu próprio **Hoje** como linhas de cobertura — claramente marcadas, claramente temporárias. Propriedade, histórico da conta e previsões ficam com o membro ausente, e é exatamente assim que deve ser: o substituto atende chamadas e envia a cotação de renovação, e no retorno não há nada a recuperar porque nada nunca partiu.

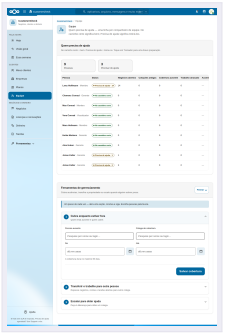
11.3 Reatribuição — quando a propriedade realmente se move

As transferências reais — uma saída, uma troca de território, um resgate — correm por **Reatribuir**: negócios, contas e promessas se transferem juntas como um só lote confirmado, não objeto por objeto. O lote é explícito para que nada fique a meio caminho: você revê o conjunto, confirma uma vez, e o novo dono vê o trabalho aparecer nas suas filas no mesmo instante. As escalações no quadro marcam as linhas que um líder deve ver primeiro.

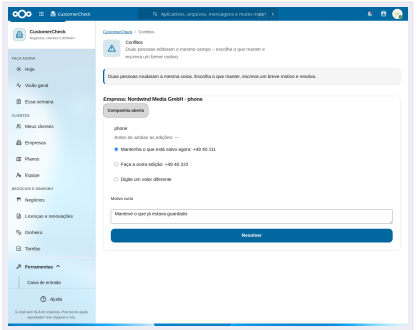
11.4 Conflitos — edições paralelas tornadas seguras

Duas pessoas editando o mesmo registro ao mesmo tempo poderiam destruir em silêncio o trabalho uma da outra; o CustomerCheck se recusa a permitir. A segunda gravação produz uma entrada em **Conflitos** em vez de sobrescrever — nada se perde, e nada se mescla em silêncio também.

1. Abra **Conflitos** sob **Ferramentas** (os líderes veem todos os conflitos abertos; a marca também aparece em **Hoje**).
2. Abra a entrada: você vê as duas versões lado a lado — o que cada editor alterou.
3. Escolha a versão que sobrevive, escreva o motivo obrigatório e salve. A edição perdedora não é apagada — fica no rastro do registro, então a decisão é auditável depois.



Equipe: uma linha por membro — trabalho possuído, pontos travados, OOO.



Conflitos: edições paralelas esperando uma decisão humana.

Por que um conflito e não auto-mesclagem: os registros de clientes toleram mesclagem cega ainda pior que código — um endereço metade rua velha, metade rua nova, não é um compromisso, é um bug de dados com carimbo de aprovação. O motivo obrigatório traz a decisão para a luz.

12 Importar — trazer o registro para dentro

Importar sob **Ferramentas** enche um registro vazio ou completa um vivo. Exige uma função de escrita — as contas **Olhe apenas** nunca a veem, porque uma importação ruim é uma edição em massa, não uma leitura.

12.1 Fontes

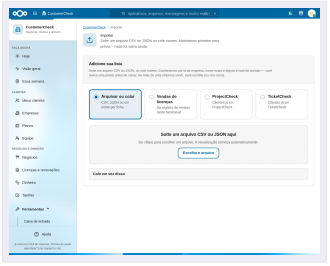
CSV / JSON
: a via clássica: uma exportação de planilha da sua ferramenta antiga. Um nome de empresa já basta — colunas extras (cidade, país, e-mail de contato) são recolhidas quando os cabeçalhos correspondem.

Só nomes
: cole uma lista simples, um nome por linha, quando o objetivo é apenas “colocar o registro para rodar”. Os detalhes se preenchem depois pela edição normal.

Aplicativos irmãos
: se o ProjectCheck ou o TicketCheck já têm clientes nesta instância, os blocos deles aparecem como fontes — importar vincula os registros em vez de os duplicar.

12.2 Os dois passos que protegem você

1. Solte o arquivo ou escolha a fonte. O aplicativo analisa e mostra uma *pré-visualização*: quantas linhas, que colunas ele reconheceu, que nomes parecem duplicatas de registros que você já tem.
2. Leia a pré-visualização honestamente — dicas de duplicatas e colunas não mapeadas são avisos, não decoração. Confirme depois com *importar seleção*. Só o que você verificou entra no registro.



