



# Sistema CRM – Manual do Usuário



Prezado usuário,

Seja bem-vindo ao Sistema CRM, um sistema planejado para efetuar controle de clientes inadimplentes desta organização. O Sistema CRM é de fácil uso. Abaixo, daremos início à explicação de seu funcionamento.

## Capítulo 1 – Tela de Login

Neste primeiro capítulo explicaremos sobre a tela de *login*. Inicialmente o botão de *login* não estará visível, evitando cliques indesejados e desnecessários. O botão aparecerá **somente** após o usuário digitar seu e-mail cadastrado e sua senha, **que deverá conter, no mínimo, 06 (seis) caracteres**. Após isto, o botão irá aparecer para que o usuário possa fazer o *login*.



Imagem 1: Tela de login antes dos campos serem preenchidos.



# Sistema CRM – Manual do Usuário



E-mail  
adm.crm2023@gmail.com

Password  
.....

Login

[Esqueci Minha Senha](#)

Imagem 2: Botão de login aparecerá após campos corretamente preenchidos

Na tela de login, será possível conferir se a senha foi digitada corretamente, clicando no ícone da lupa, localizado à direita no campo de senha.

Será possível, também, solicitar recuperação de senha, clicando na opção “Esqueci Minha Senha”.

Esqueceu sua senha?

Digite seu e-mail no campo abaixo

E-mail

Solicitar

Para solicitar alteração de senha, será necessário que o usuário, devidamente já cadastrado, digite seu e-mail no campo solicitado. O sistema fará uma leitura no banco de dados. Caso possua cadastro, será enviado um e-mail para o endereço cadastrado, caso contrário, o usuário deverá entrar em contato com o administrador do sistema.



# Sistema CRM – Manual do Usuário



## Capítulo 2 – Home: Tela Principal

A tela principal exibirá os dados cadastrados, tanto de clientes inadimplentes, quanto de clientes com seu pagamento confirmado. Além disso, será possível observar um controle da quantidade de boletos inadimplentes e adimplentes no ano corrente e, também, no mês corrente, com os devidos valores devidos e pagos.

The screenshot shows the CRM Home interface. At the top, there is a dark header bar. On the left, a menu icon (three horizontal lines) is labeled '1'. In the center, there is a search bar with the placeholder text 'Pesquisa...' and a button labeled 'X' and 'Buscar', labeled '2'. On the right, there is a blue button labeled '+ Adicionar Cadastro', labeled '3'. Below the header, the main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Pagamentos Pendentes' and contains two summary cards: 'Total 2024: 1 - Perda: R\$ 7590.80' and 'Total Janeiro: 1 - Perda: R\$ 7590.80', labeled '5'. The right column is titled 'Pagamentos Confirmados' and contains two summary cards: 'Total 2024: 1 - Lucro: R\$ 8000.00' and 'Total Janeiro: 1 - Lucro: R\$ 8000.00', labeled '4'. Below these summary cards, there are two detailed views for a client named 'ADRIANO CARMO'. The left view is for 'Pagamento Pendente' and shows contact information, boleto number, value, and due date, labeled '6'. The right view is for 'Pagamento Confirmado' and shows contact information, boleto number, value, and payment date, labeled '7'.

Imagem 3: Tela principal e seus componentes

1. Botão para acessar o Menu;
2. Caixa de pesquisa por cliente cadastrado;
3. Botão para adicionar novo cadastro;
4. Dados contendo a quantidade de boletos pagos por ano e por mês, além de exibir o total de ganhos. Para ter acesso aos boletos pagos, basta clicar sobre a opção;
5. Dados contendo a quantidade de boletos com pagamento pendente por ano e por mês, além de exibir o total de ganhos. Para ter acesso aos boletos pendentes, basta clicar sobre a opção;
6. Dados do cliente que está com boleto pendente. Para acessar os dados detalhados, basta clicar sobre o cliente desejado;
7. Dados do cliente que está com boleto pago. Para acessar os dados detalhados, basta clicar sobre o cliente desejado.



# Sistema CRM – Manual do Usuário



## Menu Lateral – Tela Principal



Imagem 4: Menu lateral

1. Acesso à tela principal;
2. Acesso à tela de relatório anual;
3. Painel de configuração do usuário, onde será possível alterar seu cadastro pessoal e sua senha de acesso;
4. Opção para fazer o logout do sistema.

