

Contents

1	Manual do Usuário – Fortress Gestão Imobiliária	1
1.1	1. Visão geral da plataforma	2
1.2	2. Perfis e permissões	2
1.3	3. Primeiros passos	2
1.4	4. Painel administrativo (back-office)	3
1.4.1	4.1 Dashboard	3
1.4.2	4.2 Cadastros	3
1.4.3	4.3 Faturas e boletos	4
1.4.4	4.4 Conciliação e relatórios	4
1.4.5	4.5 Administração	4
1.4.6	4.6 Relatórios disponíveis	4
1.5	5. Fluxos operacionais recomendados	5
1.5.1	5.1 Cadastro completo (novo contrato)	5
1.5.2	5.2 Emissão e acompanhamento de boletos Bradesco	5
1.5.3	5.3 Convite ao portal do locatário	5
1.5.4	5.4 Relatórios e auditoria	5
1.6	6. Portal do locatário	6
1.6.1	6.1 Acesso	6
1.6.2	6.2 Página “Minhas faturas”	6
1.6.3	6.3 Suporte ao locatário	6
1.6.4	6.4 Dúvidas frequentes (FAQ inicial)	6
1.7	7. Integração Bradesco – referências rápidas	7
1.8	8. Checklists operacionais	7
1.8.1	Periodicidade diária	7
1.8.2	Semanal	7
1.8.3	Mensal	8
1.9	9. Suporte e troubleshooting	8
1.9.1	9.1 Política de suporte (sugestão)	8
1.10	10. Próximos passos	9

1 Manual do Usuário – Fortress Gestão Imobiliária

Objetivo

Este documento orienta administradores e locatários no uso diário da plataforma Fortress, cobrindo acesso, principais módulos, fluxos operacionais e integrações bancárias. Use-o como referência rápida durante treinamentos ou operações de rotina.

1.1 1. Visão geral da plataforma

- **Back-office (<https://sistema.fortressempreendimentos.com.br>):** ambiente administrativo para cadastros, contratos, emissão de faturas/boletos, conciliação financeira e relatórios.
- **Portal do locatário (<https://portal.fortressempreendimentos.com.br>):** área exclusiva para acompanhamento de faturas, download de boletos e emissão de recibos já pagos.
- **Integração bancária:** emissão/consulta/baixa de boletos com o Bradesco (sandbox e produção).
- **Perfis de acesso:** administradores, equipe financeira, equipe operacional e locatários convidados.

1.2 2. Perfis e permissões

Perfil	Acesso principal	Observações
Administrador	Todos os módulos, gestão de usuários e permissões	Responsável por liberar convites ao portal e parametrizar integrações
Financeiro	Cadastros financeiros, faturas, conciliações, relatórios	Deve zelar pelas credenciais Bradesco e monitorar webhooks
Operacional	Cadastros de pessoas, imóveis, contratos, relatórios	Atua no dia a dia de contratos/faturas, sem acessar configurações críticas
Locatário	Portal com faturas, boletos, recibos	Recebe convite individual; login por e-mail e senha

Dica: mantenha a lista de usuários atualizada em **Administração** → **Usuários** e revogue acessos antigos.

1.3 3. Primeiros passos

1. **Credenciais e ambientes:** confirmar `.env` (`APP_URL`, `PORTAL_URL`, `BRADESCO_*`).
2. **Acesso inicial:**
 - Admin: `https://sistema.../login` (usuário + senha).

- Locatário: <https://portal.../login> (e-mail + senha do convite).
3. **Reset de senha:** link “Esqueci minha senha” em cada ambiente; o locatário recebe link já apontando para o portal.
 4. **Navegadores suportados:** Chrome, Edge, Firefox; preferir versão atual.
 5. **Suporte:** criar canal único (e-mail ou helpdesk) para registros de incidentes.
-

1.4 4. Painel administrativo (back-office)

1.4.1 4.1 Dashboard

- Resumo de imóveis, contratos e faturas em aberto.
- Alertas de permissões ou falhas em integrações.
- Atalhos para relatórios recentes.

1.4.2 4.2 Cadastros

1.4.2.1 Pessoas

- **Obrigatórios para locatários:** nome, CPF/CNPJ, e-mail, telefones, endereço completo.
- **Máscaras automáticas:** CPF/CNPJ, telefone e CEP são higienizados antes de salvar.
- **Papéis:** Locatário, Proprietário, Fiador, etc. Habilite “Locatário” para uso do portal.