O desenho pré-visualização-primeiro existe porque importações são a maneira mais barata de criar mil erros de uma vez. Um CSV torto se corrige mais facilmente na tabela de pré-visualização do que dentro de quarenta fichas de empresas.

12.3 Casos limite

- **Duplicatas.** Nomes que correspondem a empresas existentes são marcados na pré-visualização; pule-os ou importe e mescle depois (capítulo 6) — o registro não mescla sozinho.
- **Falhas parciais.** As linhas que falham a validação são listadas, não abandonadas em silêncio — corrija o arquivo ou crie-as à mão.
- **A pré-visualização não custa.** Ela não escreve nada; você pode ensaiar uma importação quantas vezes quiser.

- **Depois da importação** as empresas novas se comportam como as criadas à mão — precisam de pessoas, um proprietário e um primeiro contato registrado antes de a cobertura significar algo.

13 Configurações do espaço de trabalho

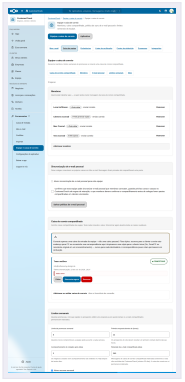
As configurações do espaço de trabalho separam limpo o que cada membro ajusta para si e o que os líderes ajustam para a equipe. Todos têm **Meu e-mail**, **Preferências** e **Integrações**; as seções só de líderes vivem sob **Equipe e caixa de correio** e as suas vizinhas.

13.1 Configurações pessoais

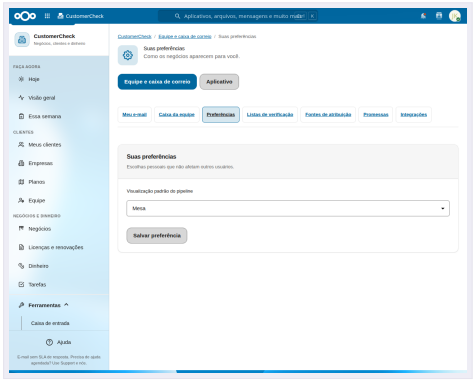
Meu e-mail
: vincula a sua própria caixa (IMAP) para que a caixa de entrada associe o seu e-mail a registros. A vinculação é pessoal: o aplicativo lê para a associação, a sua correspondência privada nunca vira conteúdo da equipe (capítulo 10).

Preferências
: guarda os seus padrões — sobretudo se **Negócios** abre como **Mesa** ou **Quadro**. É por usuário; mudá-la nunca toca a visão de um colega.

Integrações
: vincula o exterior: calendários para acompanhamentos, tarefas Nextcloud para tarefas, pastas de arquivos para empresas. Cada integração lista o seu estado, então um vínculo quebrado é visível em vez de ausente em silêncio.



Equipe e caixa de correio: membros, funções e a vinculação da caixa compartilhada.



Preferências: o seu padrão de pipeline pessoal e opções pessoais.

13.2 Seções de líderes

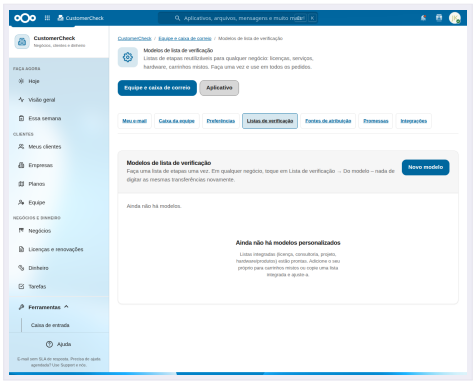
Equipe e caixa de correio
: gerencia membros e as suas funções do espaço (capítulo 1) mais a caixa compartilhada: vinculação IMAP/SMTP, pastas vigiadas e a política de envio que decide que membros podem escrever como o endereço da equipe. Teste a vinculação aqui antes de culpar a caixa de entrada pelo silêncio.

Listas de verificação
: são os modelos de passos que os negócios podem trazer (capítulo 7). Um modelo nomeia os passos uma vez — chamada de descoberta, cotação enviada, revisão de segurança — para que cada cartão de negócio percorra a mesma sequência honesta.

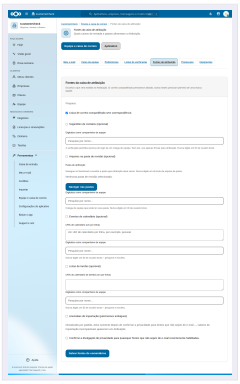
Fontes de atribuição
: declara de onde vêm os itens de revisão e as fontes da caixa de entrada, por fonte e consciente

GDPR: caixas, pastas, URIs de calendário. Uma fonte desligada não produz itens — por desenho, não por bug.

