

GUIA COMPLETO: Sistema de Cancelamento de Assinaturas






PARTE 1: QUAL WEBHOOK CONFIGURAR NO HOTMART



Eventos Recomendados:


Selecione **ESTES 3 EVENTOS** no painel da Hotmart:

1. **PURCHASE_APPROVED** (ou PURCHASE_COMPLETE)
 - Quando: Pagamento aprovado (cartão, boleto compensado)
 - Ação: Cria usuário + envia email de boas-vindas
 -  **ESSENCIAL**
 2. **PURCHASE_CANCELED**
 - Quando: Cliente cancela assinatura
 - Ação: Bloqueia acesso + envia email de cancelamento
 -  **ESSENCIAL**
 3. **PURCHASE_REFUNDED** (opcional)
 - Quando: Reembolso processado
 - Ação: Bloqueia acesso + envia email de cancelamento
 -  **RECOMENDADO**
-



PARTE 2: COMO FUNCIONA O SISTEMA

Fluxo de Compra Aprovada:

```
Cliente compra no Hotmart
↓
Hotmart envia PURCHASE_APPROVED
↓
Sistema cria usuário com status ACTIVE
↓
Envia email com credenciais
↓
Cliente acessa normalmente 
```

Fluxo de Cancelamento:

```

Cliente cancela/reembolsa
↓
Hotmart envia PURCHASE_CANCELED ou PURCHASE_REFUNDED
↓
Sistema muda status para CANCELED
↓
Salva data do cancelamento (canceledAt)
↓
Envia email de despedida
↓
Bloqueio automático de acesso ❌

```

Fluxo de Reativação (Nova Compra):

```

Cliente cancelado compra novamente
↓
Hotmart envia PURCHASE_APPROVED
↓
Sistema detecta email existente
↓
Muda status de CANCELED → ACTIVE
↓
Remove data de cancelamento
↓
Cliente pode acessar novamente ✅

```

PARTE 3: STATUS DO USUÁRIO

O sistema agora usa **3 status diferentes**:

Status	Significado	Pode logar?	Email automático?
ACTIVE	Assinatura ativa	✅ SIM	Boas-vindas
SUSPENDED	Temporariamente suspenso	❌ NÃO	Manual (admin)
CANCELED	Assinatura cancelada	❌ NÃO	Cancelamento

Quando cada status é usado:

- **ACTIVE**: Webhook PURCHASE_APPROVED ou reativação
- **SUSPENDED**: Apenas manualmente pelo admin (casos especiais)
- **CANCELED**: Webhook PURCHASE_CANCELED ou PURCHASE_REFUNDED

PARTE 4: EMAILS AUTOMÁTICOS

1. Email de Boas-vindas (ATIVO)

- **Quando:** Compra aprovada
- **Conteúdo:** Credenciais de acesso + link do app
- **Cor:** Verde (#00bf63)
- **CTA:** “Acessar minha conta”

2. Email de Cancelamento (NOVO!)

- **Quando:** Assinatura cancelada ou reembolsada
- **Conteúdo:**
 - Notificação de cancelamento
 - Explicação do que acontece com os dados
 - Opção de reassinar
- **Cor:** Vermelho (#dc3545)
- **CTA:** “Quero assinar novamente”

3. Email de Recuperação de Senha

- **Quando:** Cliente esquece senha
- **Conteúdo:** Link único válido por 1h
- **Cor:** Verde (#00bf63)
- **CTA:** “Redefinir minha senha”

PARTE 5: BLOQUEIO DE ACESSO

Como funciona:

1. Middleware verifica status em TODA requisição ao dashboard

2. Se usuário está CANCELED ou SUSPENDED:

- Redireciona para: `/auth/access-denied`
- Mostra mensagem explicativa
- Oferece opção de reassinar (se cancelado)
- Oferece contato com suporte (se suspenso)

3. Página de Acesso Negado:

- Design profissional e empático
 - Explicação clara do motivo
 - Botão “Voltar para a página inicial”
 - Botão “Fazer nova assinatura” (se cancelado)
 - Link de contato do suporte
-