**Configurações**

<b>Alterar Nome</b>	<b>Alterar E-mail</b>
<input type="text" value="Diego Sarmanho"/>	<input type="text" value="email_usuario@gmail.com"/>
<b>Alterar Senha</b>	<b>Confirme a Senha</b>
<input type="password"/> <input type="button" value="👁"/>	<input type="password"/> <input type="button" value="👁"/>

Imagem 5: Painel de configuração do usuário



# Sistema CRM – Manual do Usuário



## Atualização cadastral e senha pessoal

Ao acessar o painel de configurações do usuário, o mesmo poderá atualizar seus dados e senha pessoal. Pode-se perceber que não existe algum botão para salvar registro. Isso se dá, pois, o botão só aparecerá após confirmação da senha do usuário em duas etapas, como mostra imagens abaixo:

The screenshot shows a dark-themed form titled 'Configurações'. It has four input fields: 'Alterar Nome' with the value 'Diego Sarmanho', 'Alterar E-mail' with the value 'email\_usuario@gmail.com', 'Alterar Senha' with the value '123456', and 'Confirme a Senha' with the value '987898565'. Each field has a toggle icon to the right. Below the fields, the text 'Senhas diferentes!' is displayed in red, indicating that the passwords do not match.

Imagem 6: Senhas digitadas incorretamente

This screenshot shows the same 'Configurações' form, but now the 'Confirme a Senha' field contains the same value as 'Alterar Senha', which is '123456'. A green button labeled 'Salvar Alterações' has appeared at the bottom left of the form, indicating that the password confirmation was successful.

Imagem 7: Botão aparecerá após os campos serem preenchidos corretamente



# Sistema CRM – Manual do Usuário



## Cadastrando novo boleto

The form is titled 'Cadastrando novo boleto' and contains several input fields and buttons. At the top left, there is a 'Data Cadastro' field with the value '16/01/2024'. To its right is a 'Nome' field. Below these are 'Telefone' and 'Email' fields. Further down are 'Número Boleto', 'Data de Vencimento' (with a calendar icon and format 'dd/mm/aaaa'), and 'Valor Boleto' (with a note 'Digitar somente números. Ex.: 6000.00'). Below these are 'Valor Multa' (with a note 'Valor de 10% sobre o valor total do boleto') and 'Juros Diários' (with a note 'Juros de 1% ao dia'). A question 'Possui número de título de vencimento?' is followed by radio buttons for 'Sim' and 'Não'. A blue button 'Próximo Contato em 3 Dias' is below. At the bottom is a 'Motivo do Não Pagamento' field. On the right side, there are three buttons: 'Sair' (grey), 'Limpar Campos' (red), and 'Salvar' (green).

Imagem 8: Tela para efetuar o cadastro do cliente e seu devido boleto

Ao iniciar um novo cadastro, o usuário deverá conferir se o cliente já possui cadastro em nosso banco de dados. Para isto, basta digitar o nome do cliente no campo solicitado. Se o cliente possui cadastro, seu nome aparecerá abaixo do campo, como mostra imagem abaixo.

This image shows a portion of the form where the 'Nome' field contains 'ADRIANO CARMQ'. A dropdown menu is open below the field, showing 'Adriano Carmo' as a suggestion. To the left, the 'Telefone' field contains '21999999999'. To the right, the 'Email' field contains 'email\_cliente@gmail.com'.

Imagem 9: Preenchimento dos dados do cliente

Basta selecionar o nome do cliente que, automaticamente, seus dados pessoais serão exibidos. Caso o cliente não possua cadastro, basta preencher normalmente os campos de nome, telefone, com DDD, e e-mail.

Para o preenchimento dos dados do boleto, serão necessários o número do boleto, data de vencimento do boleto e seu valor. O valor deverá ser preenchido da seguinte forma, **sem R\$: 2600.00**





## Sistema CRM – Manual do Usuário



Número Boleto 123456	Data de Vencimento 01/01/2024	Valor Boleto 1550.00
Valor Multa 155.00	Juros Diários 15.50	

Valor de 10% sobre o valor total do boleto

Juros de 1% ao dia

Digitar somente números. Ex.: 6000.00

Imagem 10: Preenchimento dos dados do boleto

**Observação:** Ao digitar o valor do boleto, como mostrado acima, os valores de multa e juros serão calculados automaticamente.

Possui número de título de vencimento?

☒ Sim ☐ Não

Título de Vencimento

Próximo Contato em 3 Dias

Próximo Contato  
19/01/2024

Motivo do Não Pagamento  
n

Não recebeu o boleto

Imagem 11: Preenchendo demais dados do boleto e cliente.