Promessas / Círculo
: governam o ritual das promessas semanais: quem revê e por que círculos a revisão roda (capítulo 4).



Listas de verificação: modelos de passos reutilizáveis para negócios.



Fontes de atribuição: fontes de revisão e caixa de entrada, por fonte e consciente GDPR.

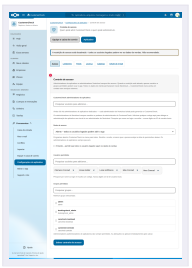
Regra prática: se uma configuração toca uma pessoa, ela vive nas seções pessoais; se muda o que toda a equipe vê — caixa, funções, fontes — é uma seção de líder, e o menu só a desenha para líderes.

14 Configurações do aplicativo — a camada de administração

Configurações do aplicativo só é visível para administradores do aplicativo (capítulo 1). Tudo aqui é à escala da instância: o portão, os assentos de licença, as tarefas de lembretes, os feeds, o catálogo de produto e o e-mail do sistema. Um interruptor errado nestas páginas afeta cada usuário, então as seções são poucas e cada uma tem o nome do seu efeito.

14.1 Acesso

Acesso possui o portão: o modo de acesso (**Aberto – todos os usuários logados podem abrir o app** vs. restrito com lista de permissão), os usuários e grupos permitidos, e o próprio indicador de admin do aplicativo. O marker 1 da captura é o formulário que decide tudo isso. O comportamento completo — incluindo a lista vazia fail-closed — está documentado no capítulo 15.



Marker 1: o formulário de acesso — modo, lista de permissão e admins num só lugar. Uma lista vazia em modo restrito fecha em falha: só os admins do aplicativo ainda entram.

14.2 Automatização e integrações

Lembretes
: agenda o trabalho de fundo: lembretes de renovação (a cadência 60/30/7/0/+7 do capítulo 8),

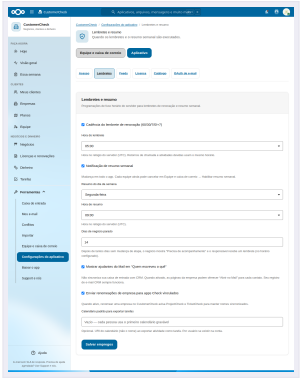
e-mails de resumo e a lista de tarefas que mostra quando cada corredor disparou pela última vez. Uma tarefa parada significa filas paradas — olhe aqui primeiro quando **Hoje** parecer suspeitamente vazio.

Feeds
: emite os feeds ICS e tokens webhook que levam datas e eventos do CustomerCheck para fora — lembretes de renovação para um calendário compartilhado, eventos de fila para um chat. Os tokens rodam: gire-os se um link vazar, nunca compartilhe um entre ferramentas.

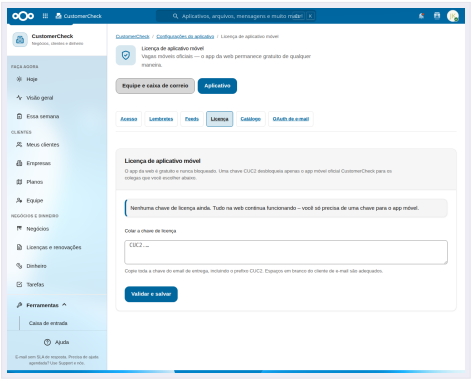
Catálogo
: mantém os códigos de produto (capítulo 8) a que os acordos podem referir. Um código inativo some dos acordos *novos* enquanto os existentes o mantêm — o histórico fica honesto.

Licença
: gerencia os assentos companion CUC2: quantos usuários móveis podem vincular, quem detém um assento. O aplicativo web continua gratuito sob a AGPL — os assentos só limitam o telefone (capítulo 16).

OAuth de e-mail
: e *e-mail pessoal* configuram o OAuth do lado da instância e a canalização de e-mail de sistema em que assentam a caixa da equipe e as vinculações pessoais.



Lembretes: agenda de tarefas e últimas corridas — a primeira parada quando os lembretes calam.



Licença: os assentos companion CUC2 gerenciam-se na web, não no telefone.

