MANUAL DA PLATAFORMA

Aprenda a usar o sistema, uma tela de cada vez

Passo a passo com imagens e exemplos do dia a dia de uma corretora. Os vídeos de cada parte estão em https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda.

Versão de novembro de 2026

Índice

Primeiros passos e o painel

1. Entrar no sistema
2. Conhecer as telas
3. Ler o painel
4. O quadro "Comece por aqui"
5. O Meu dia
6. Os guias passo a passo
7. Cuidar do seu perfil

Clientes

1. Encontrar um cliente na sua carteira
2. Cadastrar um cliente
3. Cadastrar um cliente pela foto do documento
4. A ficha do cliente
5. Registrar o que foi conversado
6. Corrigir os dados ou excluir um cliente
7. Mandar a Central do Segurado para o cliente
8. Dossiê com IA: o resumo do cliente antes da ligação

Apólices e endossos

1. Encontrar uma apólice
2. Cadastrar uma apólice
3. Cadastrar a apólice pelo PDF, com IA
4. Ver e guardar o PDF da apólice
5. Registrar uma alteração na apólice (endosso)
6. Corrigir, mudar o status ou excluir uma apólice
7. Trazer a carteira de outro sistema

Renovações

1. Ver o que vai vencer
2. Levar a renovação para o funil
3. Avisar o cliente por e-mail

4. Deixar os IAgentes cuidarem da renovação
5. Medir quantos clientes você renova

Sinistros

1. Encontrar um sinistro
2. Registrar um sinistro
3. Acompanhar até o fim
4. Sinistro aberto pelo cliente
5. Resumo do sinistro com IA

Funil de vendas

1. Entender o quadro
2. Criar uma oportunidade
3. Avançar, ganhar ou perder
4. As tarefas de cada oportunidade
5. Organizar as etapas
6. Oportunidades que nascem sozinhas
7. O funil no painel

Tarefas

1. Entender o quadro
2. Criar uma tarefa
3. Concluir, editar e excluir
4. A tarefa e a oportunidade
5. As tarefas no Meu dia e nos IAgentes
6. Os nomes e as cores das colunas

Comissões

1. Ver quanto você tem a receber
2. Dividir a comissão em parcelas
3. Dar baixa quando o dinheiro cair
4. Conferir o extrato da seguradora com IA
5. Previsto, recebido e atrasado
6. Os IAgentes das comissões

Relatórios

1. Escolher o período e ler os cartões
2. Produção do período e comparação
3. Produção por seguradora e por ramo
4. Funil e novas × renovações
5. A camada analítica (aba Análises)
6. Montar o seu próprio relatório
7. Levar os números para uma planilha

Assinatura eletrônica

1. Enviar um documento para assinar
2. Acompanhar quem já assinou
3. O comprovante da assinatura
4. Cancelar um envio
5. Os IAgentes da assinatura

E-mails e Solicitações

1. Fazer os e-mails chegarem ao CRM
2. Organizar a caixa de entrada
3. Abrir um e-mail e agir sobre ele
4. Responder com a ajuda da Emma
5. Os pedidos da Central do Segurado
6. Resolver um pedido em um clique
7. A IAgente das solicitações

WhatsApp

1. As mensagens prontas
2. Mandar uma mensagem
3. Criar as suas mensagens
4. Onde mais o WhatsApp aparece

IAgentes

1. Conhecer os IAgentes
2. Ligar e desligar
3. Os que trabalham sozinhos todo dia
4. Os que ficam num botão

5. Os que mandam aviso por e-mail

Imóveis

1. Encontrar os imóveis
2. Cadastrar um imóvel
3. Trazer imóveis de outro lugar
4. Fotos e situação do imóvel
5. Visitas e propostas
6. Mandar o imóvel para o cliente
7. Achar o cliente certo para cada imóvel
8. O Funil de imóveis

Usuários e configurações

1. Convidar alguém da equipe
2. Papéis e áreas de cada pessoa
3. Reenviar convite e remover alguém
4. A marca da sua corretora
5. Atuação, funil, tarefas e seguradoras
6. Aviso de renovação ao cliente
7. Dados da corretora e assessoria

Logins de seguradoras

1. Conhecer a tela
2. Guardar um acesso
3. Padrão, editar e remover

Suporte e planos

1. Abrir um chamado
2. Acompanhar a resposta
3. Perguntas frequentes e este manual
4. Ver o seu plano e as faturas
5. Trocar de plano
6. Assinatura eletrônica no plano Básico
7. Pagamento em atraso e reativação

MÓDULO

Primeiros passos e o painel

Comece por aqui. Você aprende a entrar no sistema, a se localizar nas telas e a ler o painel, a tela que abre logo depois do login e mostra como está a sua corretora.

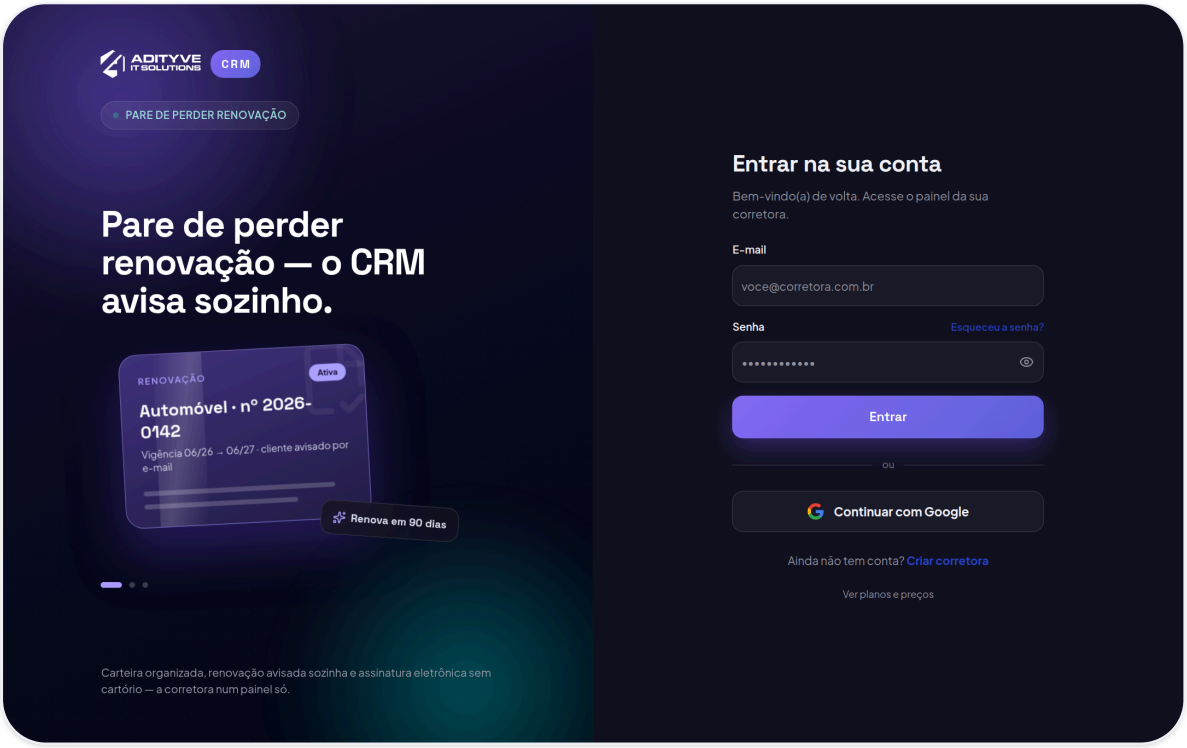
PARTE 1

Entrar no sistema

Você entra com o seu e-mail e a sua senha, ou com a sua conta do Google. Cada pessoa da corretora tem o próprio acesso.

PASSO A PASSO

1. Abra o endereço do sistema. Na tela "Entrar na sua conta", digite o seu e-mail e a sua senha e clique em "Entrar".



2. Usa o Gmail ou o e-mail da empresa no Google? Clique no botão do Google, logo abaixo, e entre sem digitar senha.

3. Esqueceu a senha? Clique em "Esqueceu a senha?", ao lado do campo da senha, e siga as instruções que chegam no seu e-mail.

4. Para ver a senha que você digitou, clique no ícone de olho dentro do campo.

EXEMPLO

A Ana foi convidada pelo dono da corretora. Ela abre o convite que chegou no e-mail, cria a senha dela e, daí em diante, entra pela tela de login com o próprio e-mail.

BOM SABER

- Cada acesso vale para uma pessoa só. Se você entrar em outro computador ou celular, a sessão anterior é encerrada e a tela de login explica o motivo.
- Para sair, clique na sua foto (ou nas suas iniciais), no canto de cima à direita, e escolha Sair.

DÚVIDAS COMUNS

Fui desconectado sozinho. O que houve?

Alguém entrou com o mesmo e-mail em outro lugar, ou você mesmo entrou em outro aparelho. O acesso mais novo vale e o mais antigo é encerrado. Se não foi você, troque a senha em Meu perfil.

PARTE 2

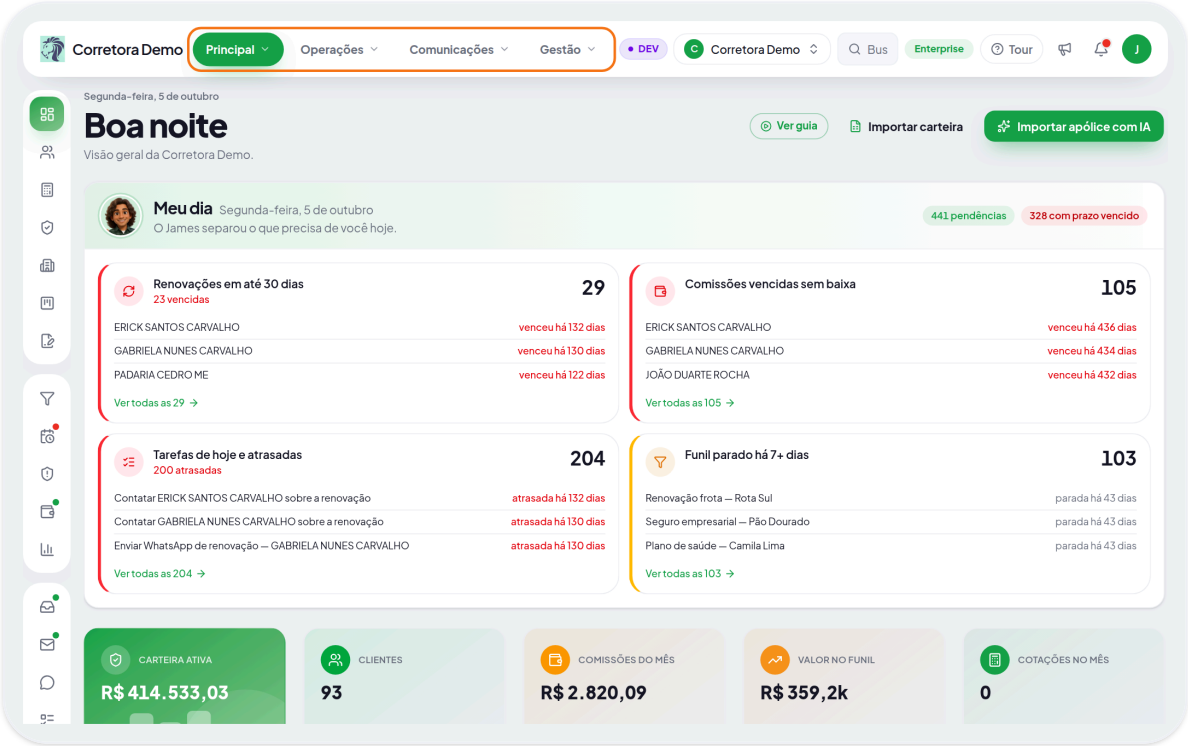
Conhecer as telas

No alto fica o menu com todas as telas, organizadas em grupos. Do lado esquerdo ficam os atalhos. À direita do alto ficam a busca, os avisos e a sua conta.

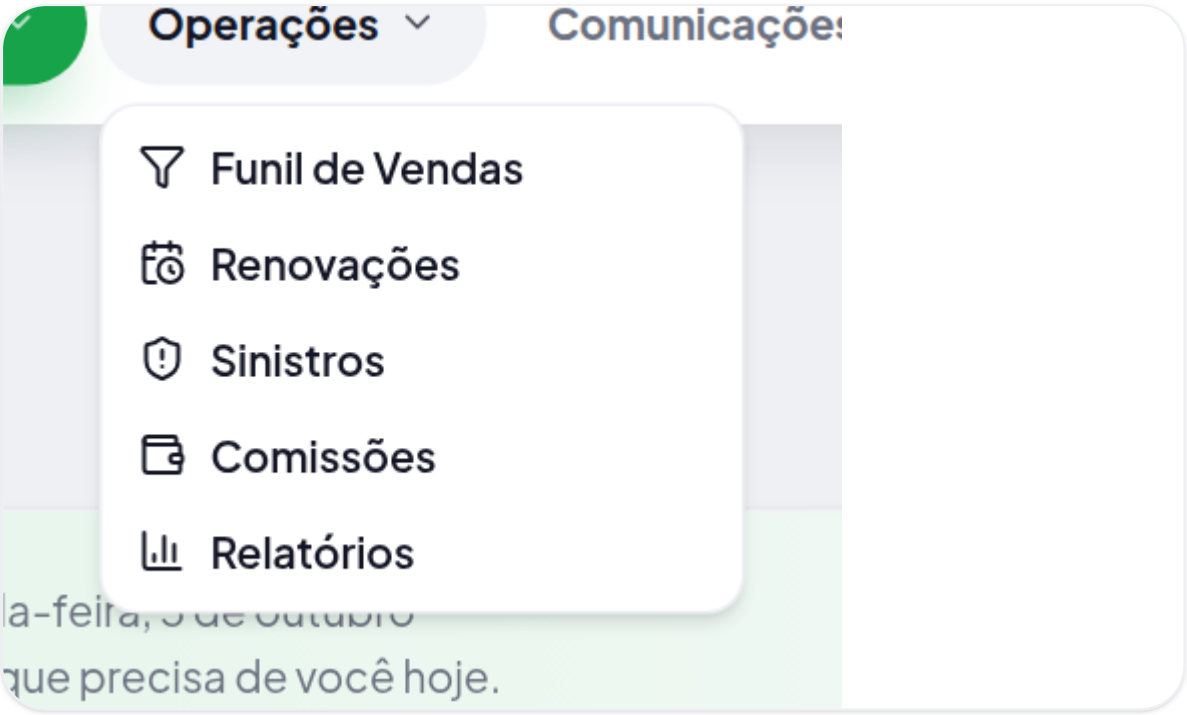
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/primeiros-passos#navegar**

PASSO A PASSO

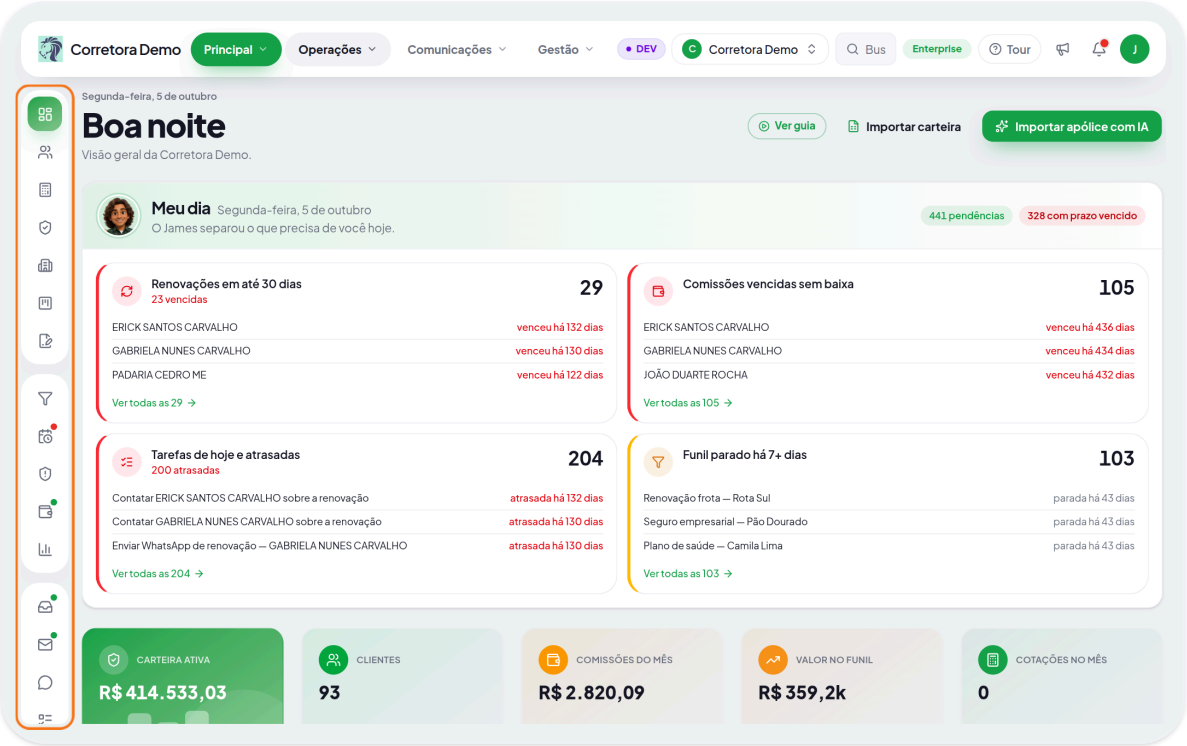
1. O menu do alto tem quatro grupos: Principal (Dashboard, Clientes, Apólices, Assinaturas), Operações (Funil de Vendas, Renovações, Sinistros, Comissões, Relatórios), Comunicações (Solicitações, E-mails, WhatsApp, Tarefas) e Gestão (Manual, Suporte, Configurações e outros).



2 Clique no nome de um grupo para abrir a lista das telas dele, e clique na tela que você quer.

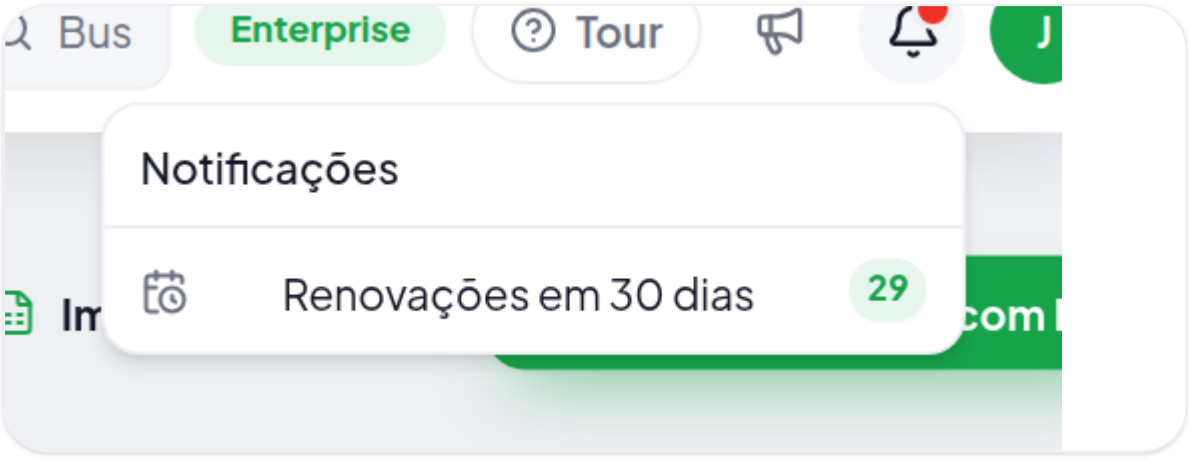


3 Do lado esquerdo ficam os mesmos caminhos em forma de ícone. Pare o mouse em cima de um ícone para ver o nome da tela.



4 A busca do alto procura em clientes, apólices e cotações de uma vez. Digite um nome ou um número e aperte Enter.

5 O sino mostra o que está esperando você: solicitações novas, e-mails novos e renovações nos próximos 30 dias. Clique num item para ir direto para a tela dele.