Caso o boleto possua título de vencimento, basta selecionar a opção “Sim”, que será exibido um campo para preenchimento. Caso contrário, basta selecionar a opção “Não”. Abaixo, o usuário deverá selecionar a data do próximo contato com o cliente, clicando sobre o botão de cor azul “Próximo Contato em 3 Dias”. Para descrever o motivo do não pagamento, o usuário poderá pesquisar se a justificativa já foi cadastrada anteriormente. Se sim, será exibida a opção, como mostra imagem acima. Caso contrário, basta digitar o motivo normalmente. Após todos os campos preenchidos, basta salvar o cadastro, para que o mesmo seja exibido na tela principal.



# Sistema CRM – Manual do Usuário



## Tela exibindo os dados detalhados do cliente com pagamento pendente

**Pagamento Pendente** ⌵

Cliente: Adriano Carmo

Tel.: 21999999999 Email: email\_cliente@gmail.com

Primeiro Contato: 12/01/2024

Próximo Contato: 15/01/2024 +5

Último Contato: 12/01/2024

Alterar Último Contato: dd/mm/aaaa

Número Boleto: 456321 Valor Boleto: R\$ 7590.80 Data Vencimento: 01/12/2023

Valor Multa: R\$ 759.08 Valor Juros 1%: R\$ 75.91

O boleto está vencido há 1 mês(es). Valor atualizado de juros de 1% ao mês: R\$ 75.91

Valor Atualizado do Boleto: R\$ 8425.79

Motivo do não pagamento: Não recebeu o boleto

Status: Pagamento Pendente

Pagamento Confirmado

Sair

Imagem 12: Ficha com os dados do boleto pendente.

1. Botão laranja para enviar mensagens via WhatsApp e ter acesso ao histórico de mensagens enviadas;
2. Botão azul para editar os dados cadastrais do cliente;
3. Botão vermelho para excluir o registro do boleto;
4. Botão para agendar o próximo contato para cinco dias após a data do último contato realizado, caso não obtenha sucesso;
5. Botão para salvar a data do último contato realizado;
6. Dados detalhados do boleto, bem como o valor de 10% da multa e o valor de 1% de juros por mês;
7. Botão para confirmar o pagamento do boleto. Será exibido um campo para inserir a data do pagamento, bem como o valor pago, como mostra imagem abaixo:

16/01/2024 8425.79 Salvar

Após confirmar a data e o valor a ser pago, basta clicar no botão verde “Salvar”, para confirmar o pagamento do boleto. Após confirmação, os dados serão direcionados para a coluna de “Pagamentos Confirmados”.





# Sistema CRM – Manual do Usuário



## Tela exibindo os dados detalhados do cliente com pagamento confirmado

Pagamento Confirmado

1

2

3

Cliente: Adriano Carmo

Tel.: 21999999999 Email: email\_cliente@gmail.com

Primeiro Contato  
12/01/2024

Último Contato  
12/01/2024

Próximo Contato  
15/01/2024

Alterar Último Contato  
dd/mm/aaaa

Número Boleto: 123456  
Valor Multa: R\$ 750.00  
O boleto foi pago após 2 mês(es) de vencido.

Data Vencimento: 01/11/2023  
Valor Juros 1%: R\$ 75.00  
Valor atualizado de juros de 1% ao mês: R\$ 150

Valor Boleto: R\$ 7500.00  
Valor Atualizado do Boleto: R\$ 8400

Data de Pagamento: 12/01/2024

Valor Pago: R\$ 8000.00

Motivo do não pagamento: Não recebeu o boleto

Status: Pagamento Confirmado

Sair

Imagem 13: Ficha com os dados do boleto pago.

1. Botão laranja para enviar mensagens via WhatsApp e ter acesso ao histórico de mensagens enviadas;
2. Botão azul para editar os dados cadastrais do cliente;
3. Botão vermelho para excluir o registro do boleto;
4. Botão para agendar o próximo contato para cinco dias após a data do último contato realizado, caso não obtenha sucesso;
5. Botão para salvar a data do último contato realizado;
6. Dados detalhados do boleto, bem como o valor de 10% da multa e o valor de 1% de juros por mês, data de pagamento e valor pago.