Verificação de fronteira: um líder que não encontra uma destas seções não perde direitos por acidente — o menu está correto. As configurações do aplicativo respondem propositalmente à instância, não ao espaço de trabalho.

15 Acesso — o portão do aplicativo

15.1 Dois modos

O portão configura-se em **Configurações do aplicativo** → **Acesso** e conhece exatamente dois modos:

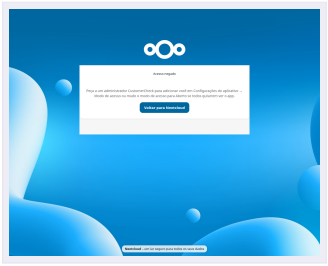
Aberto – todos os usuários logados podem abrir o app
: Todos com um login Nextcloud chegam ao CustomerCheck. O modo natural para uma instância CRM dedicada onde cada conta é funcionário.

Restrito com lista de permissão
: Só os usuários e grupos da lista passam o portão; todos os outros recebem **Acesso negado**. O modo para instâncias compartilhadas onde o Nextcloud acolhe mais gente que a equipe comercial.

A mudança de modo se aplica de imediato — sem logout, sem janela de cache. Um grupo permitido funciona como grupo: adicione o novo funcionário ao grupo na gestão de usuários do Nextcloud e o portão abre para ele no pedido seguinte, sem tocar no CustomerCheck de novo.

15.2 Fail-closed por desenho

O modo restrito com uma lista de permissão **vazia** não recai em aberto — fecha o portão a todos exceto aos administradores do aplicativo. É deliberado: um portão que abre em silêncio quando mal configurado não é um portão. Se a sua equipe vir de repente **Acesso negado** depois de uma sessão de administração, a primeira coisa a verificar é se a lista foi esvaziada com o modo restrito ainda ligado.



Acesso negado: a página de bloqueio para usuários fora da lista — um stop honesto, não um link morto.

15.3 Bloqueado? O que verificar

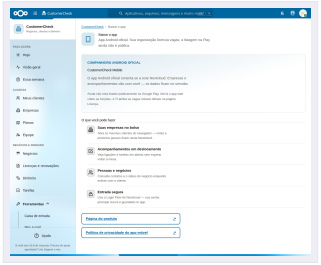
1. **Item de menu completamente ausente:** o portão está restrito e você não está na lista — ou o aplicativo está desativado à escala da instância. Pergunte ao administrador do aplicativo antes de assumir um bug.
2. **A página Acesso negado:** você está autenticado mas fora da lista. A página é a resposta, não o problema — peça acesso a quem possui **Configurações do aplicativo** → **Acesso**.
3. **Dentro mas sem botões de escrita:** não é o portão — a sua função do espaço é **Olhe apenas** (capítulo 1). Outra camada, outro dono: o líder em **Equipe e caixa de correio** corrige funções.
4. **Configurações do aplicativo invisíveis:** você não é administrador do aplicativo. O indicador de admin vive na mesma página **Acesso** — só um admin existente ou o administrador de sistema do Nextcloud o concede.

O resumo de uma frase para admins: o portão decide quem pode abrir o aplicativo, a função do espaço decide o que eles podem fazer lá dentro — e uma lista restrita vazia tranca todos para fora, você incluído se remover a si mesmo.

16 O aplicativo companion (CUC2)

16.1 O que é o companion

O CustomerCheck no telefone é um companheiro, não um port: o aplicativo Android fala com a mesma instância Nextcloud e o mesmo registro, construído para os dois minutos entre reuniões — verificar a fila de hoje antes de entrar, registrar a chamada no elevador. O aplicativo web continua o posto completo e gratuito sob a AGPL; o companion exige um assento de licença **CUC2**, gerenciado na web em **Configurações do aplicativo** → **Licença**. **Baixar o app** sob **Ferramentas** mostra o caminho de instalação e o estado do seu assento.



16.2 Navegação e o espelho web

Cinco abas de baixo espelham o registro web: *Hoje*, *Empresas*, *Negócios*, *Acordos* e *Configurações*. Uma empresa no telefone é o mesmo registro 360° que na web — pessoas, negócios, acordos e tarefas incluídos — e um negócio tomado no telefone fica tomado para todos. Escrever exige a mesma função de escrita da web mais um assento CUC2 válido; não há um segundo sistema de permissões para aprender.

16.3 Offline e a caixa de saída

O companion trata a conectividade como clima, não como um requisito:

Sem conexão com a internet
: o banner que aparece quando o dispositivo fica offline. A leitura continua a partir da última sincronização.