6 Clique na sua foto (ou nas suas iniciais), no canto direito, para abrir Meu perfil, Planos e pagamentos ou Sair.



EXEMPLO

Um cliente liga perguntando da apólice dele. Em vez de procurar tela por tela, digite o nome dele na busca do alto e aperte Enter: aparecem o cadastro, as apólices e as cotações dele.

BOM SABER

- Você só vê as telas que o seu plano e o seu acesso permitem. Se falta uma tela que você precisa, fale com o dono da corretora.
- O selo ao lado da busca mostra o plano da corretora. No período de teste, ele mostra também quantos dias faltam.
- Em tela pequena, como a do celular, a busca e o botão Tour ficam escondidos. O menu abre pelo ícone de três linhas, no canto esquerdo.

PARTE 3

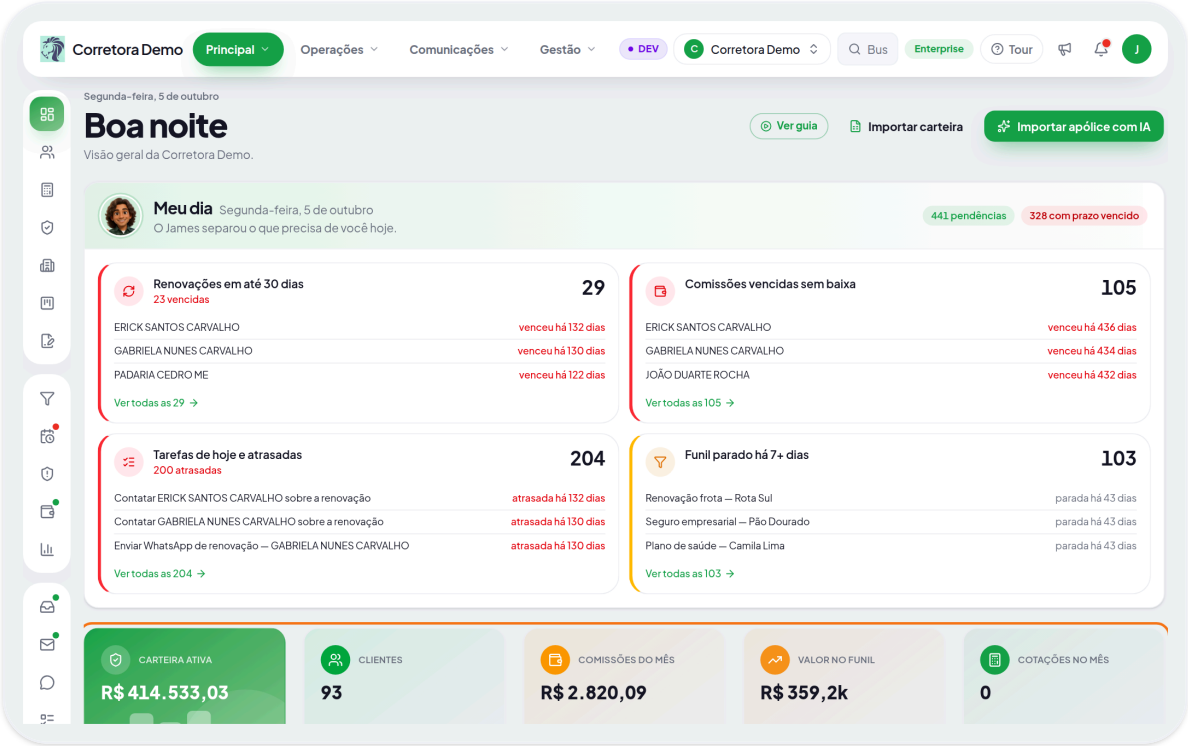
Ler o painel

O painel (o Dashboard) é a primeira tela depois do login. Ele mostra, num olhar, o tamanho da sua carteira, as comissões, o funil e as renovações que vêm pela frente.

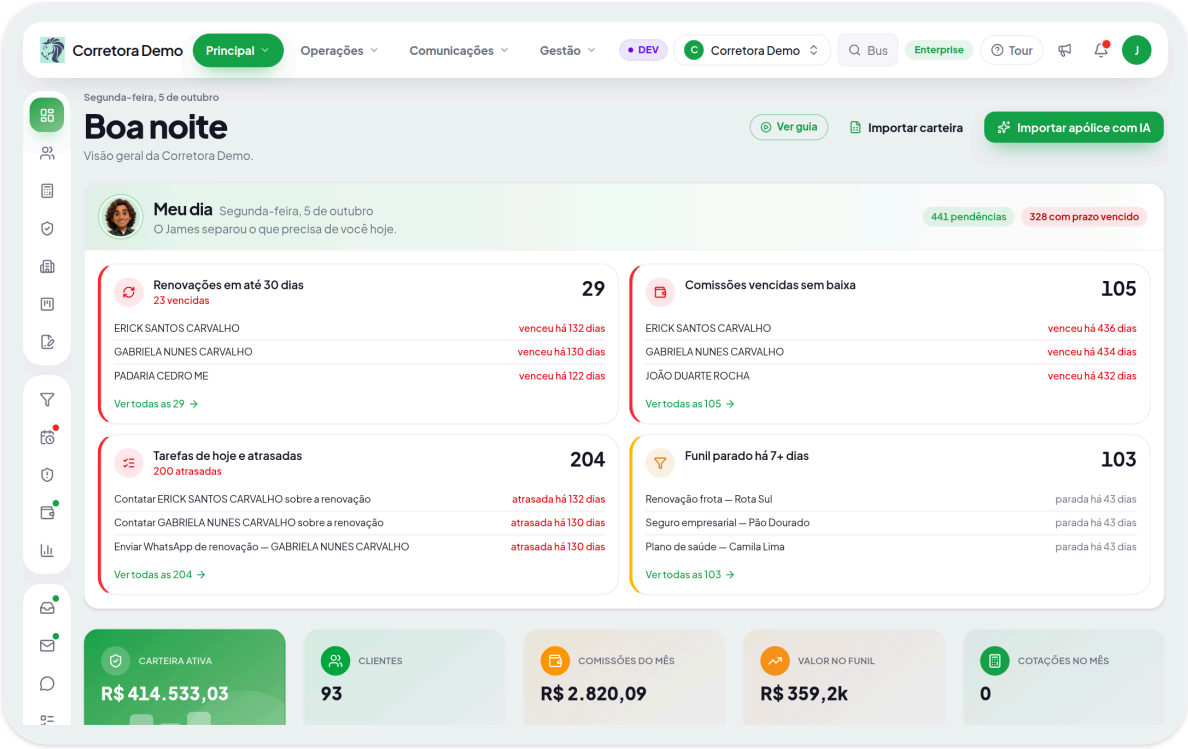
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/primeiros-passos#painel**

PASSO A PASSO

1. Os números principais ficam numa faixa de cartões, logo abaixo do Meu dia (ou no alto, se ele estiver desligado): Carteira ativa (a soma dos seguros em vigor, com o número de apólices), Clientes (com os novos do mês), Comissões do mês e o valor que está no funil de vendas.



2. Mais abaixo aparecem os quadros: Renovações pela frente, Carteira por ramo (quanto cada tipo de seguro pesa na carteira), Recebíveis de comissão, o Funil de vendas e a Taxa de conversão.



3. No alto à direita ficam os atalhos para trazer apólices: "Importar apólice com IA" (um PDF de cada vez) e "Importar carteira" (uma planilha com a carteira inteira).

4. O painel se atualiza sozinho de tempos em tempos. Não precisa recarregar a página.

EXEMPLO

Toda manhã, abra o painel e olhe o quadro "Renovações pela frente": ele mostra quantas apólices vencem em cada mês. Um mês cheio é sinal de começar as ligações mais cedo.

BOM SABER

- Um quadro só aparece quando há dado para ele. Corretora que acabou de começar vê menos quadros, e eles vão surgindo conforme a carteira cresce.
- Os números que você vê dependem do seu acesso: quem não cuida de comissões, por exemplo, não vê os valores de comissão.

- Falta completar o cadastro da corretora? Uma faixa avisa no alto do painel, com o botão "Completar cadastro". Ela some sozinha quando os dados obrigatórios forem preenchidos.

PARTE 4

O quadro "Comece por aqui"

Corretora nova vê no painel um quadro com os primeiros passos. Ele marca o que você já fez e some sozinho quando a carteira começa a ser usada.

PASSO A PASSO

1. Primeiro passo: cadastre o primeiro cliente. Digite o CPF ou o CNPJ e o sistema busca os dados para você.

2. Segundo passo: traga 3 apólices da sua carteira. Quem veio de outro sistema pode trazer a carteira inteira por planilha. Quem tem poucas apólices pode usar os PDFs, que a inteligência artificial lê.

3. Terceiro passo: ligue o aviso de renovação, na tela IAgentes. A apólice que vence em 30 dias vira oportunidade e tarefa sozinha.

4. Cada passo tem um botão que leva direto à tela certa. O que já foi feito aparece marcado.

EXEMPLO

A corretora do Carlos acabou de começar. Ele cadastra um cliente, liga o aviso de renovação e importa os PDFs de três apólices. Na terceira apólice, o quadro some: a corretora já está andando sozinha.

BOM SABER

- O quadro some quando a corretora chega a 3 apólices, mesmo que outro passo ainda falte. Não há botão para dispensar: ele sai quando cumpriu o papel.
- Os passos seguem o seu plano: um passo cuja tela o plano não tem não aparece.

PARTE 5

O Meu dia

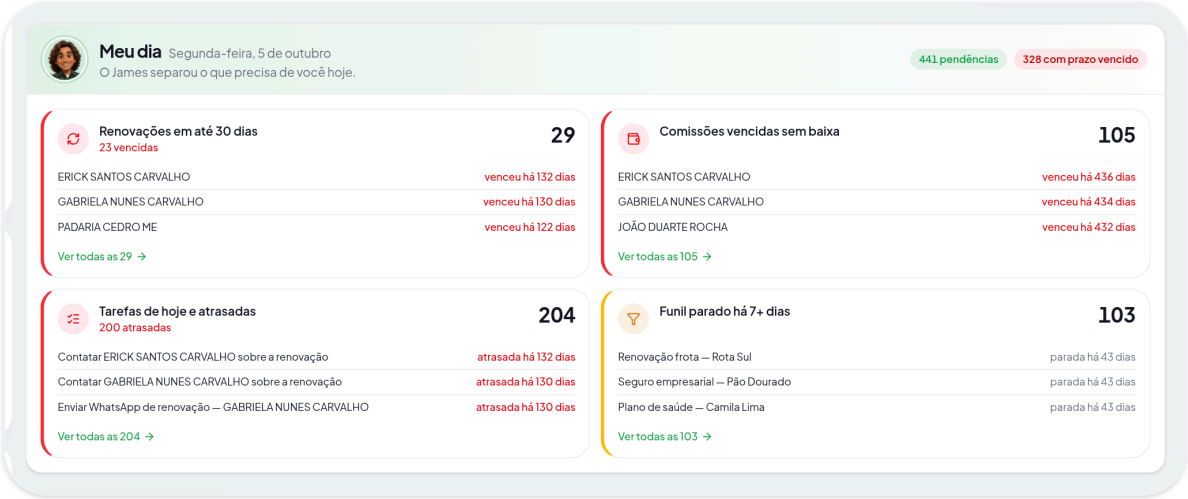
O Meu dia é um quadro no topo do painel com o que precisa de você hoje. Quem monta é o James, um dos IAgentes.

O plano precisa ter os IAgentes e o James (Meu dia) precisa estar ligado na tela IAgentes. Quem liga é o dono ou o administrador da corretora.

PASSO A PASSO

1. Ligue o James na tela IAgentes, no grupo Gestão. A partir daí o quadro Meu dia aparece no topo do painel.

2. O quadro junta, num lugar só: renovações em até 30 dias, comissões vencidas sem baixa, oportunidades paradas no funil há 7 dias ou mais, solicitações aguardando, e-mails sem tratativa e tarefas de hoje e atrasadas.



3. Cada parte tem um link para a tela onde você resolve o assunto. Uma parte sem nada pendente não aparece.

EXEMPLO

Na segunda de manhã, o Meu dia mostra 2 renovações para a semana, uma comissão vencida sem baixa e uma tarefa atrasada. Você resolve as três antes do café, sem abrir tela por tela para descobrir o que faltava.

BOM SABER

- O James não altera nada sozinho: ele só mostra o que está pendente. Quem age é você.
- Com o Meu dia ligado, as listas de renovações e de tarefas saem de baixo do painel, para não aparecerem duas vezes.

PARTE 6

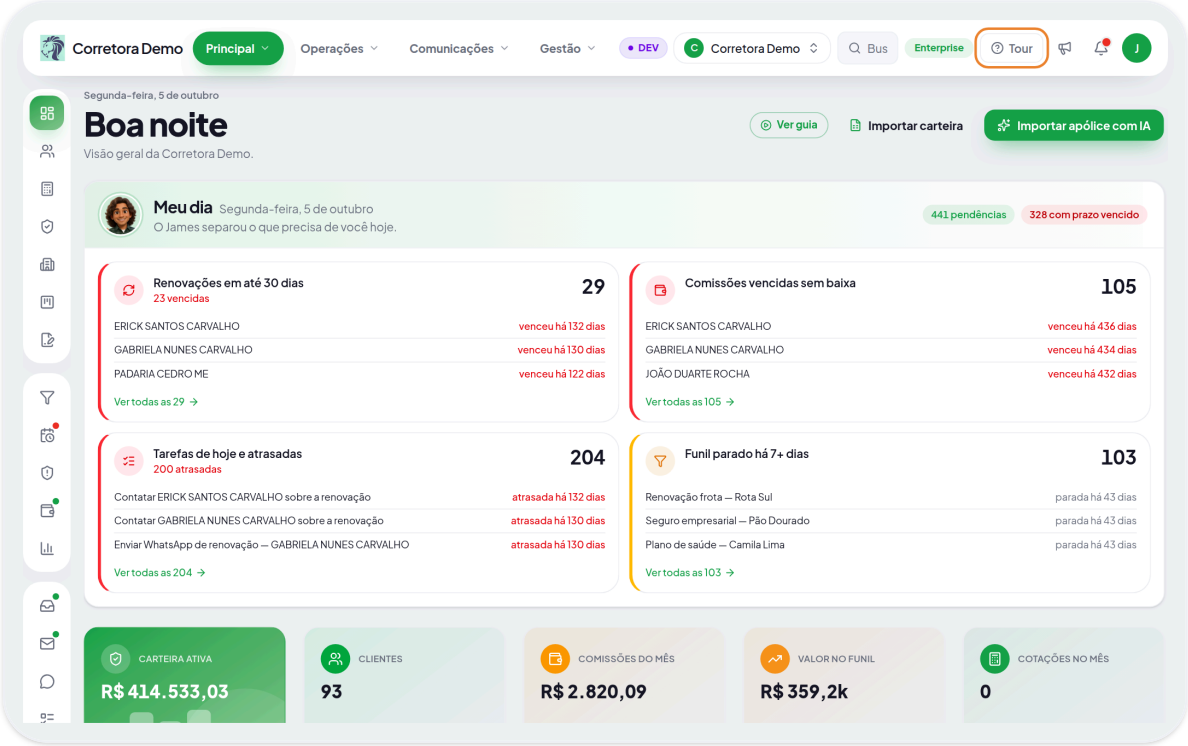
Os guias passo a passo

O sistema tem um passo a passo dentro das próprias telas. Ele destaca cada parte da tela e explica para que ela serve.

PASSO A PASSO

1. No primeiro acesso, um tour de boas-vindas mostra o caminho pelas telas. Use "Próximo" para avançar, "Voltar" para rever e "Pular o tour" para sair.

2. Em qualquer tela, clique em "Tour", no alto, para ver o passo a passo daquela tela. Se a tela ainda não tem um, o botão abre o tour geral do sistema.



3. Algumas telas têm também o botão "Ver guia", ao lado dos botões da tela. Ele abre o formulário de verdade e mostra cada campo.

4. Quer ver o tour de boas-vindas de novo? Ele fica em Configurações, no botão "Rever tour de boas-vindas".

EXEMPLO

A Ana nunca cadastrou uma apólice. Ela abre a tela Apólices, clica em "Tour" e segue os passos: em dois minutos sabe onde fica cada coisa.

BOM SABER

- O tour nunca salva nada: ele só mostra. Pode explorar à vontade.
- Este manual também fica sempre à mão: no menu, grupo Gestão, item Manual.

PARTE 7

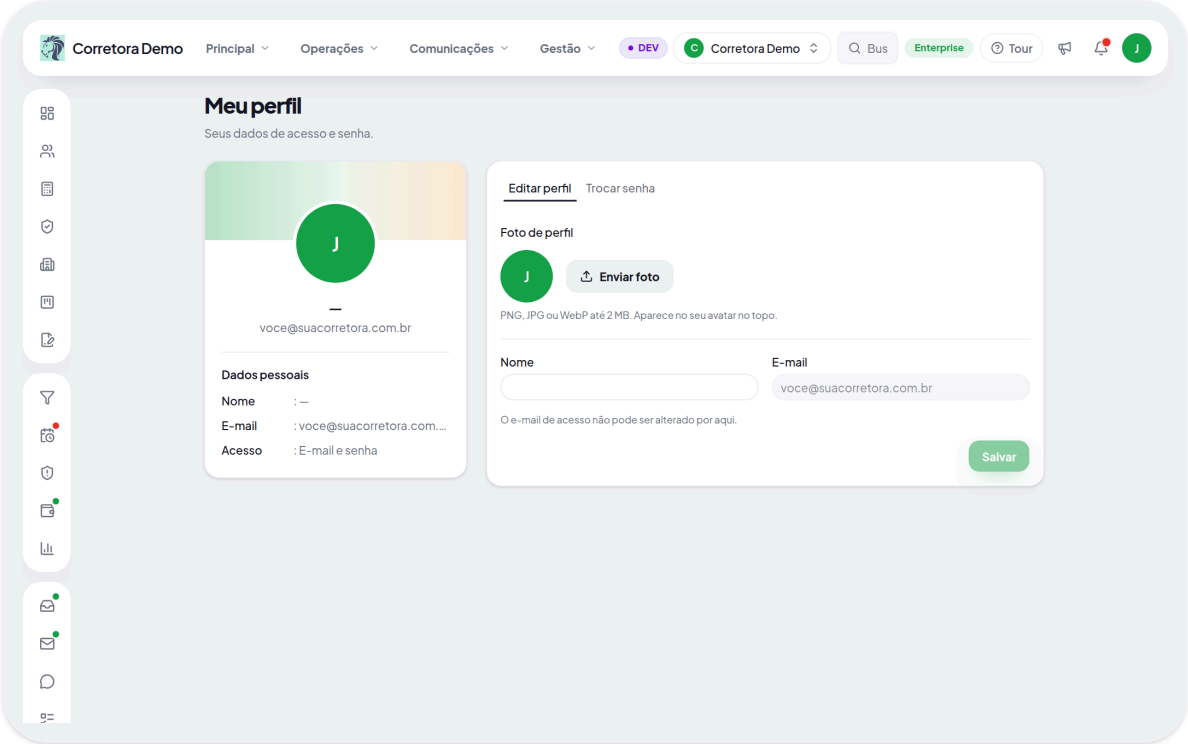
Cuidar do seu perfil

Em Meu perfil você muda o seu nome, coloca uma foto e troca a sua senha.

PASSO A PASSO

1. Clique na sua foto (ou nas suas iniciais), no canto de cima à direita, e escolha "Meu perfil".

2. Na aba "Editar perfil", mude o seu nome e envie uma foto (PNG, JPG ou WebP de até 2 MB). A foto aparece no alto de todas as telas.



3. Na aba "Trocar senha", digite a senha nova duas vezes e salve.

EXEMPLO

Você desconfiou que alguém viu a sua senha. Abra Meu perfil, vá em Trocar senha e escolha uma nova. Na próxima entrada, só a senha nova funciona.

BOM SABER

- O seu e-mail de acesso aparece no perfil, mas não muda por ali. Para trocar o e-mail, fale com o dono da corretora.