## Enviando mensagem via WhatsApp

Para enviar mensagem via WhatsApp para um cliente basta, após abrir os dados detalhados de seu boleto, clicar sobre o botão de cor laranja. Em seguida, será exibida a seguinte tela:

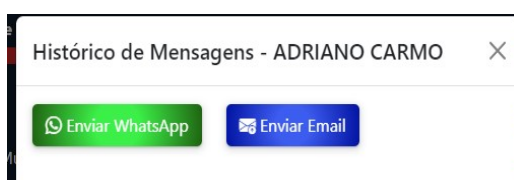


Imagem 14: Selecionando opções



# Sistema CRM – Manual do Usuário



Ao clicar na opção de “Enviar WhatsApp”, botão de cor verde, será exibida a seguinte tela:

The screenshot shows a web form titled "Enviar Mensagem - WhatsApp". It includes a close button (X) in the top right corner. The form contains the following elements:

- 1**: A text input field for "Nome" (Name) with the value "ADRIANO CARMO".
- 2**: A text input field for "Tel. de Contato" (Contact Phone) with the value "+5521999999999".
- 3**: A section titled "Regras:" (Rules) containing a list of six rules:
  1. **Nunca** cobrar no grupo;
  2. Atualizar a planilha sempre que enviar ou receber contato;
  3. Sempre poderá tirar a multa para pagamento imediato;
  4. **Sempre pegar comprovante do pagamento;**
  5. **Após 07 dias:** Começar o protocolo de ligação (duas vezes por dia)
  6. **Após de 01 semana** tentando ligar e não conseguindo, passar o caso para mim.
- 4**: A text input field for "Assunto" (Subject) with the value "SOLICITAÇÃO DE CONTATO URGENTE".
- 5**: A dropdown menu for "Escolha um tópico" (Choose a topic) with a list of options: "Escolha um tópico", "Texto Inicial para Cobrança", "Texto após 24h", "Texto após 48h", "Texto após 72h", "Texto após 03 dias", and "Texto após 07 dias".
- 6**: Two buttons at the bottom right: "Sair" (Exit) and "Enviar WhatsApp" (Send WhatsApp).

Imagem 15: Enviando mensagem para o WhatsApp do cliente

1. Nome do destinatário;
2. Contato do destinatário;
3. Regras;
4. Campo assunto deverá sempre ser preenchido;
5. Tópico para o tipo de mensagem que será enviada;
6. Após selecionar algum tópico, um texto pronto será exibido na caixa de textos, o qual poderá ser editado antes de ser enviado’
7. Em seguida, basta clicar no botão verde “Enviar WhatsApp”. O usuário será redirecionado para a página do WhatsApp web, para que possa concluir o envio da mensagem. Para ter acesso à mensagem enviada, basta acessar o histórico de mensagens, localizado na tela de dados detalhados do boleto.



# Sistema CRM – Manual do Usuário



## Capítulo 3 – Relatório Anual

Na tela de relatório anual, será possível ter acesso aos dados cadastrados ao longo do ano, bem como dados financeiros, gráficos, listagem de clientes. Além disso, será possível imprimir ou gerar um arquivo PDF do relatório completo.