Salvar para sincronização posterior
: a ação de salvar oferecida offline — notas CRM e atividades entram em fila em vez de falhar.

Salvo neste telefone — sincroniza quando estiver online
: a confirmação de que um registro entrou na caixa de saída.

Aguardando sincronização
: o estado de fila no registro até o envio ter sucesso; as notas sincronizadas reaparecem depois sob **Hoje** e na linha do tempo da empresa na web.

Nada na fila se perde ao reconectar, e nada é enviado duas vezes — a caixa de saída reproduz uma vez, em ordem. O que ela não consegue fazer é inventar dados nunca salvos: se você matou o aplicativo no meio de uma edição, não havia nada para pôr em fila.

16.4 Assentos e configurações do dispositivo

Os assentos de licença são um assunto da instância, de propósito: o telefone lê o estado do seu assento do servidor e diz a você *os assentos de licença são gerenciados pelo seu TI no CustomerCheck na web* em vez de oferecer um desvio de compra no aplicativo. As configurações do dispositivo cobrem aparência, idioma, desbloqueio biométrico e bloquear ao sair — tudo local no telefone, nada disso toca o registro.

17 Acessibilidade

O CustomerCheck está construído para WCAG 2.1 AA, o mesmo padrão que toda a suite Check a si impõe. Este capítulo junta o que isso significa no uso diário — e o que fazer quando algo ainda o barra.

17.1 Operação por teclado

Cada fluxo funciona sem mouse. **Tab** e **Shift+Tab** percorrem a página na ordem do documento — barra lateral, conteúdo, ações; **Enter** ativa links e botões, **Espaço** alterna checkboxes, **Escape** fecha diálogos e o menu **Mais**. A visão de quadro mantém botões reais nas ações dos cartões, então tomar um negócio ou fechar uma tarefa é uma tecla, não um gesto de arrastar. Um anel de foco visível segue você — o contorno de foco nativo do navegador nunca é suprimido.

Os diálogos são elementos `<dialog>` reais: o foco entra ao abrir, fica preso enquanto o diálogo vive, e volta ao acionador ao fechar. Não há armadilhas `window.confirm` em lugar nenhum do aplicativo.

17.2 Acesso visual

- **Contraste** usa os tokens de tema do Nextcloud, então o tema da sua instância e o modo de alto contraste se transportam para o aplicativo; o status nunca é só cor — os emblemas emparelham cor com um ícone e uma etiqueta de texto.
- **Zoom e telas estreitas:** o layout é mobile-first e continua utilizável até cerca de 320 px sem rolagem horizontal; a 200 % de zoom as tabelas fluem para cartões etiquetados em vez de serem cortadas.
- **Movimento reduzido** é respeitado — confirmações e transições colapsam em alterações instantâneas quando o sistema o pede, e o modo de cores forçadas mantém o foco e as formas de status intactos.
- **Alvos de toque** atingem o piso de 44 px (48 px para ações primárias e destrutivas), então o aplicativo continua manobrável no navegador do telefone, não só no companion.

17.3 Leitores de tela

Landmarks e cabeçalhos descrevem a estrutura da página: a barra lateral é um landmark de navegação com a página corrente marcada `aria-current`, cada tabela mantém as suas células de cabeçalho, e os campos de formulário trazem etiquetas reais — nunca dicas só-placeholder. O feedback assíncrono (atualizações de fila, gravações, erros) é anunciado via regiões `aria-live`, e cada erro de campo é ligado ao seu input com `aria-invalid` mais uma mensagem inline junto ao controle, então um usuário de leitor de tela ouve a mesma explicação que um vidente lê.

17.4 Se algo o barrar

Bugs de acessibilidade são tratados como bugs de produto, não pedidos de funcionalidade: reporte-os via o link **Ajuda** no rodapé do aplicativo ou via GitHub Issues, com o nome da página e a tecnologia de apoio que você usa. O teste manual mais rápido é o caminho só-teclado — do login ao **Feito** — mais uma volta a 200 % de zoom sobre **Empresas** e **Hoje**.

18 Resolução de problemas e FAQ

18.1 Erros e o que significam

Cada mensagem que você provavelmente vai encontrar, na ordem em que ela aparece. O padrão é sempre o mesmo: a mensagem diz o que aconteceu, esta lista diz porquê e o que fazer.