- Quem entra só com o Google não tem senha no sistema: a senha é a da conta Google. O nome também vem de lá; no perfil, só a foto muda.
- O dono e os administradores veem também "Planos e pagamentos" no mesmo menu, para ver o plano e as cobranças.

MÓDULO

Clientes

Cliente é a pessoa ou empresa que contrata seguro com você. Tudo no sistema gira em torno dele: apólices, renovações, sinistros e conversas. Aqui você aprende a cadastrar, encontrar e acompanhar cada um.

PARTE 1

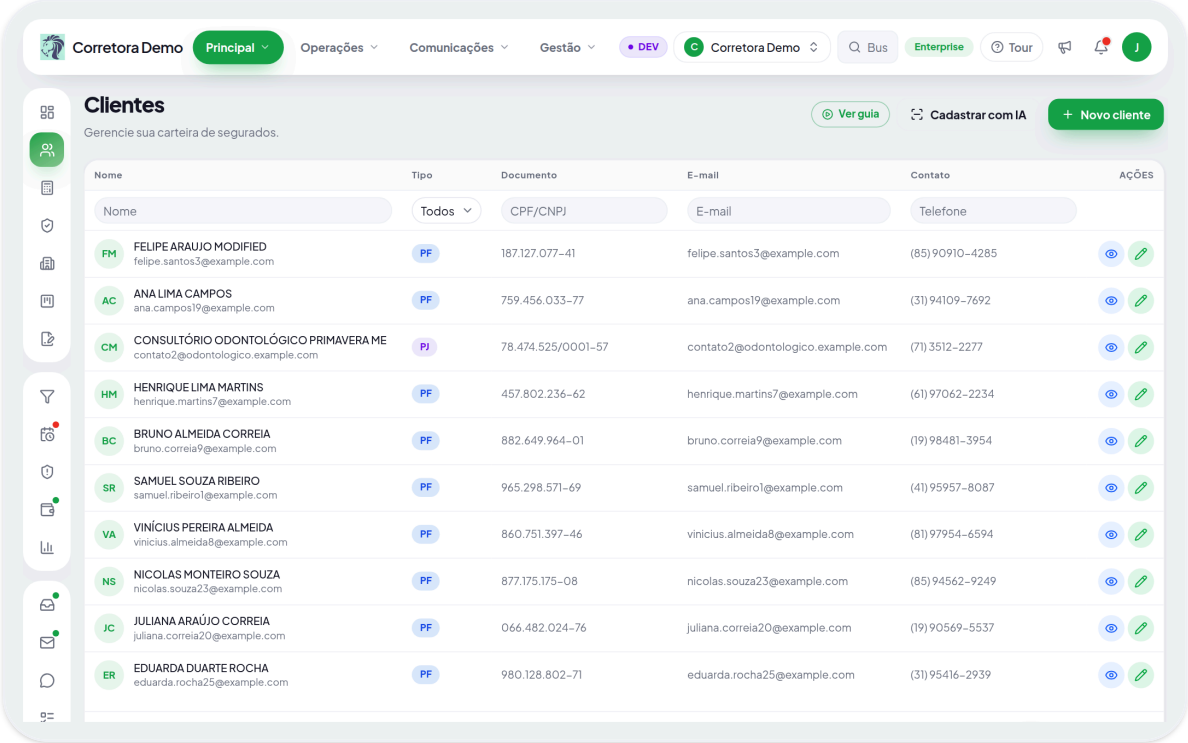
Encontrar um cliente na sua carteira

A tela Clientes mostra toda a sua carteira numa lista. Dá para procurar por nome, documento, e-mail ou telefone e colocar a lista na ordem que você quiser.

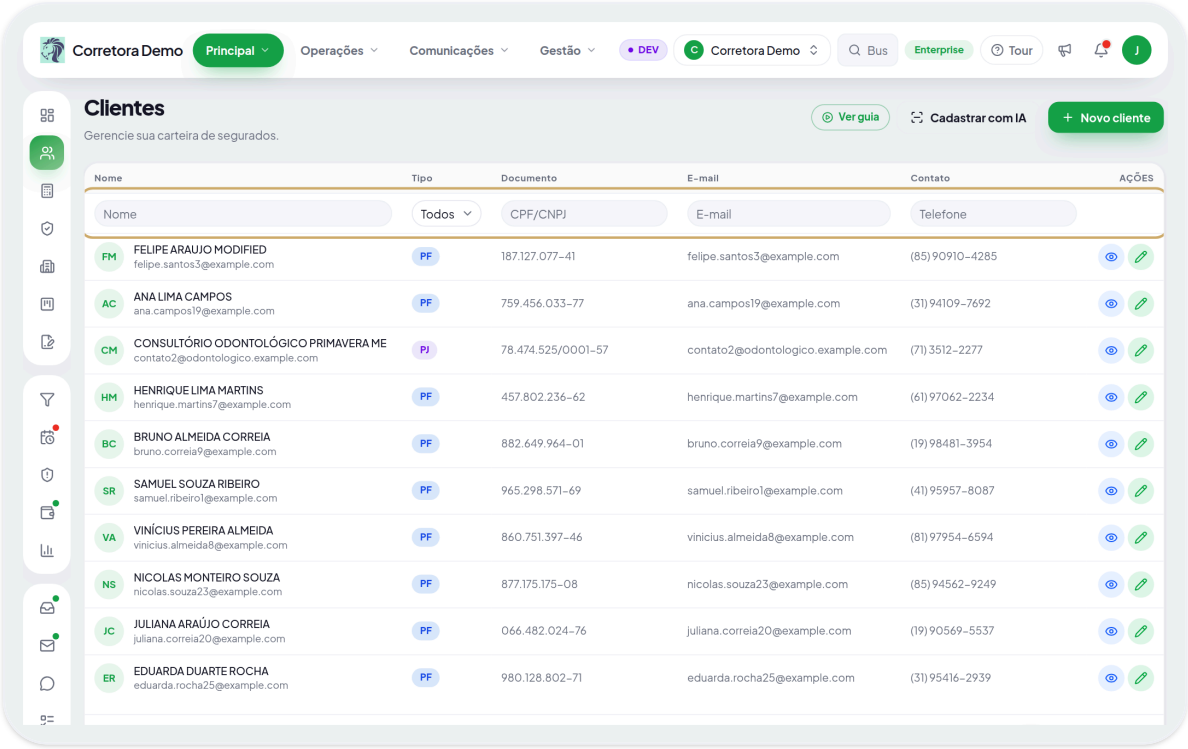
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/clientes#encontrar**

PASSO A PASSO

1. No menu do lado esquerdo, clique em "Clientes". A lista mostra nome, tipo (pessoa física ou empresa), documento, e-mail e telefone de cada cliente.



2 Logo abaixo dos títulos da tabela há uma linha de campos de busca, um para cada coluna. Comece a digitar e a lista se ajusta sozinha, sem precisar apertar nenhum botão.



3 Quer ver em ordem alfabética? Clique no título da coluna (por exemplo, "Nome"). Clique de novo para inverter a ordem.

4 No rodapé da lista você escolhe quantos clientes aparecem por página (10, 30, 50 ou todos) e navega entre as páginas.

EXEMPLO

O cliente ligou e você só lembra que o telefone dele termina em 4448. Digite "4448" no campo de telefone e ele aparece na hora.

BOM SABER

- Pode buscar o telefone do jeito que estiver anotado, com ou sem parênteses e traço: o sistema compara só os números.
- Os campos de busca se somam. Escreveu "Silva" no nome e escolheu "PJ" no tipo? Aparecem só as empresas com Silva no nome.

PARTE 2

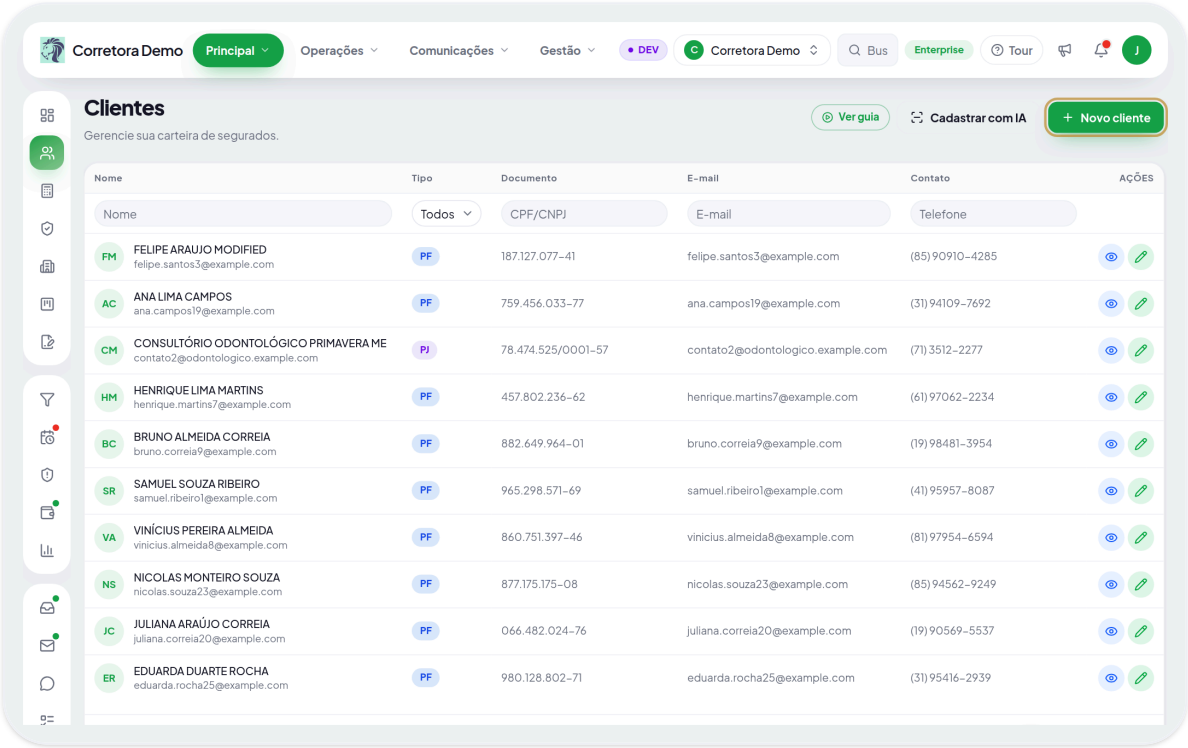
Cadastrar um cliente

O primeiro passo para tudo: com o cliente cadastrado, você registra as apólices dele, acompanha renovações e manda mensagens com um clique.

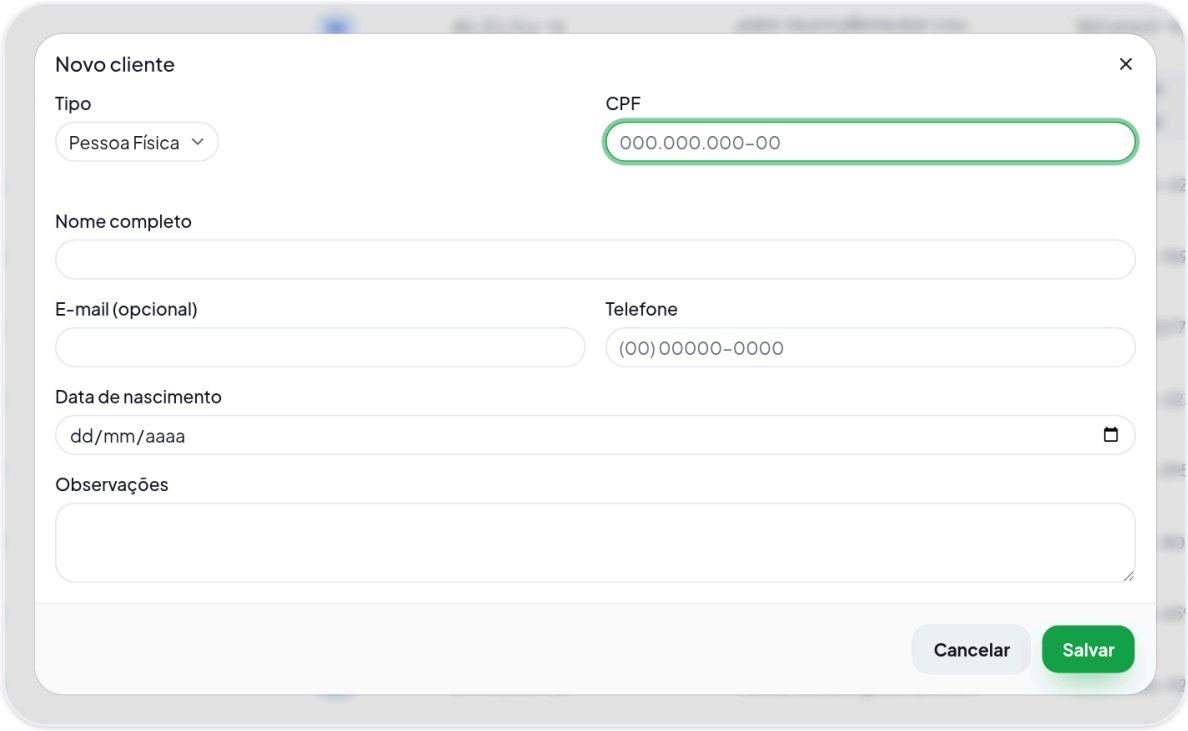
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/clientes#cadastrar**

PASSO A PASSO

1 Na tela Clientes, clique no botão "Novo cliente", no alto à direita.



2. Comece pelo CPF ou CNPJ. Ao terminar de digitar, o sistema procura os dados sozinho e preenche o que encontrar, como o nome. Os campos preenchidos assim ficam marcados como "preenchido pela consulta".



3. Confira o nome (ou a razão social, no caso de empresa) e preencha o telefone com DDD.

4. Preencha a data de nascimento (ou de fundação, no caso de empresa). O e-mail e as observações são opcionais. São obrigatórios: CPF ou CNPJ, nome, telefone e data de nascimento ou fundação.

5. Clique em "Salvar". O cliente entra na sua carteira na mesma hora.

EXEMPLO

Um amigo indicou a Dona Lúcia, que quer fazer seguro do carro. Antes de qualquer coisa, cadastre a Dona Lúcia: CPF, nome, celular com DDD e data de nascimento.

BOM SABER

- O tipo (pessoa física ou empresa) muda sozinho conforme o documento: 11 números é CPF, 14 é CNPJ.

- Com a data de nascimento cadastrada, o sistema pode te lembrar do aniversário do cliente, um ótimo motivo para manter contato.

DÚVIDAS COMUNS

Apareceu "Já existe um cliente com esse CPF". E agora?

O cliente já está na sua carteira, e o sistema não deixa criar um repetido. Clique em "Abrir cliente existente", no próprio aviso, para ir ao cadastro dele.

O sistema recusou o telefone. Por quê?

Celular precisa ter DDD e 9 números, começando com 9. Telefone fixo tem DDD e 8 números. O sistema também confere se o DDD existe, para pegar aquele número vizinho apertado sem querer.

O sistema disse "CPF inválido" (ou CNPJ). O que fazer?

Algum número foi digitado errado: o próprio documento tem dígitos de conferência, e eles não bateram. Confira com o cliente e digite de novo.

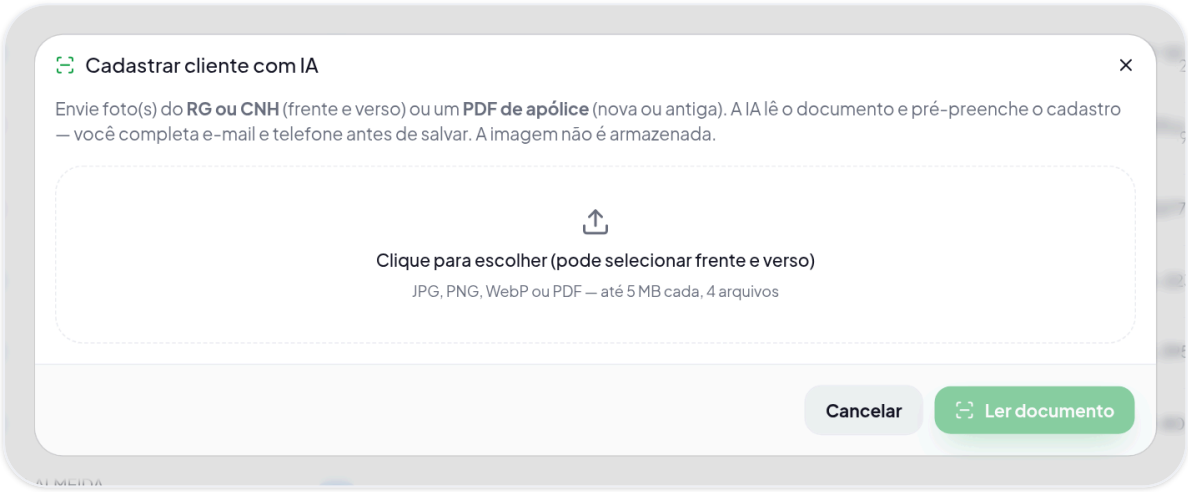
PARTE 3

Cadastrar um cliente pela foto do documento

Em vez de digitar, envie a foto do RG ou da CNH (ou o PDF de uma apólice) e a inteligência artificial lê o documento e preenche o cadastro para você.

PASSO A PASSO

1. Na tela Clientes, clique em "Cadastrar com IA".



2. Escolha a foto do RG ou da CNH (pode mandar a frente e o verso juntos) ou o PDF de uma apólice. Aceita JPG, PNG, WebP e PDF, até 5 MB por arquivo e 4 arquivos de uma vez.

3. A IA lê o documento e mostra o cadastro preenchido. Confira os dados, complete o telefone (e o e-mail, se tiver) e salve.

EXEMPLO

O cliente mandou a foto da CNH pelo WhatsApp. Salve a foto no computador, envie aqui e o nome, o CPF e a data de nascimento já aparecem preenchidos.

BOM SABER

- A foto do documento não fica guardada no sistema: ela é usada só para ler os dados.
- Se o PDF da apólice tiver senha, o sistema pede a senha antes de ler.
- Sempre confira o que a IA leu antes de salvar, principalmente números.

PARTE 4

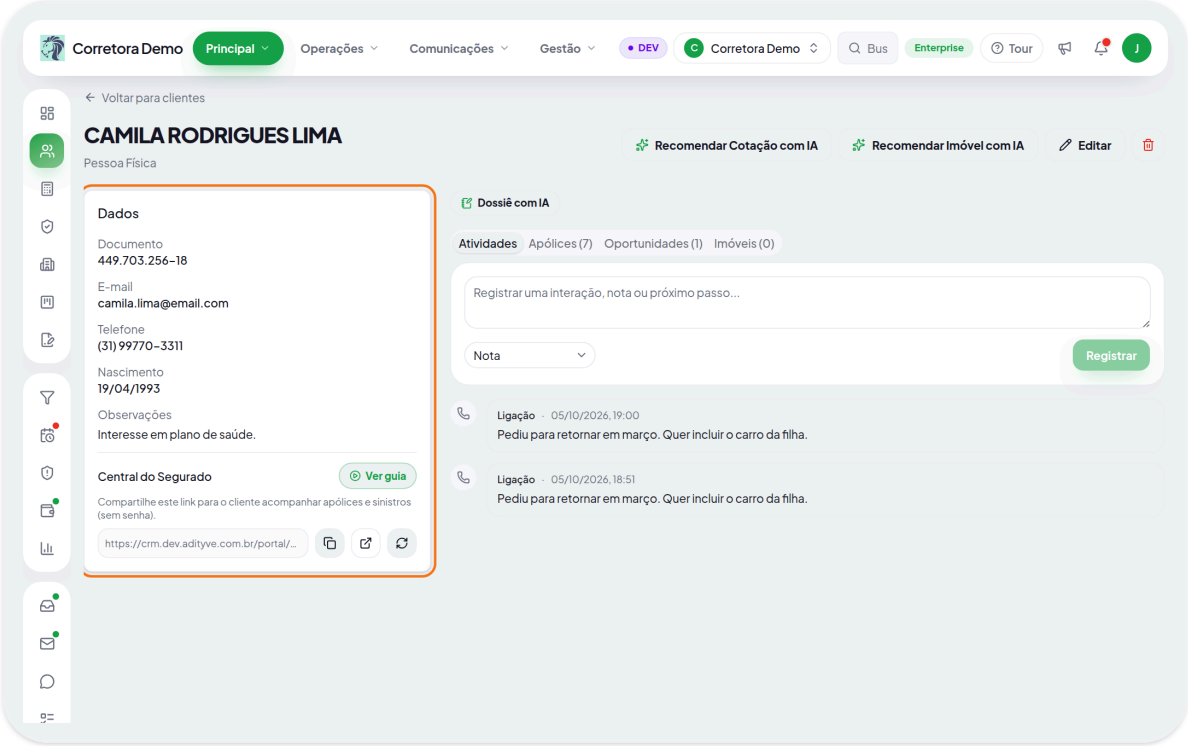
A ficha do cliente

Cada cliente tem uma ficha com tudo sobre ele num lugar só: os dados, as conversas registradas, as apólices e as oportunidades de venda.