1.4.2.2 Imóveis

- Campos principais: código, proprietário, endereço, valores (locação, condomínio, IPTU).
- Cadastro de comodidades, área e fotos/anexos (opcional).
- Responsável e agenciador podem ser o próprio proprietário quando for apenas para teste.

1.4.2.3 Contratos

- Associe locador, locatário, imóvel e condições comerciais.
- Defina vencimento, valor do aluguel, reajuste, multas.
- Vincule documentos (ex.: contrato assinado) quando necessário.

1.4.3 4.3 Faturas e boletos

- **Gerar fatura:** em **Financeiro** → **Faturas**, criar nova (manual) ou usar geração automática pelo contrato.
- **Emitir boleto Bradesco:** acessar fatura → “Gerar boleto”; aguardar status “Registrado”.
- **Baixar e reenviar** boletos: opções na tela da fatura após registro.
- **Baixa manual:** se necessário, atualizar status para “Paga” e anexar recibo/pagamento.

1.4.4 4.4 Conciliação e relatórios

- **Conciliação bancária:** importar extratos, conferir lançamentos pendentes e ajustar divergências.
- **Relatórios:** financeiros, operacionais e personalizados por período.
- **Exportações:** PDF/Excel onde aplicável (ex.: razão bancária).

1.4.5 4.5 Administração

- **Usuários e permissões:** criar contas, definir funções e papéis.
- **Portal de locatários:** visualizar lista de convites, status de acesso, reenviar senhas.
- **Auditoria:** trilha de ações para governança e compliance.

1.4.6 4.6 Relatórios disponíveis

- **Financeiro** → **Relatórios:** fluxo de caixa, extratos, inadimplência.
- **Cadastros** → **Relatórios:** listagens de pessoas, imóveis e contratos.
- **Download:** gerar PDF ou Excel onde disponível (indicado na interface).
- **Agendamento** (roadmap): considere incluir em releases futuros se houver demanda.

1.5 5. Fluxos operacionais recomendados

1.5.1 5.1 Cadastro completo (novo contrato)

1. Cadastrar locatário com dados obrigatórios.
2. Cadastrar proprietário e imóvel (se não existir).
3. Criar contrato associando locatário, proprietário e imóvel.
4. Gerar faturas (manual ou recorrente).
5. Emitir boletos via Bradesco.
6. Enviar convite ao portal para o locatário acompanhar as faturas.

1.5.2 5.2 Emissão e acompanhamento de boletos Bradesco

1. Verificar `.env` (credenciais, certificado, `BRADESCO_SANDBOX_USE_FIXTURES`).
2. Gerar fatura e clicar em “Gerar boleto”.
3. Monitorar retorno no log (`storage/logs/bradesco-response.json`).
4. Webhook/polling atualiza status; se falhar, usar reproprocessamento manual.
5. Para baixa: confirmar pagamento (webhook, conciliação ou baixa manual) e emitir recibo.

1.5.3 5.3 Convite ao portal do locatário

1. Certificar que o locatário possui e-mail válido e papel “Locatário”.
2. Abrir **Administração** → **Locatários do Portal** e enviar convite.
3. Locatário recebe e-mail com link para definir senha.
4. Monitorar acessos (último login) na mesma tela.

1.5.4 5.4 Relatórios e auditoria

- Gerar relatório de faturas em aberto antes de virar o mês.
- Usar trilha de auditoria para rastrear alterações críticas (contratos, boletos, configurações).

- Exportar conciliação mensal e arquivar junto com extratos bancários.
-

1.6 6. Portal do locatário

1.6.1 6.1 Acesso

- Endereço: <https://portal.fortressempreendimentos.com.br>.
- Login: e-mail + senha definidos no convite.
- Reset de senha envia link apontando para o mesmo domínio (vale até expirar).

1.6.2 6.2 Página “Minhas faturas”

- Tabela com: número, contrato, competência, vencimento, status, valor.
- **Ações exibidas quando disponíveis:**
 - **Baixar boleto:** link direto para o PDF.
 - **Copiar código:** copia linha digitável/código de barras.
 - **Recibo (PDF):** aparece quando a fatura está “Paga”.
- Caso não haja faturas cadastradas ou boleto emitido, a coluna de ações permanece vazia.