Acesso negado
: Você está fora da lista de permissão do portão — capítulo 15, não um problema de função do espaço.

O nome da empresa é obrigatório. / Insira um título curto para este negócio. / Insira um título de promessa.
: Um campo obrigatório está vazio — o controle nomeado é o que corrigir; mais nada bloqueia a gravação. As perdas também querem o seu **Motivo da perda**.

Adicione um breve motivo (pelo menos 3 caracteres).
: As resoluções de conflitos e as ações GDPR exigem um motivo escrito (capítulo 11); uma frase honesta basta.

Negócio assumido. / Alguém já lidou com esta mensagem. Recarregue a atribuição e tente novamente.
: Duas pessoas pressionaram **Eu vou levar** ou triaram o mesmo e-mail; o registro já decidiu — recarregue e pegue outra linha (capítulos 3 e 10).

Já existe uma empresa com este endereço curto. Abra-o em vez de criar uma duplicata.
: O slug está ocupado. Abra o registro existente — o slug é permanente, então o aplicativo o protege em vez de o bifurcar (capítulo 5).

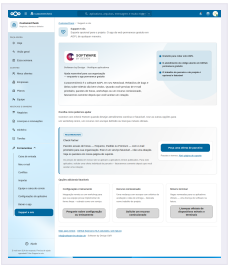
É necessária uma chave de idempotência válida para enviar da caixa de correio compartilhada.
: O envio da caixa da equipe foi repetido sem a sua chave — reenvie a partir do diálogo em vez de repetir o pedido à mão (capítulo 10).

Nenhuma empresa / negócio / acordo ainda
: Estados vazios literais: crie o primeiro registro ou execute **Importar** (capítulo 12); o aplicativo nunca enche listas com exemplos.

Tudo limpo
: Não é um erro — **Hoje** a relatar que todas as filas estão vazias (capítulo 3).

Dinheiro não mostra nada para uma conta com faturas
: O vínculo com o aplicativo irmão falta ou o InvoiceCheck não está instalado — o CustomerCheck nunca fabrica zeros (capítulo 8).

Equipe / Importar / Configurações do aplicativo ausentes do menu
: A função, não um bug: **Olhe apenas** esconde superfícies de escrita, não-admins escondem **Configurações do aplicativo** (capítulos 1 e 15).



18.2 FAQ — o índice “como faço...?”

...chegar a abrir o aplicativo?
: Problema de portão — capítulo 15; o dono da lista está em **Configurações do aplicativo** → **Acesso**.

...começar a minha manhã?
: As filas de **Hoje** primeiro, depois os buracos de **Visão geral** — capítulos 3 e 4.

...registrar uma chamada de cliente?
: Na empresa ou em **Tarefas** — capítulo 9.

...empurrar um negócio para frente?
: Arraste no **Quadro** ou edite a fase — capítulo 7; as fases terminais ficam fechadas.

...tratar um cliente que sai?
: **Arquivar** no caso normal, **Apagar (GDPR)** num pedido de apagamento — capítulo 6.

...cobrir um colega de férias?
: OOO no quadro **Equipe**, não reatribuição — capítulo 11.

...ter o CustomerCheck no meu telefone?
: **Baixar o app** mais um assento CUC2 — capítulo 16.

...corrigir uma empresa duplicada?
: **Mesclar em...** na duplicata — capítulo 6.

...renovar uma licença a tempo?
: Confie nos lembretes 60/30/7/0/+7 ou veja a fila — capítulo 8.

…reportar um problema?

Ajuda no rodapé de navegação, ou **Support e nós** — o link de reporte anexa a versão do aplicativo e a página, nunca os seus dados.

18.3 Não são bugs — desenho deliberado

- **Sem seletor de organização.** A versão 1.6.x roda um registro por instância; um segundo registro é uma segunda instalação.
- **Promessas semanais ≠ promessas a clientes.** O quadro segue compromissos internos; os compromissos a clientes vivem no registro (capítulo 4).
- **O e-mail pessoal fica privado. Meu e-mail** alimenta a associação, não a publicação (capítulo 10).
- **O CUC2 só limita o telefone.** O aplicativo web não precisa de assento e continua AGPL (capítulo 16).

19 Glossário

Termos de domínio que um leitor novo encontra no CustomerCheck e neste manual. As etiquetas UI são traduzidas no próprio aplicativo — esta lista explica os conceitos por trás delas.