PASSO A PASSO

1. Na lista de clientes, clique no nome do cliente (ou no botão de olho, na coluna Ações) para abrir a ficha.

2. À esquerda ficam os dados: documento, e-mail, telefone, data de nascimento, observações e o link da Central do Segurado.



3. À direita ficam as abas: Atividades (o histórico de conversas), Apólices, Oportunidades e, se a sua corretora trabalha com imóveis, Imóveis.

EXEMPLO

Antes de ligar para o Seu Antônio, abra a ficha dele: em segundos você vê quais seguros ele tem e o que foi conversado da última vez.

PARTE 5

Registrar o que foi conversado

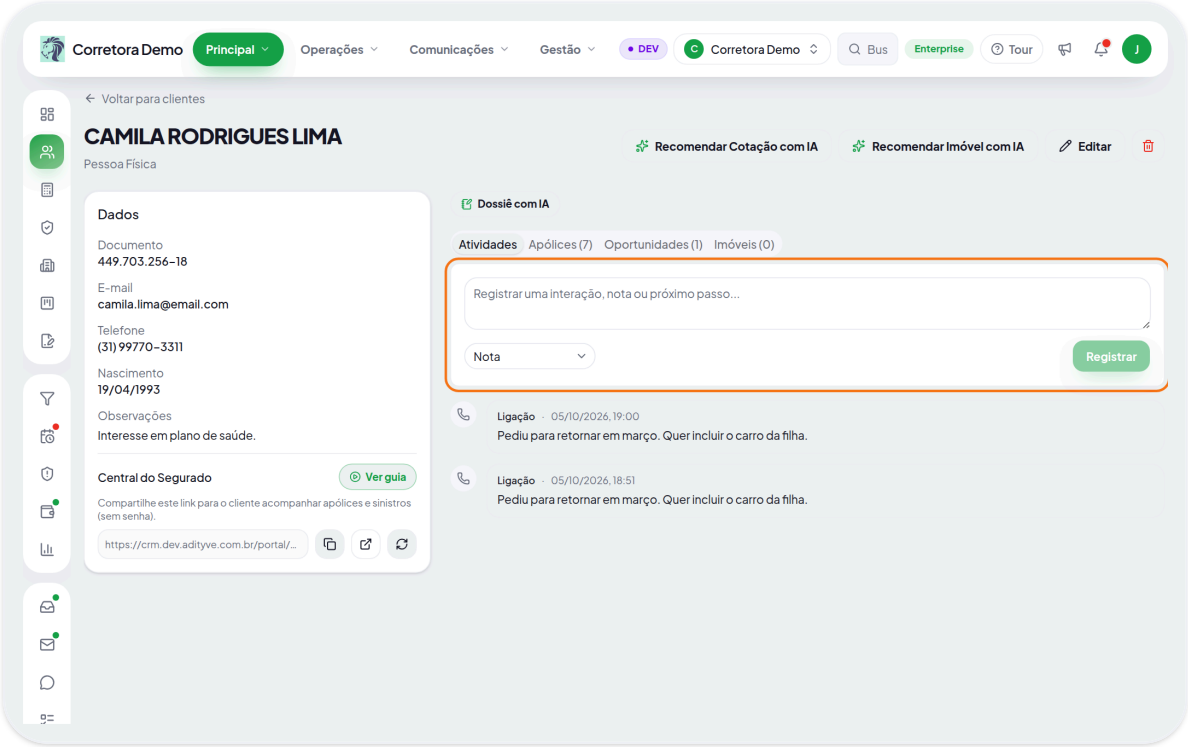
A aba Atividades guarda o histórico de tudo o que aconteceu com o cliente: ligações, mensagens, reuniões e anotações. Assim ninguém da equipe precisa confiar na memória.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/clientes#atividades**

PASSO A PASSO

1. Na ficha do cliente, fique na aba Atividades.

2. Escreva no campo "Registrar uma interação, nota ou próximo passo" o que aconteceu.



3. Escolha o tipo: Nota, Ligação, WhatsApp, E-mail ou Reunião. Depois clique em Registrar.

4. A atividade aparece no histórico logo abaixo, com a data, a hora e quem registrou.

EXEMPLO

Você ligou para a Dona Lúcia e ela pediu para retornar em março. Registre como "Ligação": "Pediu para retornar em março, quer incluir o carro da filha".

BOM SABER

- Várias coisas o sistema registra sozinho no histórico, como o envio de uma proposta.

PARTE 6

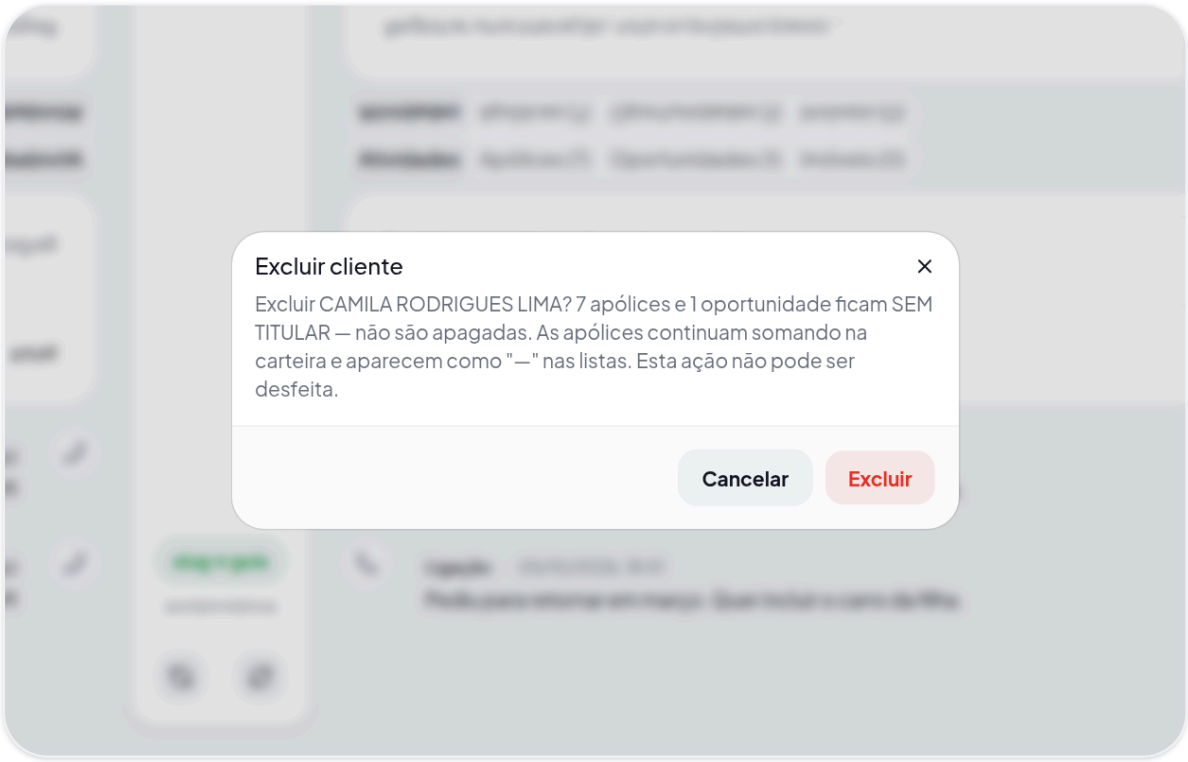
Corrigir os dados ou excluir um cliente

Mudou o telefone? Dá para corrigir a qualquer momento. E, se for preciso, dá para excluir o cliente.

PASSO A PASSO

1. Para corrigir, abra a ficha e clique em "Editar" (ou use o botão de lápis na lista). Altere o que precisar e salve.

2. Para excluir, abra a ficha e clique no botão com o desenho de uma lixeira, no alto da tela. O sistema mostra um aviso antes de apagar.



EXEMPLO

A Dona Lúcia trocou de celular: abra a ficha dela, clique em Editar, troque o número e salve.

BOM SABER

- Excluir não tem volta.
- Se o cliente tiver apólices cadastradas, o sistema não deixa excluí-lo. É preciso apagar ou trocar o titular das apólices primeiro.

PARTE 7

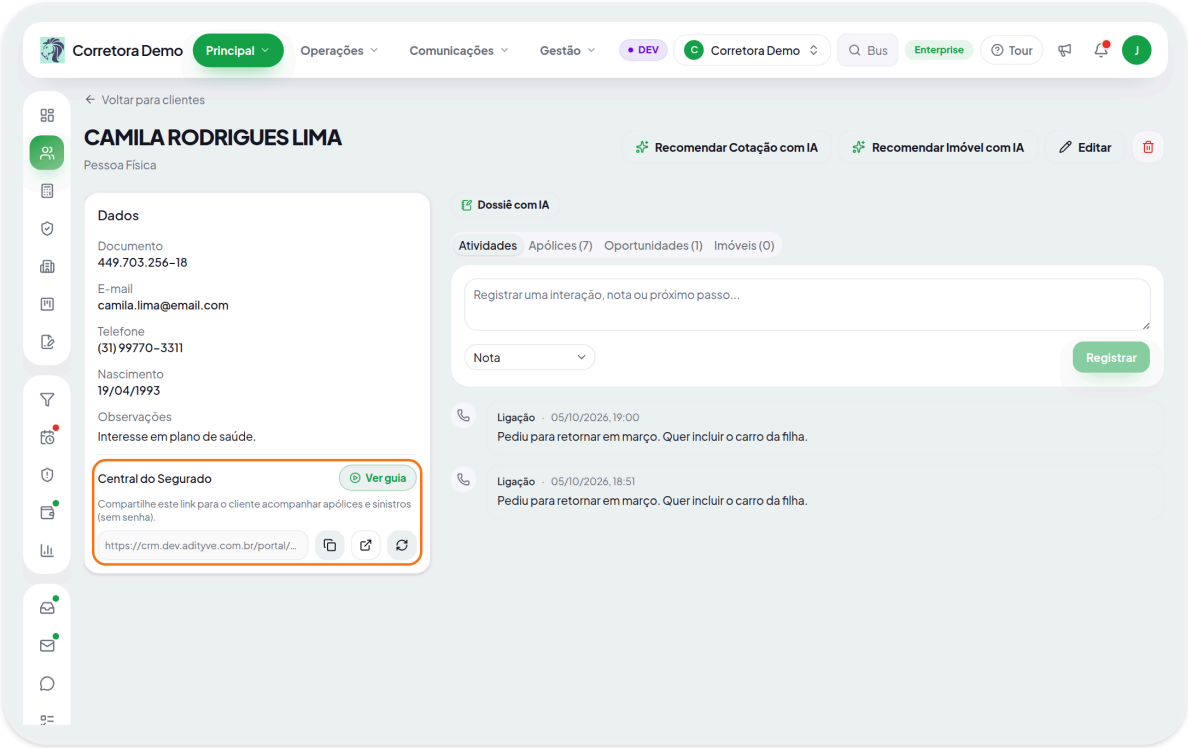
Mandar a Central do Segurado para o cliente

A Central do Segurado é uma página só do seu cliente, sem senha e sem cadastro. Ele abre o link e vê as apólices e os sinistros dele, e pode te fazer pedidos por ali.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/clientes#central-do-segurado**

PASSO A PASSO

1. Na ficha do cliente, procure o quadro "Central do Segurado", no fim dos dados, à esquerda.



2. Clique no botão "Copiar link" e cole o link na conversa do WhatsApp ou num e-mail para o cliente.

3. Quer ver o que o cliente vai ver? Clique no botão "Abrir portal": a página aparece numa aba nova, igual para ele.

4. Mandou o link para a pessoa errada? Use o botão "Revogar e gerar novo link". O link antigo para de funcionar na mesma hora.

EXEMPLO

O cliente pergunta pela décima vez o número da apólice? Mande: "Oi, Dona Lúcia! Aqui ficam os seus seguros:" e cole o link. Ela consulta sozinha quando quiser.

BOM SABER

- Cada cliente tem um link próprio e secreto. Quem tiver o link consegue entrar, por isso mande só para o próprio cliente.
- Os pedidos que o cliente faz pela Central (avisar um sinistro, pedir segunda via, atualizar os dados) chegam na tela Solicitações.

PARTE 8

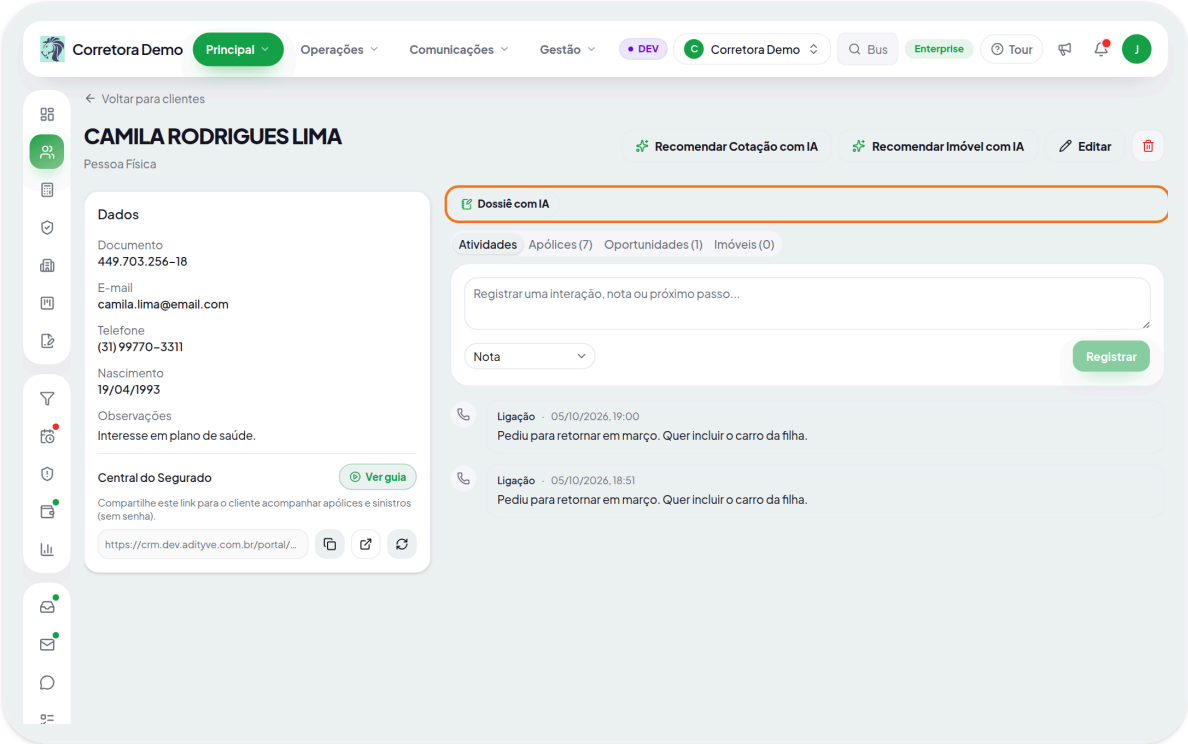
Dossiê com IA: o resumo do cliente antes da ligação

Com um clique, a inteligência artificial lê a ficha do cliente e escreve um resumo curto: quem ele é, o que tem com você e o que vale puxar na conversa.

Aparece na ficha quando o seu plano tem IAgentes e o IAgente do dossiê está ligado na tela IAgentes.

PASSO A PASSO

1. Na ficha do cliente, clique em "Dossiê com IA", acima das abas.



2. Espere alguns segundos enquanto aparece "Lendo a ficha...". O resumo surge logo abaixo.

3. Mudou alguma coisa na ficha? Clique em "Atualizar dossiê" para refazer.

EXEMPLO

Vai ligar para um cliente que não atende há meses? Peça o dossiê: em segundos você lembra das apólices dele, do que vence em breve e do que foi conversado.

BOM SABER

- O dossiê é só leitura: ele não muda nada na ficha. A ficha continua sendo a fonte.

MÓDULO

Apólices e endossos

Apólice é o contrato de seguro que o seu cliente fechou. Cadastrando as apólices, o sistema passa a cuidar das datas de vencimento, das comissões e das renovações para você. Aqui você aprende a cadastrar, encontrar e registrar as mudanças de cada apólice.

PARTE 1

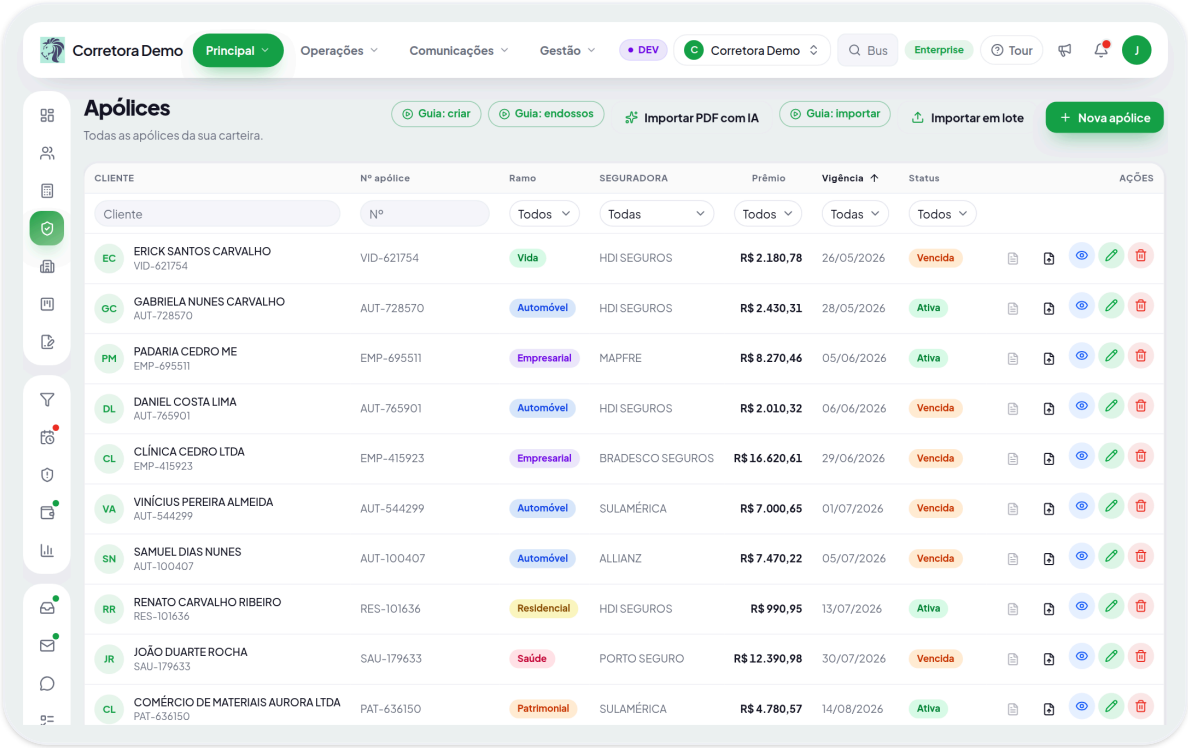
Encontrar uma apólice

A tela Apólices mostra todos os seguros da sua carteira: de quem é, o número, o tipo de seguro, a seguradora, o valor, até quando vale e a situação.