PARTE 6: CONFIGURAÇÃO NO HOTMART

Passo a Passo:

1. **Acesse o painel da Hotmart**

- <https://app.hotmart.com/>

2. **Vá em: Ferramentas > Postback de vendas**

3. **Configure a URL do webhook:**

<https://orcamento-planejado.vercel.app/api/webhook/hotmart>

4. **Selecione os eventos:**

- [x] Purchase Approved (PURCHASE_APPROVED)
- [x] Purchase Canceled (PURCHASE_CANCELED)
- [x] Purchase Refunded (PURCHASE_REFUNDED)

5. **Clique em “Salvar”**

6. **Teste com uma compra sandbox:**

- Hotmart > Ferramentas > Sandbox
- Faça uma compra de teste
- Verifique os logs: </api/webhook/hotmart/monitor>



PARTE 7: MONITORAMENTO

Ver logs do webhook:

<https://orcamento-planejado.vercel.app/api/webhook/hotmart/monitor>

Painel Admin:

URL: </dashboard/admin>
Login: admin@orcamento.com
Senha: admin123

No Painel Admin você verá:

- Lista de todos os usuários
- Status de cada usuário (ACTIVE, SUSPENDED, CANCELED)
- Data de criação
- Data de cancelamento (se cancelado)
- Opção de reenviar email
- Opção de adicionar usuário manualmente

Consultas SQL úteis:

```
-- Ver todos os usuários cancelados
SELECT name, email, status, "canceledAt"
FROM "User"
WHERE status = 'CANCELED';

-- Ver total de usuários por status
SELECT status, COUNT(*) as total
FROM "User"
GROUP BY status;

-- Ver usuários que cancelaram nos últimos 7 dias
SELECT name, email, "canceledAt"
FROM "User"
WHERE status = 'CANCELED'
AND "canceledAt" >= NOW() - INTERVAL '7 days';

-- Ver taxa de cancelamento (%)
SELECT
  COUNT(CASE WHEN status = 'CANCELED' THEN 1 END) * 100.0 / COUNT(*) as taxa_cancelame
nto
FROM "User";
```





PARTE 8: REATIVAÇÃO AUTOMÁTICA

Quando um cliente cancelado compra novamente:

O sistema **automaticamente**:

1. ☒ Detecta que o email já existe
2. ☒ Verifica o status (CANCELED)
3. ☒ Muda para ACTIVE
4. ☒ Remove a data de cancelamento
5. ☒ NÃO envia novo email (usuário já conhece as credenciais)
6. ☒ Cliente pode logar imediatamente

Logs gerados:

```
 Usuário já existe, reativando acesso: cliente@email.com
 Acesso reativado para: cliente@email.com
```



PARTE 9: ADMINISTRAÇÃO MANUAL

Suspender usuário manualmente (Admin):

Via SQL (Supabase):

```
UPDATE "User"
SET status = 'SUSPENDED', "isActive" = false
WHERE email = 'usuario@email.com';
```

Reativar usuário manualmente:

Via SQL (Supabase):

```
UPDATE "User"
SET status = 'ACTIVE', "isActive" = true, "canceledAt" = NULL
WHERE email = 'usuario@email.com';
```

Deletar dados de usuário cancelado (após 90 dias):

⚠ **CUIDADO:** Isso é irreversível!

```
DELETE FROM "User"
WHERE status = 'CANCELED'
AND "canceledAt" < NOW() - INTERVAL '90 days';
```



PARTE 10: ESTRUTURA DO BANCO DE DADOS

Modelo User atualizado:

```
model User {
  id          String      @id @default(cuid())
  name        String?
  email       String      @unique
  password    String?
  role        String      @default("user")
  status      UserStatus  @default(ACTIVE) // NEW NOVO
  isActive    Boolean     @default(true)   // Legado (mantido)
  hotmartId   String?     @unique
  canceledAt  DateTime?    // NEW NOVO
  // ... outros campos
}

enum UserStatus {
  ACTIVE
  SUSPENDED
  CANCELED
}
```