Visão 360°
: a página da empresa: cabeçalho mais as cinco abas que trazem tudo o que se sabe sobre uma conta (capítulo 6).

Proprietário da conta
: o membro responsável por uma empresa; posto na criação, movível via **Reatribuir** — alimenta **Meus clientes** e o encaminhamento de filas.

Lista de permissão
: a lista de usuários e grupos que passam o portão em modo restrito (capítulo 15).

Portão do aplicativo
: a camada de acesso que decide se você pode sequer abrir o CustomerCheck — independente da sua função do espaço.

Tomada
: tomar um negócio sem dono com **Eu vou levar**; a propriedade se move no mesmo clique.

Cobertura
: frescor de contato por conta — uma empresa recentemente tocada está coberta, uma negligenciada deriva para a lista de buracos de **Visão geral**.

CUC2
: o prefixo de licença dos assentos companion; limita o aplicativo Android, nunca a web (capítulo 16).

Fail-closed
: a resposta do portão ao modo restrito com lista vazia: ninguém exceto admins do aplicativo entra (capítulo 15).

Chave de idempotência
: o token que torna um reenvio inofensivo — o mesmo e-mail nunca pode sair duas vezes da caixa compartilhada.

MAP
: plano de ação mútuo — o plano de conta de longa duração sob **Planos**; planos estagnando aparecem em **Hoje**.

OOO
: out of office: cobertura por substituto sem transferência de propriedade (capítulo 11).

Caixa de saída
: a fila offline do companion — registros salvos-agora-sincronizados-depois que reproduzem uma vez quando a conexão volta.

Pipeline
: a escada fixa de negócios **Prospecto** → **Contatado** → **Cotado** → **Negociação** → **Ganho** / **Perdido**.

Promessa (semanal)
: um compromisso interno em **Essa semana** com prova ao fechar — não uma promessa a um cliente.

E-mail ligado
: uma mensagem que o motor liga a uma empresa ou pessoa sem visibilidade de equipe até você atribuí-la.

Sequência
: os passos de lista de verificação anexados a um cartão de negócio a partir de um modelo **Listas de verificação**.

Lembrete de referência
: um lembrete de renovação que dispara uma vez por data de referência, para que a cadência 60/30/7/0/+7 nunca incomode.

Slug
: o endereço curto permanente da empresa — escolhido na criação, imutável depois.

20 Catálogo — cada superfície num relance

Cada tela do aplicativo, o seu caminho de menu e o capítulo que a explica. Marque esta página quando sabe onde está mas não para que serve a tela.

Superfície	O que faz	Capítulo
Hoje	filas diárias — negócios, e-mail, promessas, renovações, conflitos	3
Visão geral	saúde do registro: cobertura, negócios travadas, horizonte de renovação	4
Essa semana	promessas semanais próprias e a revisão	4
Meus clientes	as suas contas possuídas e buracos de cobertura	9
Empresas	o registro completo: busca, filtros, arquivo, criar	5
Empresa 360°	uma conta: cabeçalho, cinco abas, mesclar/arquivo/GDPR	6
Planos	planos de conta (MAP): objetivos, saúde, próximos passos	9
Equipe	linhas de membros, cobertura OOO, reatribuição, escalações	11
Negócios	o pipeline como mesa ou quadro, tomadas, motivos de perda	7
Licenças e renovações	acordos, códigos de produto, cadência de lembretes	8
Dinheiro	faturas lançadas e caixa em atraso (modelo de leitura)	8
Tarefas	chamadas, e-mails, reuniões, observações com proprietário e vencimento	9
Caixa de entrada	e-mail pessoal + compartilhado, atribuição e triagem	10
Triagem de correio	o quadro de não associados para dias de acumulação	10
Conflitos	edições paralelas esperando uma decisão motivada	11
Importar	CSV/JSON/nomes e fontes de aplicativos irmãos com pré-visualização	12
Meu e-mail	a sua vinculação de caixa privada	13
Preferências	padrões por usuário (mesa/quadro e mais)	13
Integrações	vínculos de calendários, tarefas e arquivos	13
Equipe e caixa de correio	membros, funções, caixa compartilhada, política de envio	13
Listas de verificação	modelos de passos de negócios	13
Fontes de atribuição	fontes de revisão e caixa de entrada, consciente GDPR	13
Configurações do aplicativo → Acesso	modo do portão, lista de permissão, admins	15, 14
Configurações do aplicativo → Lembretes	tarefas de renovação/resumo e últimas corridas	14
Configurações do aplicativo → Feeds	feeds ICS e tokens webhook	14
Configurações do aplicativo → Licença	assentos companion CUC2	14
Configurações do aplicativo → Catálogo	códigos de produto para acordos	14
Configurações do aplicativo → OAuth de e-mail	canalização de e-mail da instância	14
Baixar o app	caminho de instalação companion e estado do assento	16
Support e nós	ajuda, reportar problema, apoiar o projeto	18
Acesso negado	a página de bloqueio fora da lista	15

Se uma superfície desta tabela faltar no seu menu, a resposta é quase sempre função ou portão — os capítulos 1 e 15 resolvem isso em dois minutos.