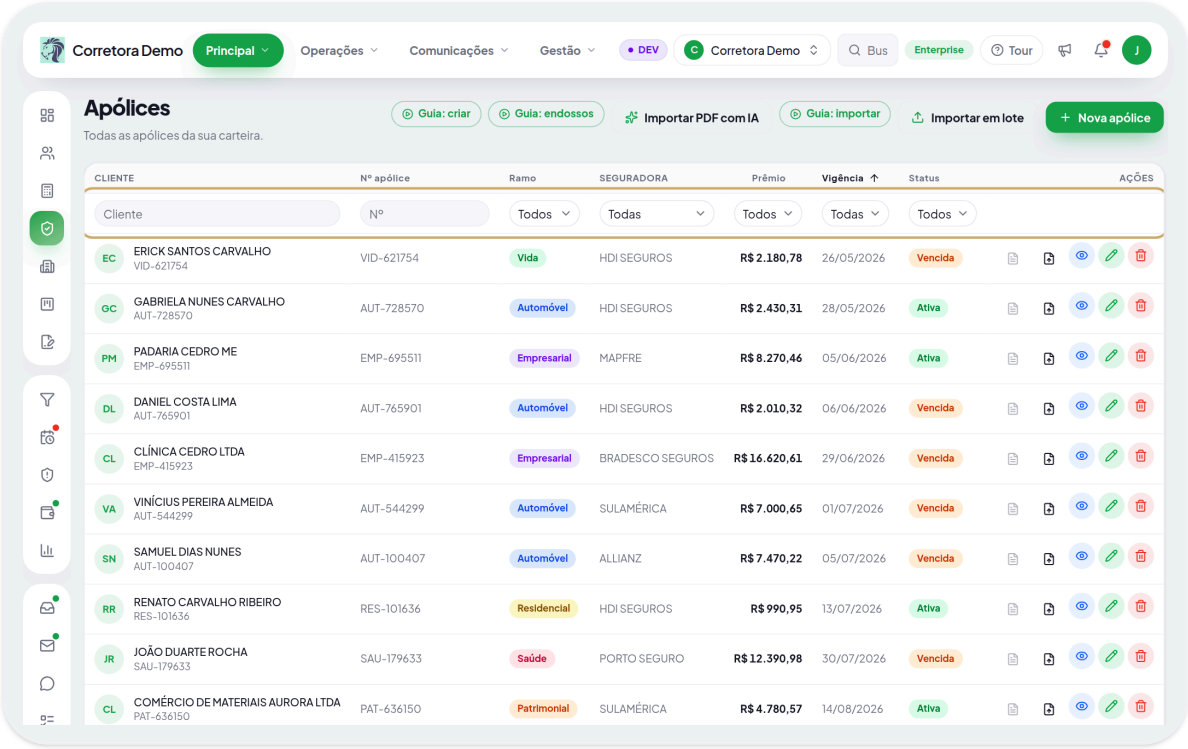
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/apolices#encontrar**

PASSO A PASSO

1. No menu, clique em "Apólices". Cada linha é um seguro, com o nome do cliente, o número da apólice, o ramo (Automóvel, Vida, Residencial...), a seguradora, o prêmio, o fim da vigência e o status.



2 Abaixo dos títulos da tabela há um campo de busca para cada coluna. Digite o nome do cliente ou o número, ou escolha um ramo, uma seguradora, uma faixa de valor ou um status.



3 Na coluna Vigência dá para ver só as apólices que vencem em 30, 60 ou 90 dias, ou as que já venceram. É o jeito mais rápido de saber quem procurar para renovar.

4 Clique no título de uma coluna (Nº apólice, Ramo, Prêmio, Vigência ou Status) para colocar a lista em ordem. Clique de novo para inverter.

EXEMPLO

Segunda de manhã, escolha "Vence em 30 dias" na coluna Vigência: aparece a lista de quem você precisa ligar este mês para renovar.

BOM SABER

- O prêmio mostrado já inclui as alterações feitas na apólice durante a vigência (os endossos). O valor original continua guardado, e aparece nos detalhes.
- Os filtros se somam: Automóvel + Porto Seguro + Vence em 30 dias mostra só os seguros de carro da Porto que vencem este mês.

PARTE 2

Cadastrar uma apólice

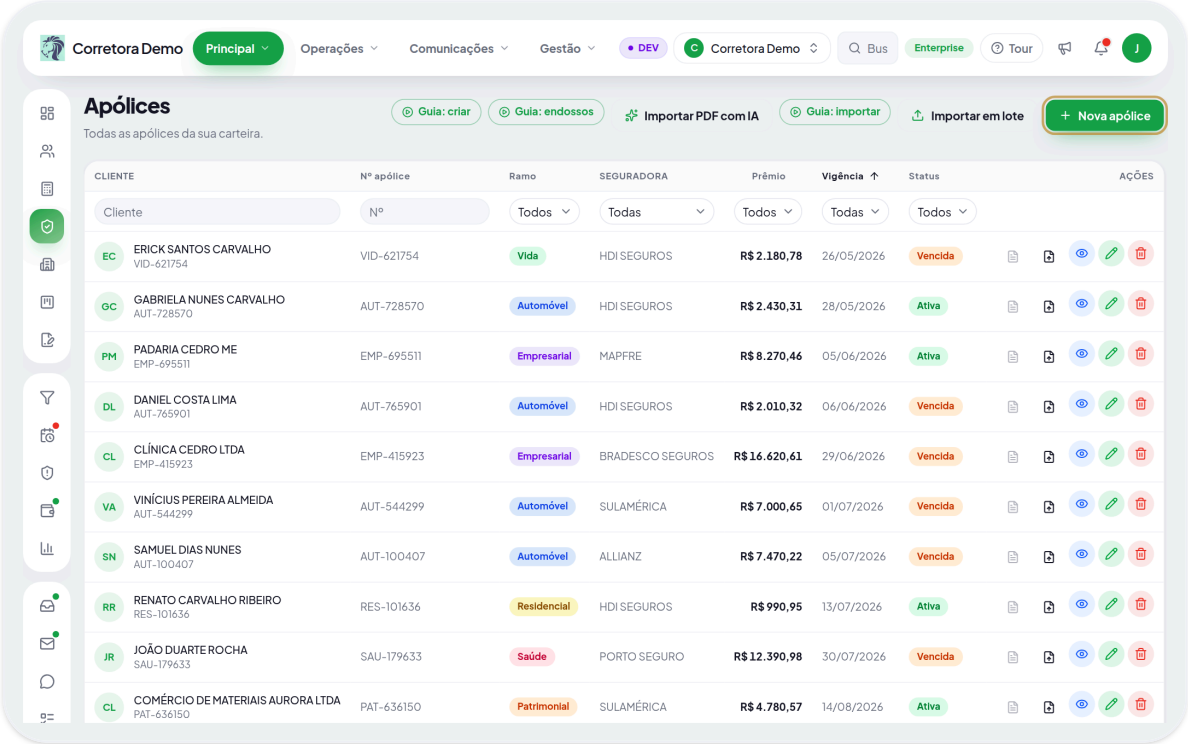
Cadastre a apólice assim que o cliente fechar o seguro. A partir daí o sistema avisa da renovação com antecedência e calcula a sua comissão.

O cliente precisa estar cadastrado antes. Ainda não está? Veja a parte Cadastrar um cliente, no manual de Clientes.

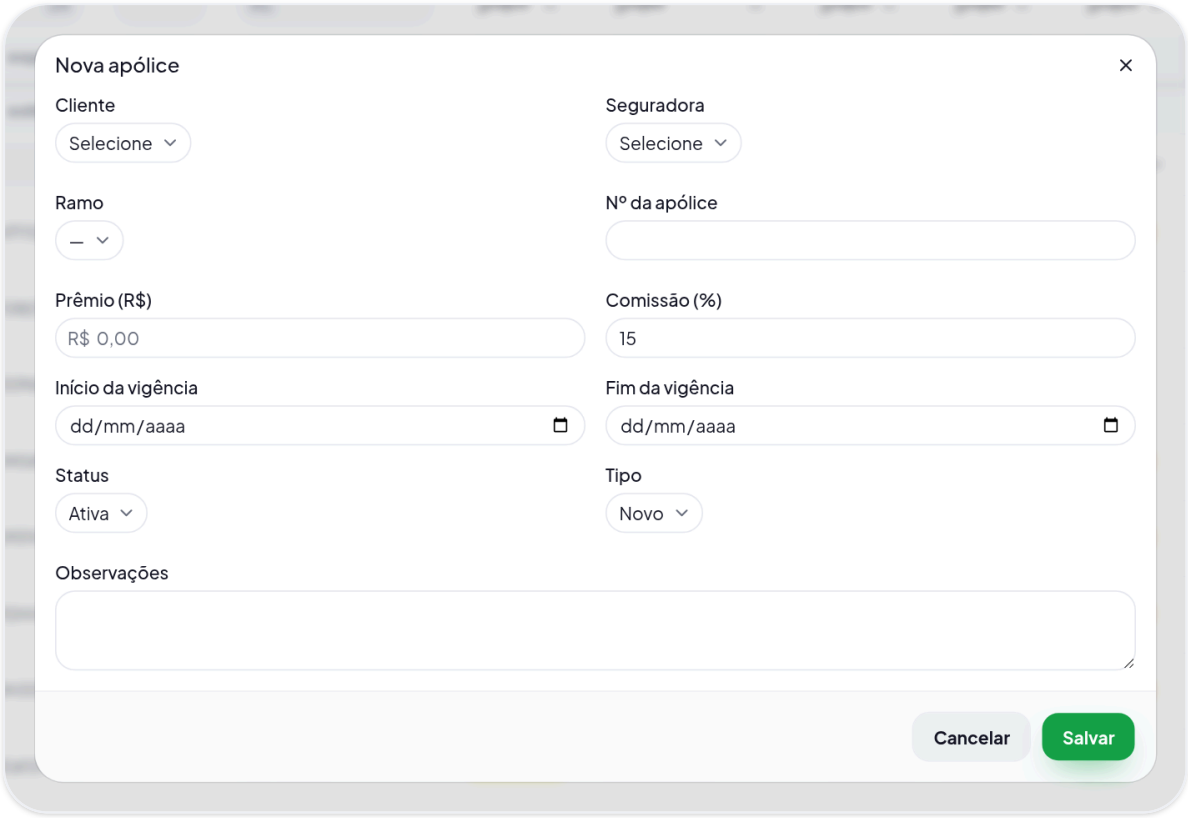
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/apolices#cadastrar**

PASSO A PASSO

1 Na tela Apólices, clique em "Nova apólice", no alto à direita.



2 Escolha o cliente e a seguradora. Os dois são obrigatórios.



3 Escolha o ramo (o tipo de seguro) e digite o número da apólice, do jeito que está no documento. O número também é obrigatório.

4 Preencha o prêmio (o valor total que o cliente paga pelo seguro) e a sua comissão em porcentagem. A comissão já vem com 15%: troque se a sua for outra.

5 Preencha o início e o fim da vigência, ou seja, de quando até quando o seguro vale. É pelo fim da vigência que o sistema avisa da renovação.

6 Deixe o status em "Ativa" e o tipo em "Novo". Se for a renovação de um seguro que o cliente já tinha, escolha "Renovação". Depois, clique em Salvar.

EXEMPLO

A Dona Lúcia fechou o seguro do carro na Porto: R$ 2.400 por ano, de 1º de novembro a 1º de novembro do ano que vem, com 15% de comissão. Cadastre assim e, em setembro do ano que vem, ela aparece para você renovar.

BOM SABER

- Tem o PDF da apólice? É mais rápido importar com a inteligência artificial (veja a próxima parte): ela preenche os campos sozinha.
- A comissão vira parcelas na tela Comissões, onde você acompanha o que vai receber de cada apólice.

DÚVIDAS COMUNS

Apareceu "Já existe apólice com este número nesta seguradora". Posso salvar?

Pode. É só um aviso, para você não cadastrar a mesma apólice duas vezes. Se for a renovação de um seguro antigo com o mesmo número, escolha "Renovação" no campo Tipo e salve.

O botão Nova apólice está apagado. Por quê?

O seu plano chegou ao limite de apólices. Passando o mouse por cima do botão aparece o motivo. Para continuar cadastrando, é preciso mudar de plano.

PARTE 3

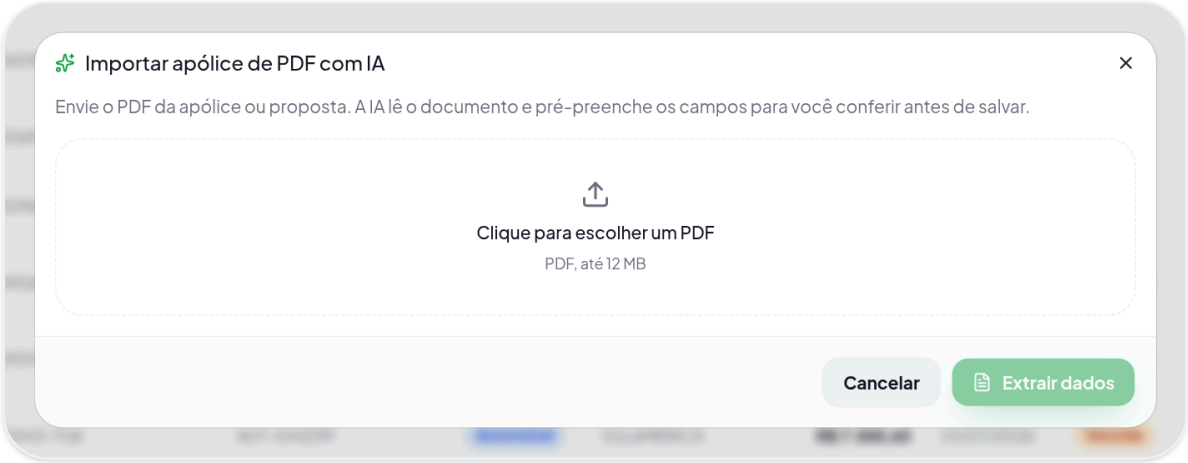
Cadastrar a apólice pelo PDF, com IA

Em vez de digitar, envie o PDF da apólice (ou da proposta). A inteligência artificial lê o documento e preenche tudo; você só confere e salva. O PDF fica guardado junto da apólice.

PASSO A PASSO

1. Na tela Apólices (ou no Painel), clique em "Importar PDF com IA".

2. Clique em "Clique para escolher um PDF" e escolha o arquivo da apólice, de até 12 MB. Depois, clique em "Extrair dados".



3. Se o PDF tiver senha, o sistema pede. A senha costuma ser o CPF do segurado, só os números.

4. Aparecem os dados lidos. Confira cada campo, principalmente os números, e corrija o que for preciso.

5. O cliente não precisa ser escolhido: deixe "Automático" e o sistema acha o cliente pelo CPF/CNPJ do PDF. Se ele ainda não existir, é cadastrado com os dados do PDF e fica marcado para você conferir. Se a IA não ler um CPF/CNPJ válido, a apólice entra sem cliente e um aviso pede para você vinculá-la. Na lista, clique no botão para vincular: o sistema já traz a sugestão da IA e permite vincular ou cadastrar o cliente na mesma hora. Para a seguradora nova, use o botão "Cadastrar seguradora".

6. Clique em "Salvar apólice". A apólice entra na carteira com o PDF anexado.

EXEMPLO

A seguradora mandou a apólice do Seu Antônio por e-mail. Salve o PDF, importe aqui e em menos de um minuto ela está cadastrada, com o documento guardado para quando ele pedir a segunda via.

BOM SABER

- A IA ajuda, mas não substitui a sua conferência: sempre confira os valores e as datas antes de salvar.

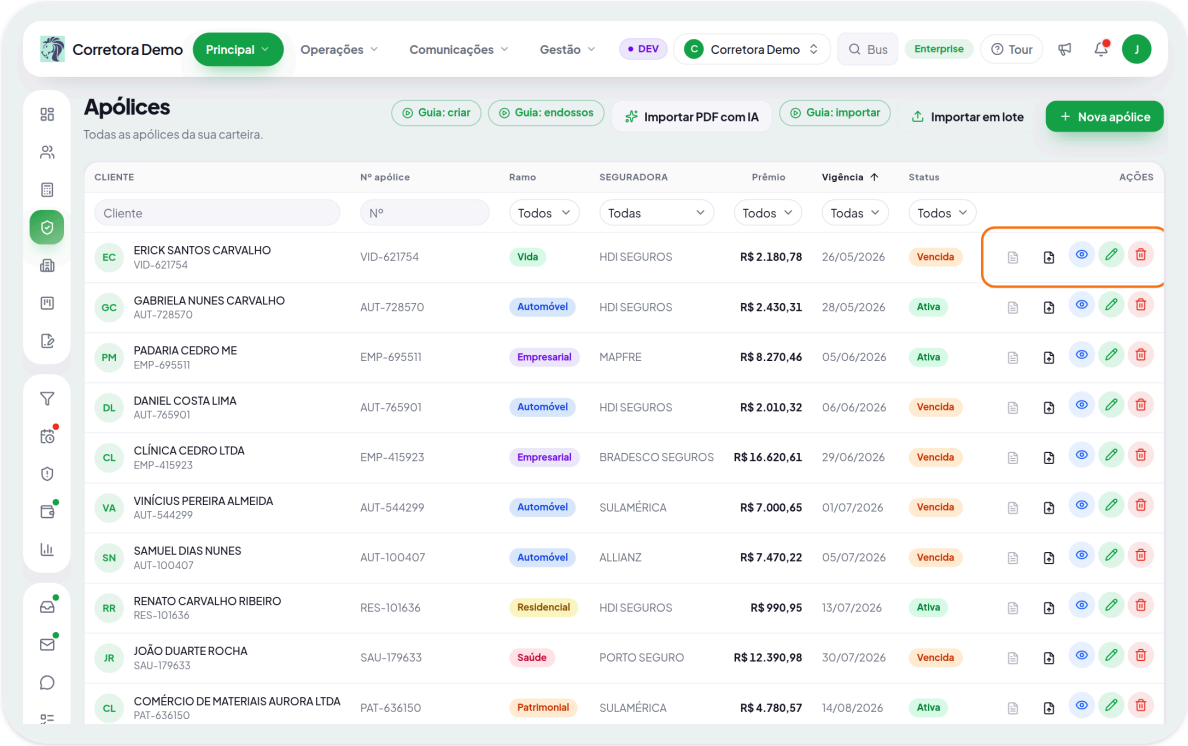
PARTE 4

Ver e guardar o PDF da apólice

Cada apólice pode ter o PDF guardado no sistema. Assim, quando o cliente pedir uma cópia, você encontra em segundos, sem procurar no e-mail.

PASSO A PASSO

1. Na lista de Apólices, olhe a coluna Ações, à direita de cada linha.



2. O botão com o desenho de um arquivo e uma seta para cima anexa o PDF. Quando a apólice já tem PDF, ele fica verde e serve para trocar o arquivo. O PDF pode ter até 10 MB.

3. O botão com o desenho de uma folha abre o PDF numa janela, sem sair da tela, e de lá dá para baixar. Ele fica apagado quando a apólice ainda não tem PDF.

EXEMPLO

O cliente escreveu "me manda a apólice do carro?". Abra a lista, ache a apólice pelo nome dele, abra o PDF e baixe para mandar.

BOM SABER

- Proprietário, administrador e corretor conseguem abrir os PDFs das apólices.