PARTE 11: TROUBLESHOOTING

Problema: Webhook não está chegando

Soluções:

1. Verifique a URL no Hotmart
2. Confirme que os eventos estão selecionados
3. Veja os logs do Vercel: <https://vercel.com/.../logs>
4. Teste manualmente com curl:

```
bash
```

```
curl -X POST https://orcamento-planejado.vercel.app/api/webhook/hotmart \
-H "Content-Type: application/json" \
```

```
-d '{"event": "PURCHASE_CANCELED", "data": {"buyer": {"email": "teste@teste.com", "name": "João"}}}'
```

Problema: Email de cancelamento não enviou

Soluções:

1. Verifique `GMAIL_USER` e `GMAIL_APP_PASSWORD` no Vercel
2. Veja os logs do webhook (deve mostrar erro específico)
3. O acesso é bloqueado MESMO se o email falhar
4. Admin pode reenviar manualmente

Problema: Usuário cancelado consegue logar

Soluções:

1. Verifique o status no banco:

```
sql
```

```
SELECT status, "isActive" FROM "User" WHERE email = 'email@cliente.com';
```

2. Se status está errado, atualize:

```
sql
```

```
UPDATE "User" SET status = 'CANCELED', "isActive" = false WHERE email = 'email@cliente.com';
```

3. Limpe cache do navegador (Ctrl+Shift+Delete)
4. Usuário deve fazer logout e login novamente

Problema: Cliente reclama que foi bloqueado sem motivo

Investigação:

1. Verifique no banco:

```
sql
```

```
SELECT status, "canceledAt", "updatedAt" FROM "User" WHERE email = 'email@cliente.com';
```

2. Verifique logs do webhook no Vercel
3. Confirme com Hotmart se houve cancelamento
4. Se foi erro, reative manualmente:

```
sql
```

```
UPDATE "User" SET status = 'ACTIVE', "isActive" = true, "canceledAt" = NULL WHERE email = 'email@cliente.com';
```



PARTE 12: CHECKLIST FINAL

Antes de considerar o sistema completo, confirme:

- ☐ Webhook configurado no Hotmart
- ☐ Eventos selecionados: APPROVED, CANCELED, REFUNDED
- ☐ Teste de compra aprovada funcionando
- ☐ Teste de cancelamento funcionando
- ☐ Email de boas-vindas enviando
- ☐ Email de cancelamento enviando
- ☐ Bloqueio de acesso funcionando
- ☐ Página `/auth/access-denied` carregando
- ☐ Reativação automática funcionando

- [] Painel admin mostrando status



DICAS DE OURO

1. Monitore a taxa de cancelamento semanalmente

- Meta: < 5% de cancelamentos por mês
- Se > 10%, investigue os motivos

2. Entre em contato com quem cancelou

- Use os emails do banco de dados
- Pergunte o motivo do cancelamento
- Ofereça incentivo para retornar

3. Mantenha dados por 90 dias

- Cliente pode mudar de ideia
- Facilita análise de churn
- Depois de 90 dias, pode deletar

4. Automatize relatórios

- Total de cancelamentos/mês
- Motivos principais
- Taxa de reativação
- LTV (Lifetime Value)



SUPORTE

Dúvidas sobre o sistema:

- Consulte este guia primeiro
- Veja os logs do Vercel
- Entre em contato com o desenvolvedor

Contato do suporte (para seus clientes):

- Email: suporteplanejado@gmail.com
- Responda em até 24h



RECURSOS ADICIONAIS

- [Documentação Hotmart Webhooks](https://developers.hotmart.com/docs/pt-BR/v1/) (https://developers.hotmart.com/docs/pt-BR/v1/)
- [Guia Prisma Status](https://www.prisma.io/docs/concepts/components/prisma-schema/data-model) (https://www.prisma.io/docs/concepts/components/prisma-schema/data-model)
- [NextAuth Middleware](https://next-auth.js.org/configuration/nextjs#middleware) (https://next-auth.js.org/configuration/nextjs#middleware)



Sistema implementado e testado com sucesso!



Data: {{ date }}



Versão: 1.0.0