Sobre a Software by Design

A Software by Design desenvolve apps Nextcloud para dados auto-hospedados — tempo, projetos, estoque, frota, CRM. As interfaces web são gratuitas (AGPL) na sua instância; os apps companheiros precisam de uma licença de produto.
Site: https://nextcloud.software-by-design.de/ **Parceiro:** mailto:info@software-by-design.de
Bugs/ideias: `dev@software-by-design.de`

Suporte e contribuição

CustomerCheck permanece gratuito sob AGPL. Em **Support e nós**: oferta de parceiro, implantação, funcionalidades sob encomenda, patrocínio. Questões de acesso vão para o administrador do app; questões de produto, para os parceiros ou

dev@…
Check Partner: https://nextcloud.software-by-design.de/pt/support/
Sponsors: https://github.com/sponsors/aSoftwareByDesignRepository
Sem aconselhamento jurídico, fiscal ou de conformidade. As marcas de terceiros pertencem aos seus respectivos titulares.

Índice Remissivo

Acessibilidade, 19
Acesso, 17
Acesso negado, 17
Acordo, 10
Adicionar empresa, 6
Administrador do aplicativo, 2
Administração, 16
Arquivo, 6
Atribuir, 10
Ausente, 12
Buraco de cobertura, 11
Busca, 6
Caixa, 10
Caixa de correio compartilhada, 12
Caixa de correio da equipe, 11
Caixa de entrada, 11
Caixa de saída, 19
Catálogo, 23
Chamar, 10
Cobertura, 5
Como faço, 21
Companion, 18
Configurações, 15
Configurações do aplicativo, 16
Conflitos, 12
Contas e arquivos, 7
Contato principal, 7
Contraste, 20
Controle de acesso, 16
CSV, 14
CUC2, 18
Códigos de produto, 10
Dinheiro, 10
Duplicatas, 14
E-mail de atribuição, 12
Editar, 7
Empresas, 5
Entrar, 2
Equipe, 12
Equipe e caixa de correio, 15
Erros, 20
Escalação, 13
Essa semana, 5
Exportar, 7
Fail-closed, 18
FAQ, 20
Fases, 8
Feeds, 16
Fila, 4
Fontes de atribuição, 15
Funções, 1
Ganho, 8
GDPR, 7
Glossário, 22
Hoje, 4
Importar, 14
InvoiceCheck, 10
Leitor de tela, 20
Lembretes, 16
Licenças, 10
Lista de permissão, 16, 17
Lista de verificação, 9
Listas de verificação, 15
Login, 2
MAP, 11
Matriz de permissões, 2
Mesclar, 7
Meu e-mail, 15
Meus clientes, 10
Movimento reduzido, 20
Móvel, 18
Navegação, 3
Navegação por teclado, 19
Negociação, 8
Negócios, 8
Novo negócio, 9
Offline, 19
Olhe apenas, 1
OOO, 12
Perdido, 8
Permissões, 1
Pessoas, 7
Pipeline, 8
Plano de conta, 11
Planos, 10
Pode editar, 1
Pode gerenciar equipe, 1
Preferências, 15
Previsão, 9
Primeiros passos, 2
Promessas, 5
Proprietário da conta, 6
Prospecto, 8
Página da empresa, 7
Reatribuir, 12
Registro, 5
Renovações, 10
Resolução
  acesso, 18
Resolução de conflitos, 13
Resolução de problemas, 20
Revisão de promessas, 5
Sequência, 9
Slug, 6
Tarefas, 10
Teclado, 19
Tokens, 16
Tomada, 9
Tomar, 4
Triagem de correio, 11
Tutorial, 3
Vencido, 4
Visão 360°, 7
Visão de pipeline, 15
Visão geral, 5
WCAG, 19
Índice, 23