PARTE 5

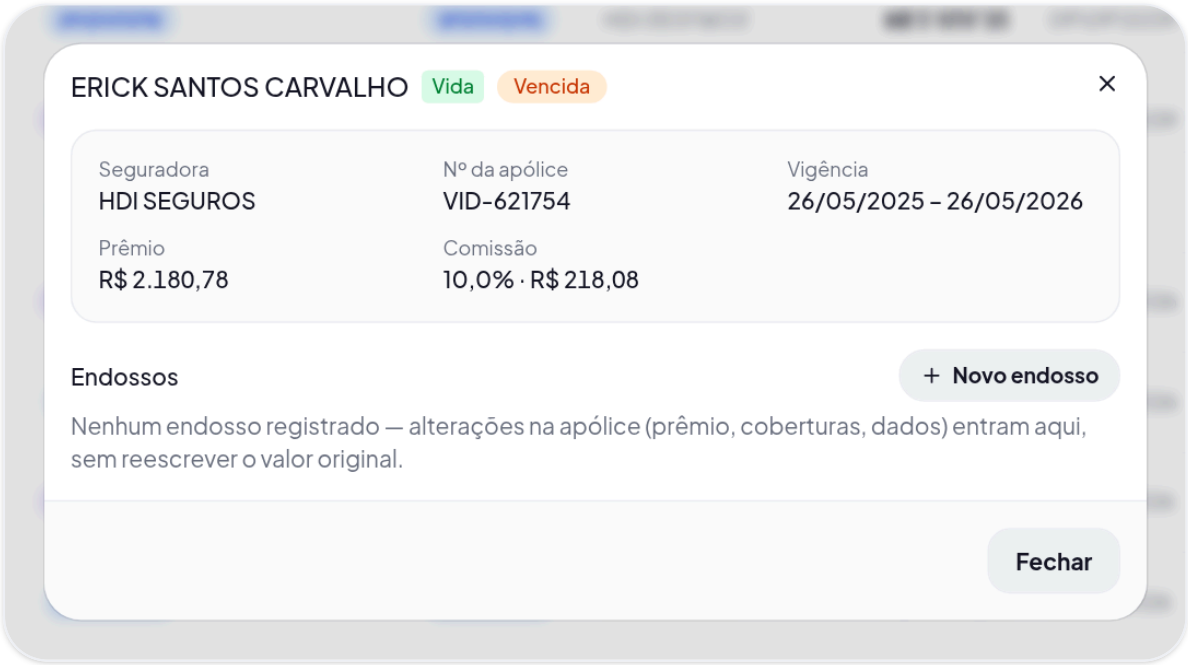
Registrar uma alteração na apólice (endosso)

Endosso é qualquer mudança feita na apólice durante a vigência: trocar o carro, incluir uma cobertura, mudar o endereço, ajustar o valor. Em vez de apagar e criar outra apólice, você registra a mudança, e o histórico fica completo.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/apolices#endossos**

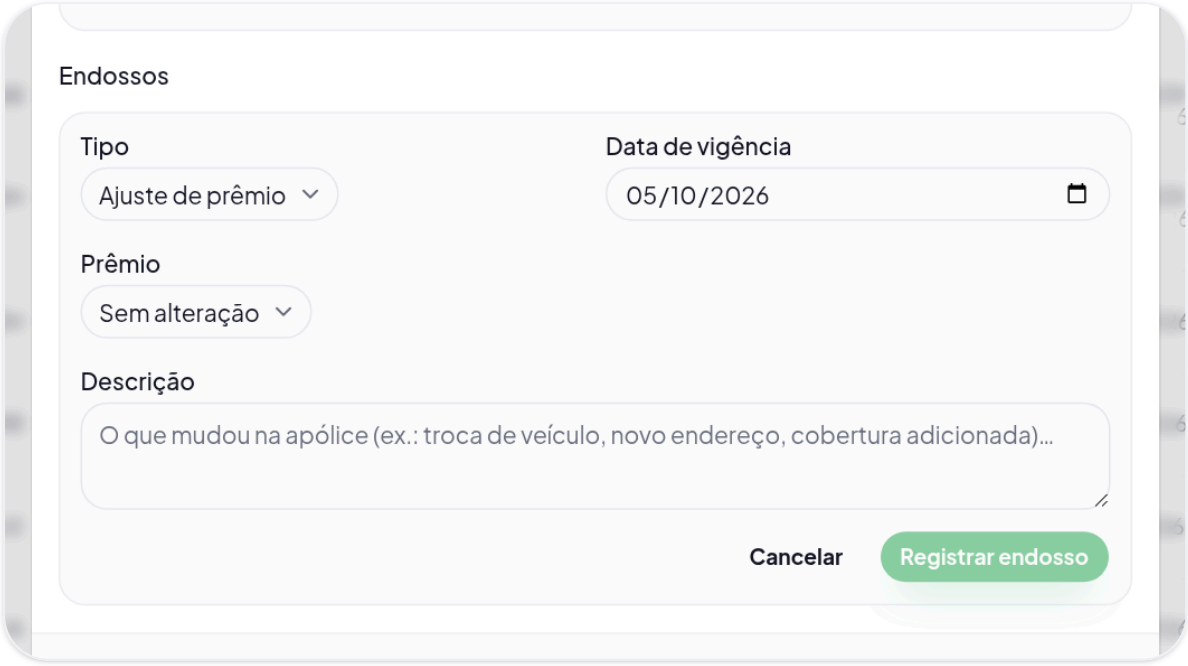
PASSO A PASSO

1. Na lista de Apólices, clique no botão de olho (Detalhes) da apólice. Abre o resumo: seguradora, número, vigência, prêmio e comissão.



2. Mais abaixo fica a parte "Endossos", com o histórico de alterações. Clique em "Novo endosso".

3 Escolha o tipo (Alteração cadastral, Inclusão de cobertura, Exclusão de cobertura, Ajuste de prêmio, Cancelamento parcial ou Outro) e a data em que a mudança passa a valer.



4 No campo Prêmio, diga se o valor mudou: "Sem alteração", "Acréscimo" ou "Redução". Se mudou, informe a diferença.

5 Escreva o que mudou e clique em "Registrar endosso".

EXEMPLO

Em junho, a Dona Lúcia trocou de carro e o seguro ficou R$ 300 mais caro. Registre um endosso de Alteração cadastral com acréscimo de R$ 300 e a descrição "Troca de veículo". O prêmio passa de R$ 2.400 para R$ 2.700.

BOM SABER

- O prêmio mostrado em todo o sistema passa a ser o valor atualizado. O valor original nunca é apagado: ele aparece nos detalhes, logo abaixo do prêmio.
- Quando o valor aumenta, entra uma parcela de comissão sobre a diferença, na mesma porcentagem da apólice. Quando diminui, a mudança só fica registrada: nenhuma comissão é descontada.
- Errou? Dá para remover o endosso pela lixeira ao lado dele, desde que a comissão dele ainda não tenha sido paga.

PARTE 6

Corrigir, mudar o status ou excluir uma apólice

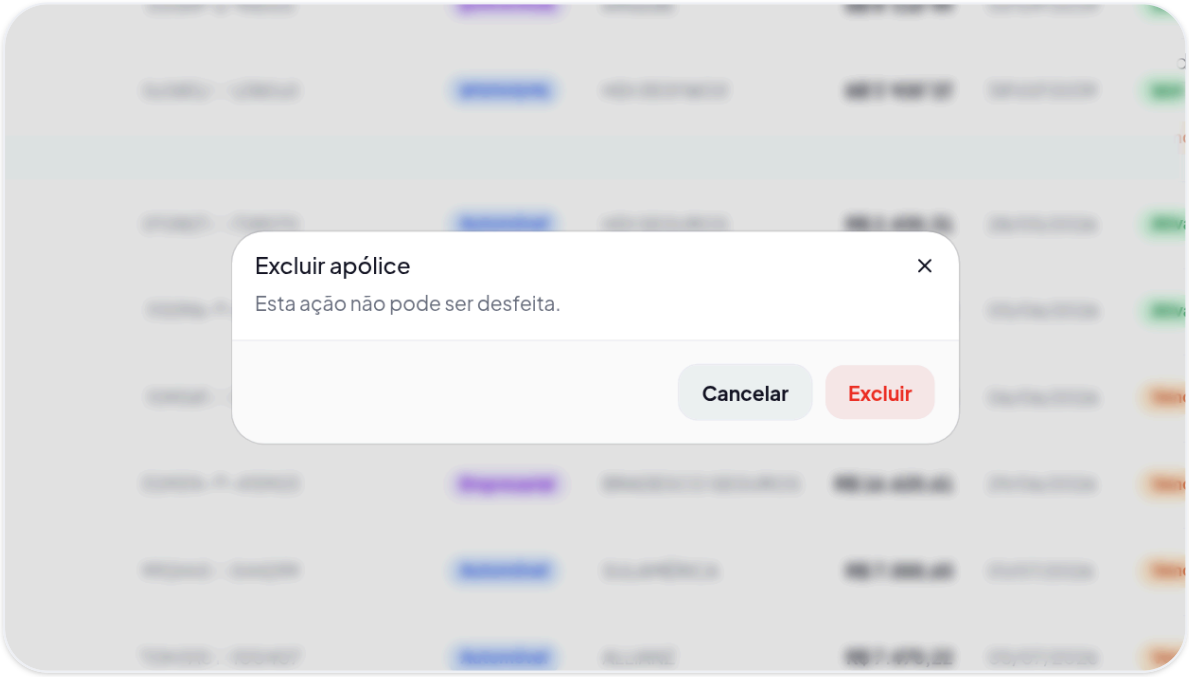
Dá para corrigir qualquer dado da apólice e mudar a situação dela: Ativa, A renovar, Cancelada ou Vencida.

PASSO A PASSO

1. Na lista de Apólices, clique no botão de lápis (Editar) da apólice, altere o que precisar e clique em Salvar.

2. Para mudar a situação, escolha o novo status no campo Status: "Ativa", "A renovar", "Cancelada" ou "Vencida".

3. Para excluir, clique no botão de lixeira da apólice. O sistema pede confirmação antes de apagar.



EXEMPLO

O Seu Antônio vendeu o carro e cancelou o seguro: edite a apólice dele e mude o status para "Cancelada". Ela continua no histórico, mas sai da lista de renovações.

BOM SABER

- O status é sempre você quem decide: o sistema não troca sozinho, nem quando a vigência termina.
- Prefira mudar o status a excluir. Excluir apaga a apólice para sempre, junto com os endossos e as parcelas de comissão dela, inclusive as já recebidas.

PARTE 7

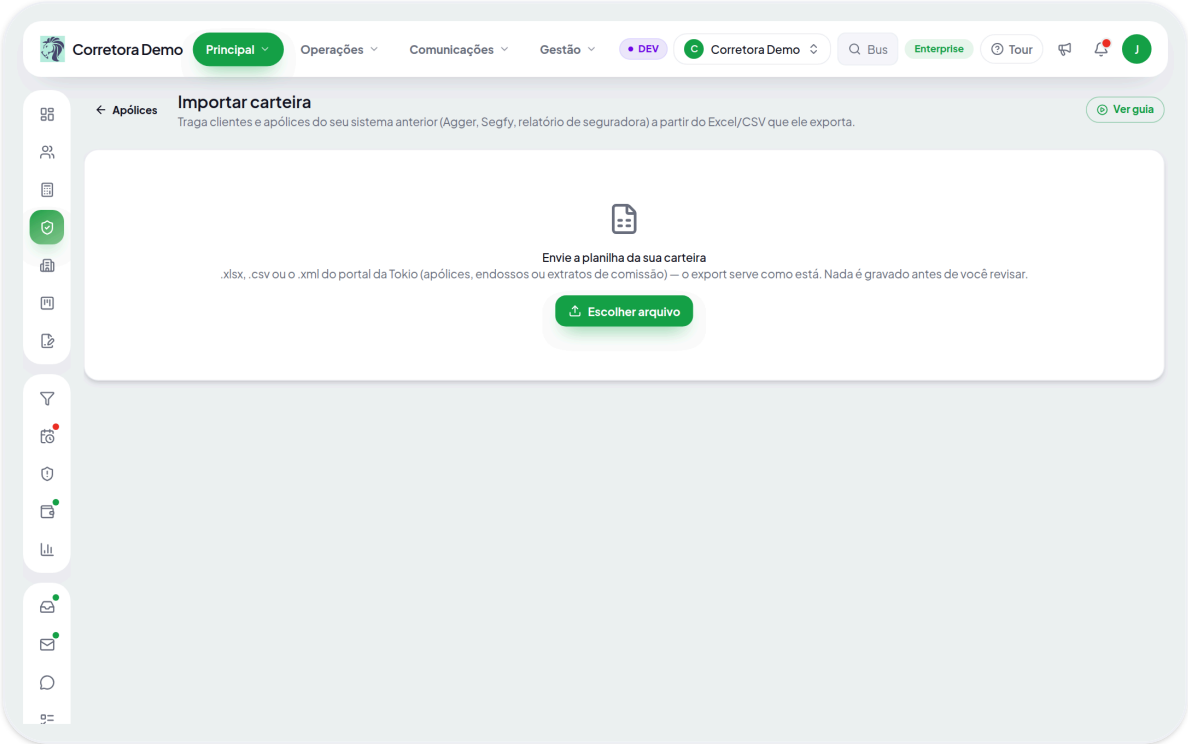
Trazer a carteira de outro sistema

Já usava outro sistema ou controlava tudo numa planilha? Mande o arquivo e a carteira vem inteira, clientes e apólices de uma vez. Nada é gravado sem você conferir antes.

Só o proprietário e os administradores da corretora veem esta opção.

PASSO A PASSO

1. No Painel, clique em "Importar carteira".



2. Clique em "Escolher arquivo" e mande a planilha do jeito que ela saiu do sistema antigo: Excel, CSV ou o arquivo do portal da Tokio Marine. Não precisa arrumar nada antes.

3. O sistema descobre o que é cada coluna. Confira e corrija o que estiver errado; uma coluna que não interessa pode ficar como "não importar".

4. Na revisão, cada linha mostra o que vai acontecer: "Novo cliente", "Cliente existente" ou "Apólice duplicada". Se estiver tudo certo, clique em "Migrar".

EXEMPLO

Você vai sair de outro sistema com 300 apólices. Exporte a carteira para Excel, mande aqui, confira a revisão e, em poucos minutos, está tudo no Adityve.

BOM SABER

- Mandou o mesmo arquivo duas vezes? Não tem problema: o que já foi importado não é duplicado.

MÓDULO

Renovações

Renovar é o que mantém a sua carteira viva: o seguro vence e o cliente precisa de um novo. Aqui você aprende a ver o que vence, a levar cada renovação para o funil de vendas, a avisar o cliente e a medir quantos clientes você está renovando.

PARTE 1

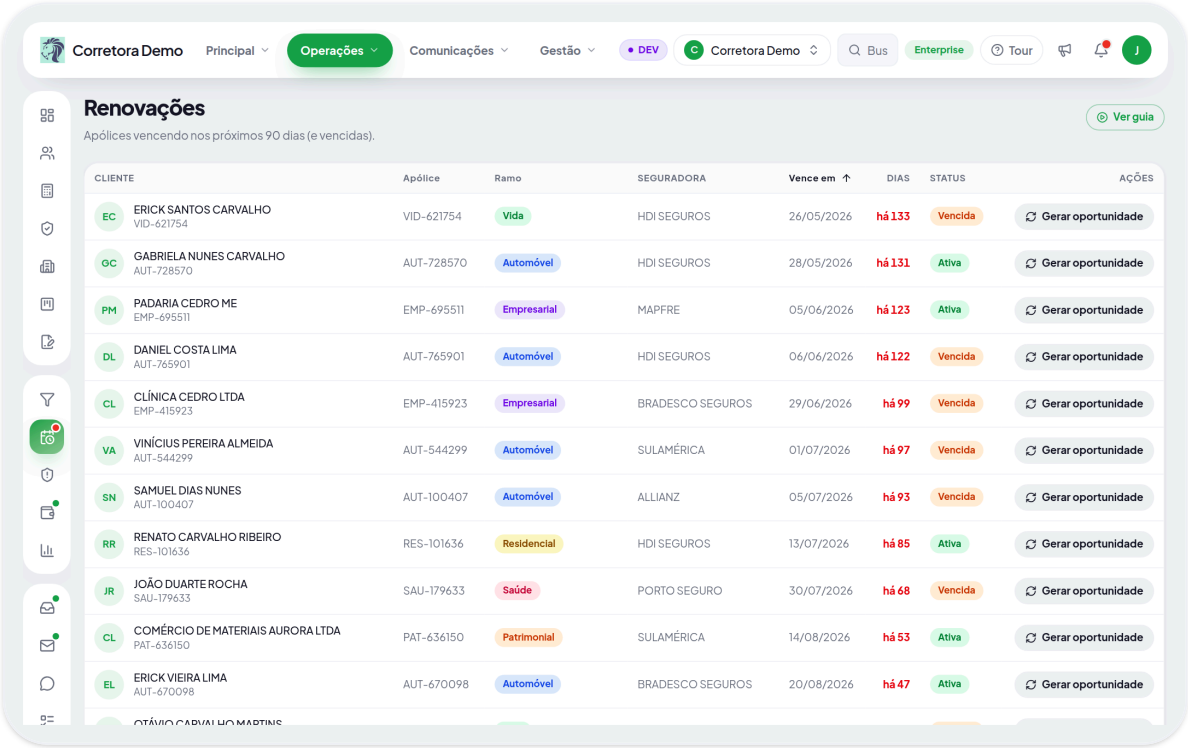
Ver o que vai vencer

A tela Renovações lista as apólices que vencem nos próximos 90 dias e as que já venceram, da que vence antes para a que vence depois.

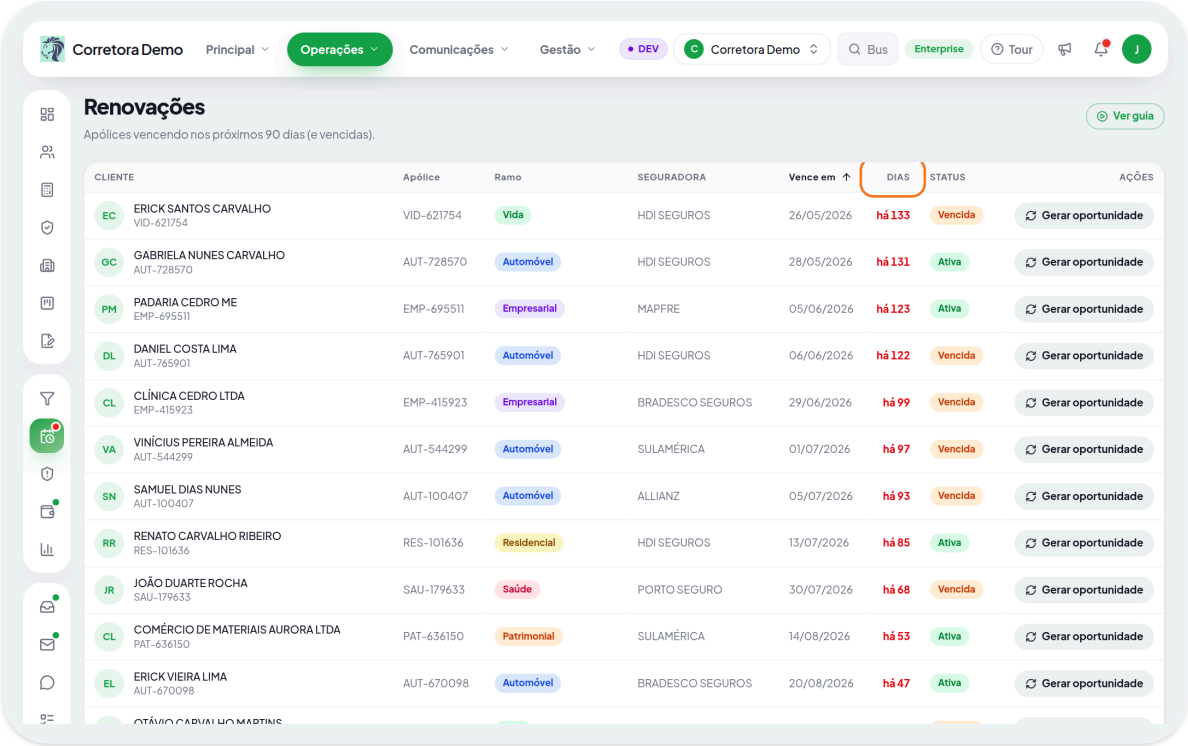
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/renovacoes#ver**

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Operações, clique em "Renovações". Cada linha mostra o cliente, o número da apólice, o ramo, a seguradora, a data de vencimento e o status.