1.6.3 6.3 Suporte ao locatário

- Dúvidas sobre login ou senha: acionar administradores para reenviar convite.
- Divergências financeiras: orientá-lo a anexar comprovante diretamente para equipe financeira.

1.6.4 6.4 Dúvidas frequentes (FAQ inicial)

- **Não recebi o convite.** Verifique caixa de spam; admin pode reenviar em *Administração → Locatários do Portal*.
- **Boleto não aparece.** Confirme se o boleto foi emitido no back-office (status “Registrado”).

- **Esqueci a senha.** Clique em “Esqueci minha senha” no portal e siga o link recebido por e-mail.
- **Problema de acesso em múltiplos dispositivos.** O portal suporta login mobile; limpe cache ou use aba anônima em caso de conflito.

1.7 7. Integração Bradesco – referências rápidas

Item	Sandbox	Produção
Base URL	<code>https://openapisandbox.prbradesco.com.br</code>	<code>https://openapisandbox.prbradesco.com.br</code>
Certificados	<code>.pem/.crt</code> de teste	Certificado A1 emitido por autoridade certificadora
Credenciais	Client ID/Secret sandbox (visibilidade 3 dias)	Requer assinatura e aprovação do Gestor de APIs
Fluxo recomendado	Emissão → webhook → fallback de polling	Igual ao sandbox
Logs úteis	<code>storage/logs/bradesco-response.json</code>	Monitoração de logs e monitorar erros 4xx/5xx
Variáveis <code>.env</code>	<code>BRADESCO_*</code> + <code>BRADESCO_SANDBOX_USE_FIXTURES</code>	Ajustar <code>BRADESCO_BASE_URL</code> + certificados de prod

Checklist antes do go-live: testar emissão e baixa com dados reais, validar webhooks, configurar alertas de falha de token e monitoria de filas.

1.8 8. Checklists operacionais

1.8.1 Periodicidade diária

- Verificar alertas no dashboard.
- Conferir filas de processamento (`queue:work`).
- Acompanhar faturas emitidas no dia e status dos boletos.

1.8.2 Semanal

- Revisar conciliação bancária.

- Checar convites pendentes do portal.
- Atualizar cadastros com dados incompletos.

1.8.3 Mensal

- Rodar relatório de faturas vencidas e inadimplência.
 - Exportar relatórios financeiros para contabilidade.
 - Revisar configurações do Bradesco e validade de certificados.
-

1.9 9. Suporte e troubleshooting

- **Erros comuns:**
 - `This action is unauthorized.` → verificar permissões ou papel do locatário.
 - Boleto não aparece no portal → confirmar registro no back-office e status “Registrado”.
 - Webhook não recebe notificações → testar conectividade, logs do Traefik, reprocessar fila.
- **Logs principais:** `storage/logs/laravel.log`, `storage/logs/bradesco-response.json`, auditoria.
- **Contato interno:** definir responsáveis por TI, financeiro e atendimento ao locatário.

1.9.1 9.1 Política de suporte (sugestão)

- **Horário de atendimento:** 08h–18h (dias úteis).
- **Canais:**
 - Suporte financeiro: `financeiro@fortressempreendimentos.com.br`
 - TI/integridade do sistema: `ti@fortressempreendimentos.com.br`
 - Atendimento ao locatário: `atendimento@fortressempreendimentos.com.br`
- **SLA recomendado:**
 - Incidentes críticos (boletos, login indisponível): resposta em até 2h, solução em até 8h.

- Dúvidas gerais/ajustes cadastrais: resposta em até 1 dia útil.
 - Melhorias e sugestões: registrar backlog e tratar em reuniões quinzenais.
-

1.10 10. Próximos passos

- Manter este manual versionado (Git) e atualizar após cada release.
 - Produzir vídeos curtos ou GIFs para fluxos críticos (cadastro, geração de boleto, portal).
 - Incluir FAQ resumida no próprio portal e no e-mail de convite aos locatários.
-

Atualizado em: $\{\{ \text{data do commit} \}\}$. Para sugestões ou correções, abra uma issue ou contate a equipe de desenvolvimento.