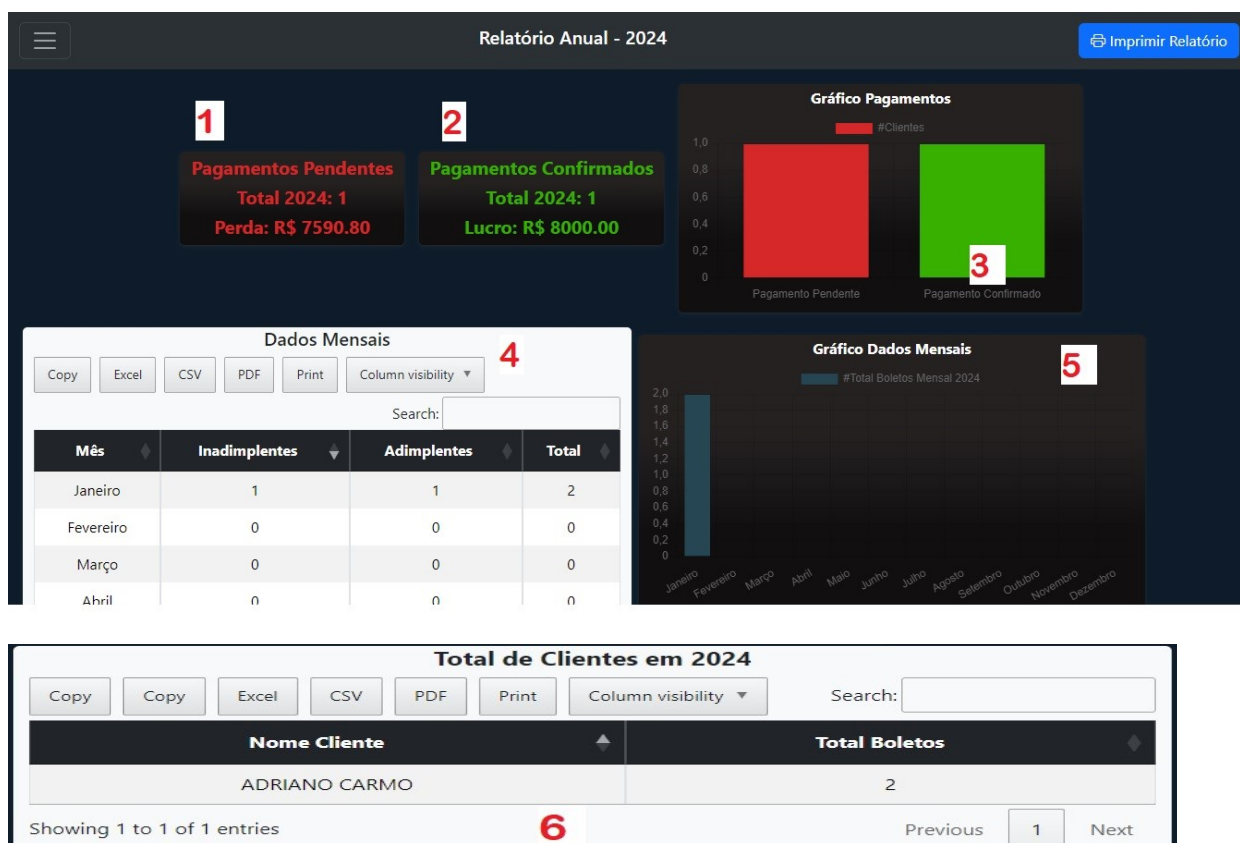


Imagem 16: Dados relatório anual

1. Dados contendo a quantidade de boletos pagos por ano e por mês, além de exibir o total de ganhos;
2. Dados contendo a quantidade de boletos com pagamento pendente por ano e por mês, além de exibir o total de ganhos;
3. Gráfico exibindo dados de pagamentos pendentes e confirmados;
4. Tabela com os dados mensais do ano corrente, exibindo a quantidade de pagamentos pendentes, confirmados e o total de boletos no mês. Para ter acesso aos dados detalhados do mês, basta clicar sobre o mês desejado. É possível salvar a tabela em arquivo Excel, CSV e PDF, além de imprimi-la;
5. Gráfico exibindo dados mensais;
6. Tabela exibindo clientes cadastrados no ano corrente, com a quantidade de boletos que o mesmo possui. Para ter acesso a todos boletos de um determinado cliente, basta clicar sobre seu nome. É possível salvar a tabela em arquivo Excel, CSV e PDF, além de imprimi-la.



# Sistema CRM – Manual do Usuário



## Capítulo 4 – Relatório Mensal

Neste quarto e último capítulo, veremos a tela de relatório mensal.

Relatório Janeiro - 2024

Pagamentos Pendentes

Total Janeiro: 1

Perda: R\$ 7590.80

Copy

Excel

CSV

PDF

Print

Column visibility

Search:

Nome	Número	Data Vencimento	Valor Boleto	Último Contato
ADRIANO CARMO	456321	01/12/2023	R\$ 7590.80	12/01/2024

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous1Next

Pagamentos Confirmados

Total Janeiro: 1

Lucro: R\$ 8000.00

Copy

Excel

CSV

PDF

Print

Column visibility

Search:

Nome	Número	Data Vencimento	Data Pagamento	Valor Boleto	Valor Pago
ADRIANO CARMO	123456	01/11/2023	12/01/2024	R\$ 7500.00	R\$ 8000.00

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous1Next



Imagem 17: Tela relatório mensal

1. Tabela exibindo os dados mensais referentes aos clientes com pagamentos pendentes. É possível realizar o download da tabela nos formatos Excel, CSV e PDF, além de poder imprimi-la. Para ter acesso aos dados detalhados, basta clicar sobre a opção desejada;
2. Tabela exibindo os dados mensais referentes aos clientes com pagamentos confirmados. É possível realizar o download da tabela nos formatos Excel, CSV e PDF, além de poder imprimi-la. Para ter acesso aos dados detalhados, basta clicar sobre a opção desejada;
3. Gráfico exibindo dados referentes aos pagamentos pendentes e pagamentos confirmados no mês corrente.



# Sistema CRM – Manual do Usuário



Para ter acesso aos demais meses, basta clicar no menu lateral, como mostra imagem abaixo:



Imagem 18: Menu lateral tela relatório mensal