2. A coluna Dias conta quantos dias faltam. Fica vermelha quando faltam 7 dias ou menos, e mostra "há 12", por exemplo, quando a apólice já venceu há 12 dias.



3. Clique no nome do cliente para abrir a ficha dele, com telefone e histórico, antes de ligar.

4. Clique no título das colunas Apólice, Ramo ou Vence em para mudar a ordem da lista.

EXEMPLO

Segunda de manhã, abra Renovações: no alto estão as vencidas e as que vencem nesta semana, em vermelho. São as primeiras ligações do dia.

BOM SABER

- Apólice com status Cancelada não aparece aqui.
- As vencidas continuam na lista até você mudar o status delas (por exemplo, para Cancelada, se o cliente não renovou). O sistema não muda o status sozinho.
- O sino do alto também avisa quantas apólices vencem nos próximos 30 dias.

PARTE 2

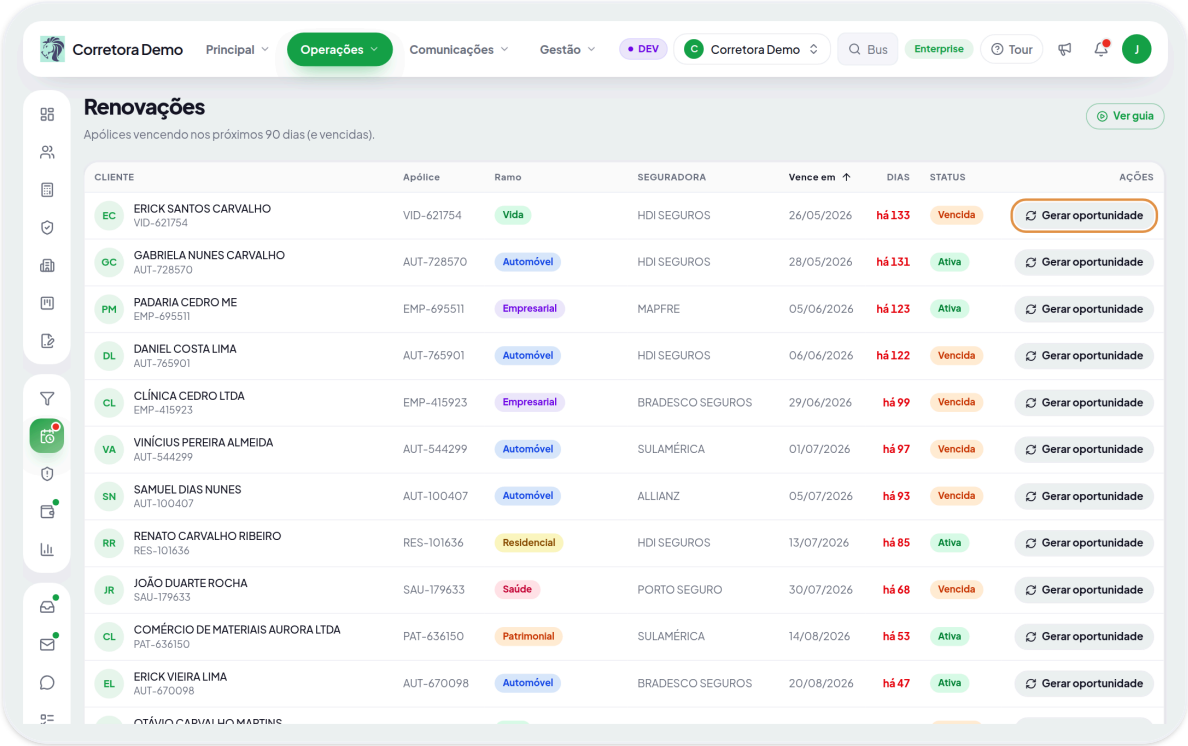
Levar a renovação para o funil

O botão Gerar oportunidade transforma a renovação numa oportunidade no funil de vendas, para você acompanhar a negociação até fechar.

Para acompanhar a oportunidade, o seu plano precisa ter o Funil de Vendas.

PASSO A PASSO

1. Na linha da apólice, clique em "Gerar oportunidade", na coluna Ações.



2. Pronto: a oportunidade entra na primeira etapa do funil, com o nome "Renovação" mais o ramo e o cliente, o valor atual da apólice e você como responsável.

3. O status da apólice passa para "A renovar", para todo mundo saber que a renovação já está em andamento.

4. Abra o Funil de Vendas para seguir com a negociação: arraste o card de etapa em etapa até fechar.

EXEMPLO

A apólice de carro do Pedro vence em 25 dias. Você clica em Gerar oportunidade, liga para ele e, quando ele pede uma nova cotação, arrasta o card para a etapa seguinte do funil.

BOM SABER

- Se a apólice já tem uma oportunidade aberta (criada pelo botão ou pelo Ryan), o botão avisa em vez de criar outra.
- O valor da oportunidade é o prêmio atual da apólice, já com os endossos feitos durante a vigência.
- Quer que isso aconteça sozinho? Veja a parte Deixar os IAgentes cuidarem da renovação.

PARTE 3

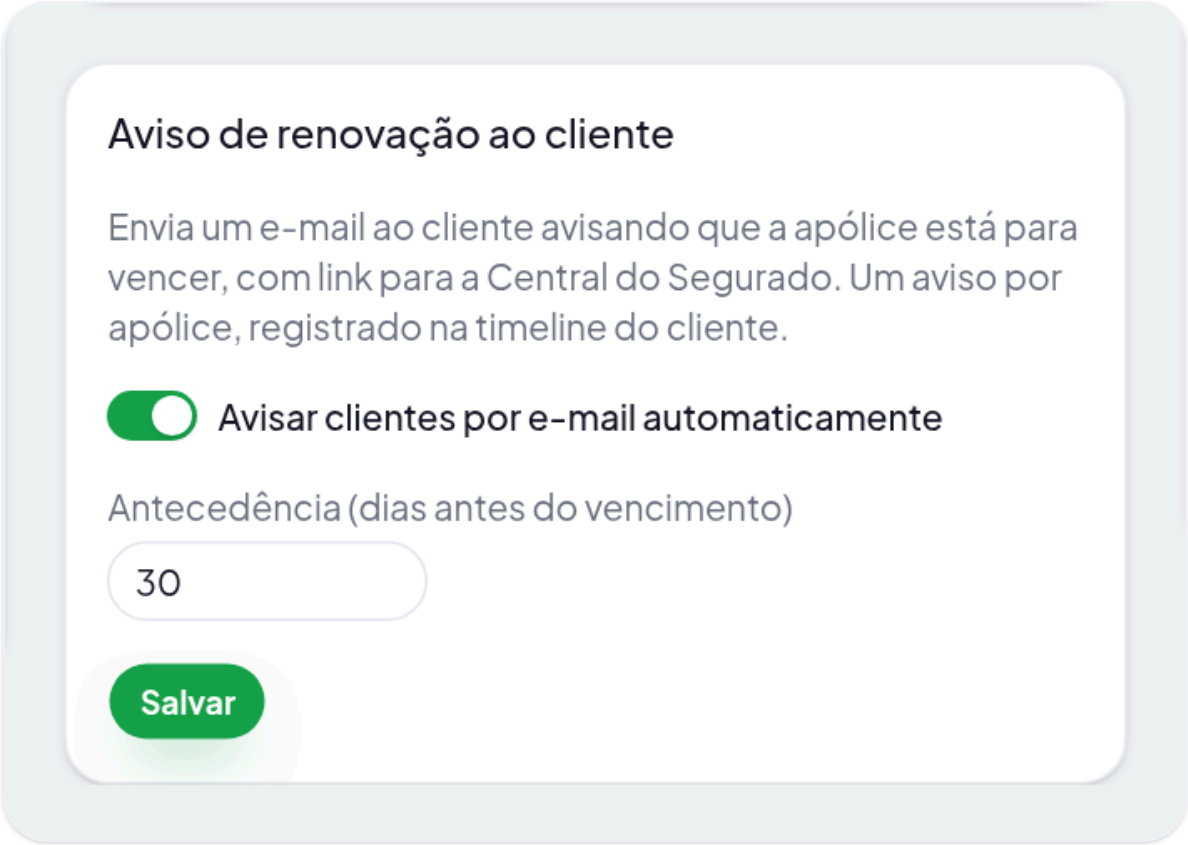
Avisar o cliente por e-mail

O sistema pode mandar um e-mail ao cliente dias antes do vencimento, avisando que o seguro vai vencer, com o link da Central do Segurado.

Fica em Configurações, que precisa estar no seu plano. Só o dono ou o administrador da corretora liga o aviso.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, abra "Configurações" e procure o quadro "Aviso de renovação ao cliente".



2. Ligue "Avisar clientes por e-mail automaticamente".

3. Em Antecedência, escolha com quantos dias antes do vencimento o e-mail sai (de 1 a 120; o normal é 30) e clique em Salvar.

EXEMPLO

Com o aviso ligado em 30 dias, a cliente Marta recebe, um mês antes do vencimento, um e-mail com o nome da sua corretora dizendo que o seguro dela vai vencer. Quando você liga, ela já está esperando.

BOM SABER

- Vai um e-mail só por apólice, e ele fica registrado no histórico da ficha do cliente.
- O aviso nasce desligado. Enquanto ninguém ligar, nenhum cliente recebe nada.
- Cliente sem e-mail no cadastro não recebe o aviso: confira os cadastros da sua carteira.

PARTE 4

Deixar os IAgentes cuidarem da renovação

Dois IAgentes trabalham nas renovações todos os dias: o Ryan põe a renovação no funil e a Rachel prepara a mensagem de WhatsApp para você enviar.

O plano precisa ter os IAgentes. O Ryan precisa de Renovações; a Rachel, de WhatsApp. Quem liga é o dono ou o administrador, na tela IAgentes.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, abra "IAgentes" e procure o grupo Renovações.
2. Ligue o Ryan (Renovação automática no funil): toda apólice que entra na reta dos 30 dias para vencer vira oportunidade no funil e ganha uma tarefa para o responsável.
3. Ligue a Rachel (Renovação por WhatsApp): para cada apólice a 30 dias de vencer, ela deixa uma tarefa "Enviar WhatsApp de renovação" com a mensagem pronta. Você abre, clica e envia.

EXEMPLO

Com o Ryan e a Rachel ligados, você chega de manhã e encontra, nas Tarefas, as renovações do dia já no funil e a mensagem de WhatsApp de cada uma pronta para mandar.

BOM SABER

- Os dois passam uma vez por dia e não repetem a mesma apólice.
- Nenhum deles muda o status da apólice e nenhuma mensagem sai sem você apertar enviar.

PARTE 5

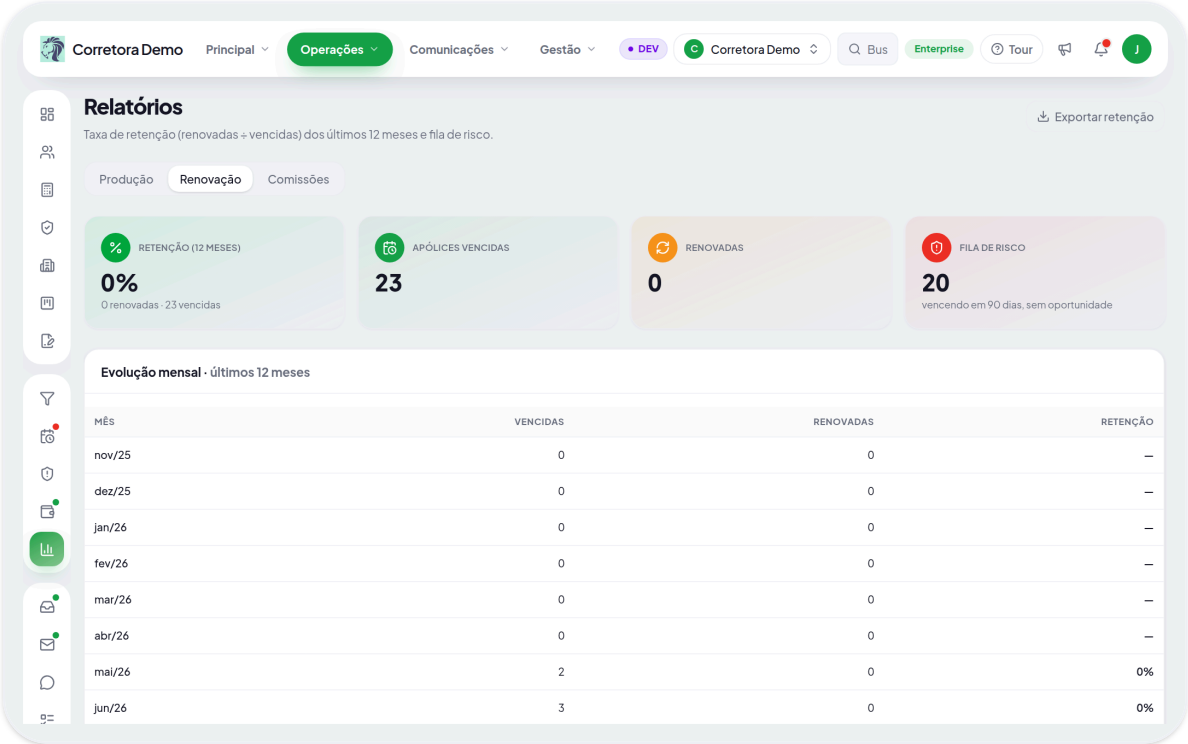
Medir quantos clientes você renova

O relatório de Renovação mostra a sua taxa de retenção nos últimos 12 meses e a fila de risco: as apólices que vencem logo e em que ninguém começou a renovação.

O seu plano precisa ter os Relatórios.

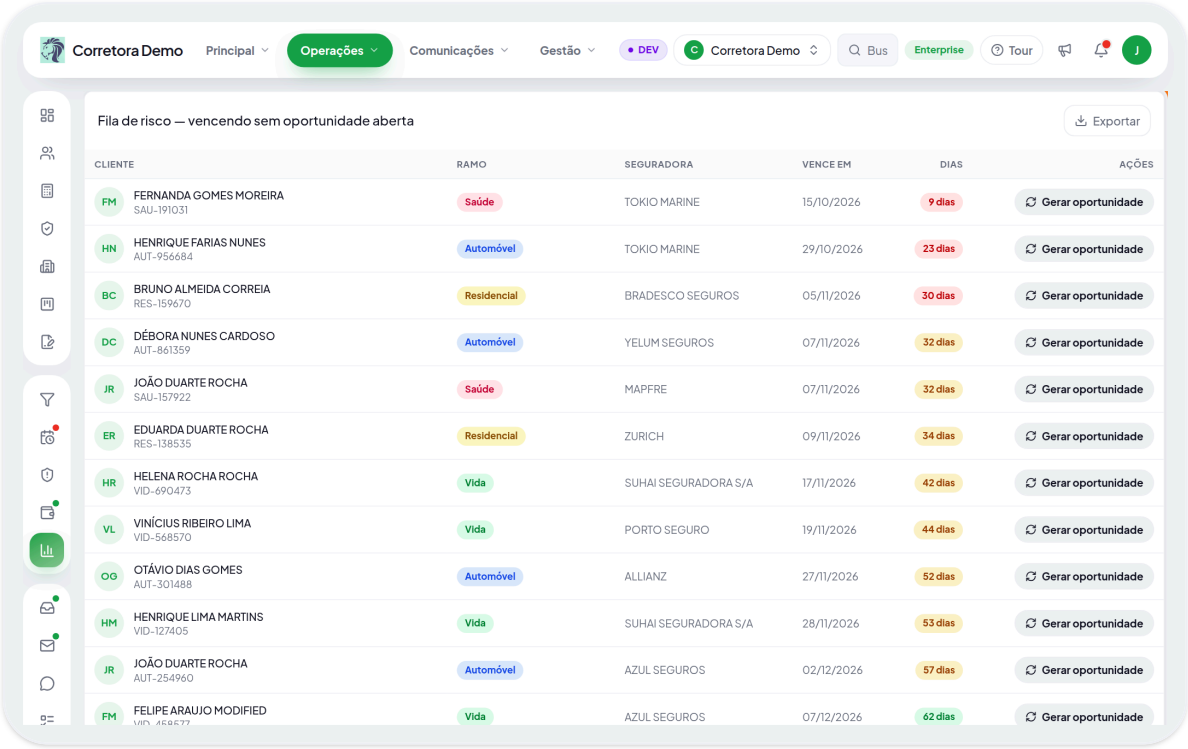
PASSO A PASSO

1 No menu, grupo Operações, abra "Relatórios" e clique na aba "Renovação".



2 No alto aparecem a retenção (renovadas divididas por vencidas), quantas venceram, quantas foram renovadas e o tamanho da fila de risco.

3 Na "Fila de risco" estão as apólices que vencem nos próximos 90 dias e ainda estão com status Ativa. Clique em "Gerar oportunidade" na linha: a renovação vai para o funil, o status vira A renovar e a apólice sai da fila.



4 Use "Exportar" para baixar a retenção ou a fila de risco numa planilha.

EXEMPLO

A retenção do ano está em 70%: de cada 10 apólices que venceram, 7 foram renovadas. A fila de risco mostra 12 apólices sem ninguém cuidando. Comece por elas.

BOM SABER

- Para a renovação contar, cadastre a apólice nova do mesmo cliente e do mesmo ramo com Tipo "Renovação". Ela conta se começar entre 30 dias antes e 60 dias depois do vencimento da antiga.
- A apólice renovada cadastrada como Tipo Novo não entra na conta, e a retenção sai menor do que a real.
- A fila olha o status da apólice. A oportunidade criada pelo Ryan não muda o status, então a apólice continua na fila até alguém marcar A renovar ou clicar em Gerar oportunidade.

MÓDULO

Sinistros

Sinistro é quando acontece o que o seguro cobre: uma batida, um roubo, um incêndio. É a hora em que o cliente mais precisa de você. Aqui você aprende a registrar o sinistro, acompanhar cada etapa com a seguradora e ter tudo à mão quando o cliente ligar.

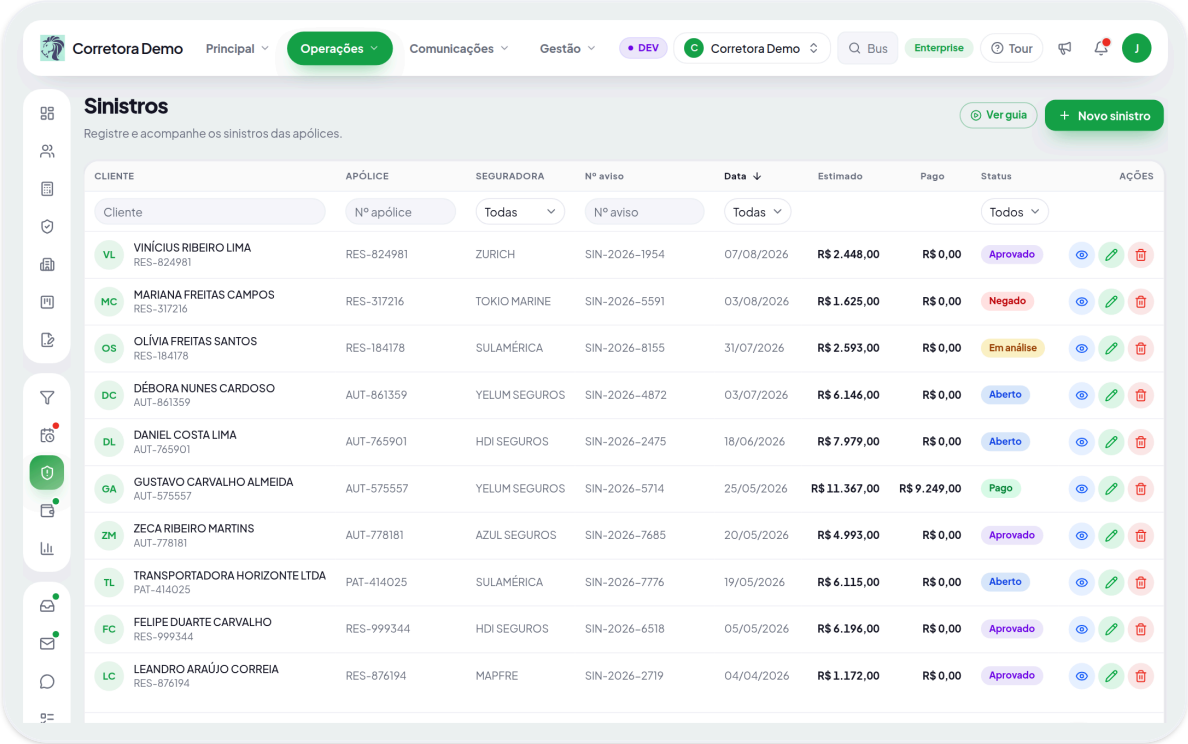
PARTE 1

Encontrar um sinistro

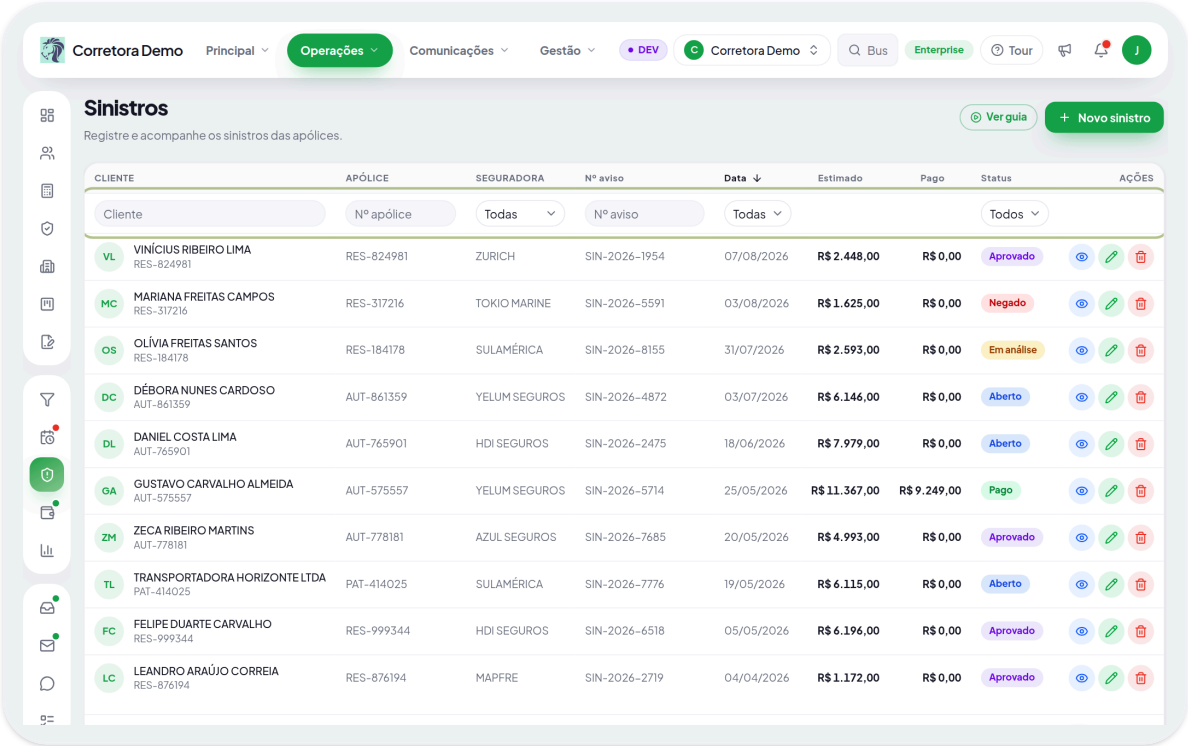
A tela Sinistros mostra todos os sinistros da carteira, do mais recente para o mais antigo, com o cliente, a apólice, a seguradora, os valores e a situação.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Operações, clique em "Sinistros". Cada linha mostra o cliente, a apólice, a seguradora, o número do aviso, a data, o valor estimado, o valor pago e o status.



2 Abaixo dos títulos há um campo de busca por coluna: digite o nome do cliente, o número da apólice ou do aviso, ou escolha a seguradora, o período (últimos 30 ou 90 dias, ou este ano) e o status.



3 Clique no título das colunas Nº aviso, Data, Estimado, Pago ou Status para mudar a ordem da lista.

> **EXEMPLO**
>
> Para saber o que ainda depende da seguradora, escolha o status "Em análise": aparecem só os sinistros que estão sendo avaliados.

BOM SABER

- Os filtros se somam: seguradora Porto Seguro mais status Aberto mostra só os sinistros abertos da Porto.

PARTE 2

Registrar um sinistro

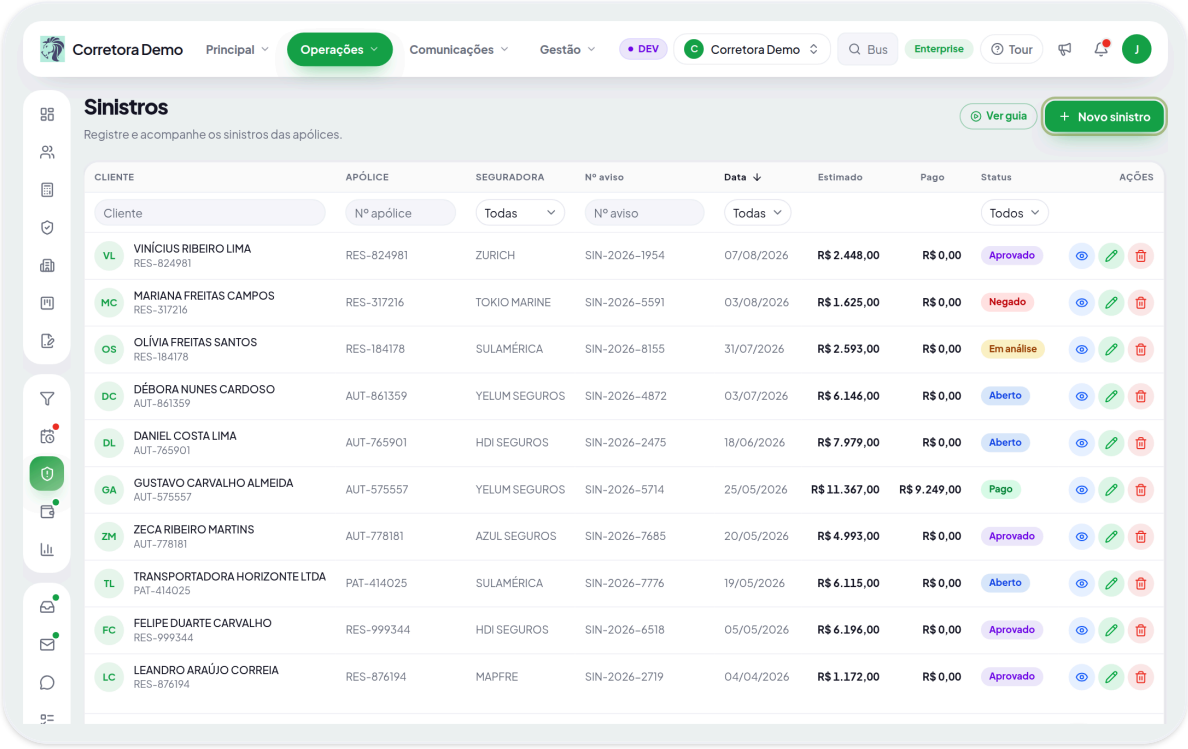
Registre o sinistro assim que o cliente avisar. Ele fica ligado à apólice e ao cliente, e a partir daí você acompanha tudo por aqui.

A apólice precisa estar cadastrada antes. Veja o manual de Apólices e endossos.

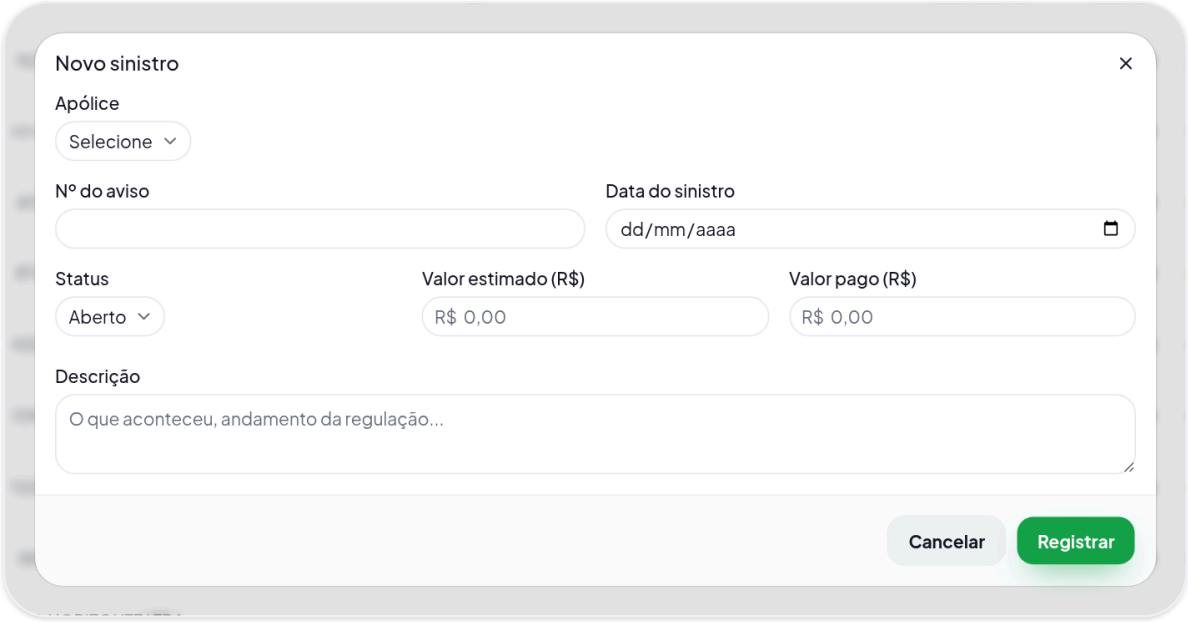
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/sinistros#registrar**

PASSO A PASSO

1 Na tela Sinistros, clique em "Novo sinistro", no alto à direita.



2. Escolha a apólice. A lista mostra o nome do cliente e o número da apólice, e o cliente do sinistro vem dela.



3. Digite o número do aviso, que é o número que a seguradora dá quando você comunica o sinistro, e a data em que ele aconteceu.

4. O status começa em Aberto. Se já souber, informe o valor estimado do prejuízo.

5. Em Descrição, escreva o que aconteceu. Clique em "Registrar".

EXEMPLO

O Paulo bateu o carro numa terça de manhã. Você comunica a seguradora, recebe o número do aviso e registra o sinistro na hora, com a data, o valor estimado do conserto e um resumo do que ele contou.

BOM SABER

- Apólice, número do aviso e descrição são obrigatórios.
- Na descrição, anote também os próximos passos: quem da seguradora está cuidando, qual oficina, o que falta mandar.

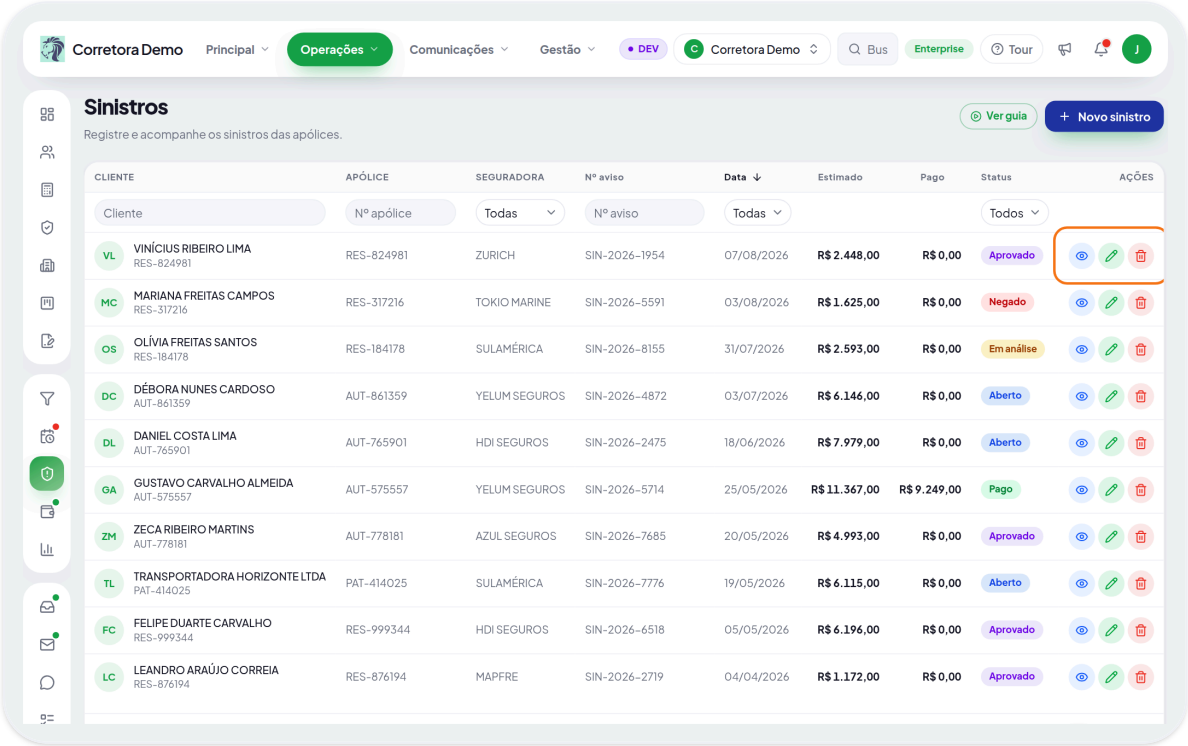
PARTE 3

Acompanhar até o fim

Atualize o sinistro a cada novidade da seguradora: o status, o valor pago e o que aconteceu. Assim qualquer pessoa da corretora responde ao cliente.

PASSO A PASSO

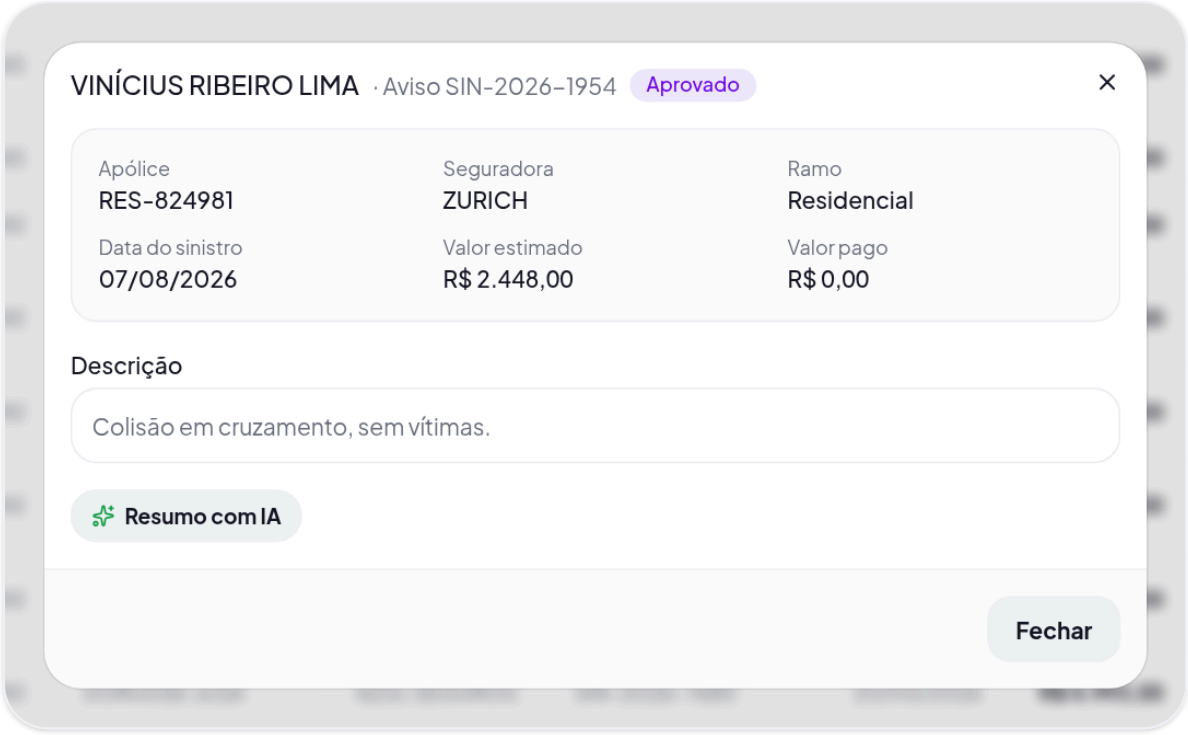
1. Na linha do sinistro, use os botões da coluna Ações: o olho abre os detalhes, o lápis edita e a lixeira exclui.



2. Clique no lápis e mude o status conforme o andamento: Aberto, Em análise, Aprovado ou Negado, Pago e, por fim, Encerrado. Depois clique em Salvar.

3. Quando a seguradora pagar, informe o Valor pago. A lista mostra lado a lado o estimado e o pago.

4 Os detalhes mostram tudo numa tela só: cliente, apólice, seguradora, ramo, data, valores e a descrição.



EXEMPLO

A seguradora aprovou o conserto do carro do Paulo e pagou R$ 4.200,00. Você abre o sinistro, muda o status para "Pago", informa o valor e acrescenta na descrição a data do pagamento.

BOM SABER

- Excluir um sinistro não tem volta. Sinistro que não deu em nada pode ficar como Negado ou Encerrado, para o histórico continuar.

PARTE 4

Sinistro aberto pelo cliente

O cliente também pode comunicar um sinistro pela Central do Segurado. O pedido chega em Solicitações e vira sinistro com um clique.

O cliente precisa do link da Central do Segurado. Veja o manual de Clientes.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Comunicações, abra "Solicitações". O pedido do cliente aparece com o tipo Sinistro.
2. Clique em "Criar sinistro" na linha. O sinistro nasce como Aberto, já ligado ao cliente e à apólice, com a data e a descrição que o cliente escreveu, e a solicitação fica concluída.
3. Abra o sinistro em Sinistros e complete o que falta, como o número do aviso, depois de comunicar a seguradora.

EXEMPLO

Num sábado à noite, a Lúcia teve o apartamento alagado e comunicou pela Central do Segurado. Na segunda cedo, o pedido está em Solicitações: você clica em Criar sinistro e liga para ela já sabendo o que aconteceu.

BOM SABER

- O sino do alto avisa quando há solicitações novas.

PARTE 5

Resumo do sinistro com IA

O Sam, um dos IAgentes, resume em poucas linhas em que pé o sinistro está e qual é o próximo passo. Bom para quando o cliente liga cobrando.

O plano precisa ter os IAgentes e o Sam (Resumo de sinistro com IA) precisa estar ligado na tela IAgentes, pelo dono ou pelo administrador.

PASSO A PASSO

1. Com o Sam ligado, abra os detalhes do sinistro (o olho, na coluna Ações).
2. Clique em "Resumo com IA". Em poucos segundos aparece o resumo: o que aconteceu, a situação, a relação entre estimado e pago e o próximo passo.

EXEMPLO

O cliente liga perguntando do sinistro. Enquanto ele fala, você abre os detalhes, clica em Resumo com IA e responde com a situação na tela.

BOM SABER

- O Sam só lê o que já está no sistema: nada é gravado nem enviado ao cliente.
- Quanto mais completa a descrição do sinistro, melhor o resumo.

MÓDULO

Funil de vendas

O funil mostra cada negócio que você está tentando fechar, da primeira conversa até a assinatura. Cada negócio é um cartão que anda de uma coluna para a outra. Aqui você aprende a criar e avançar oportunidades, a organizar as etapas e a ver quanto dinheiro está em jogo.

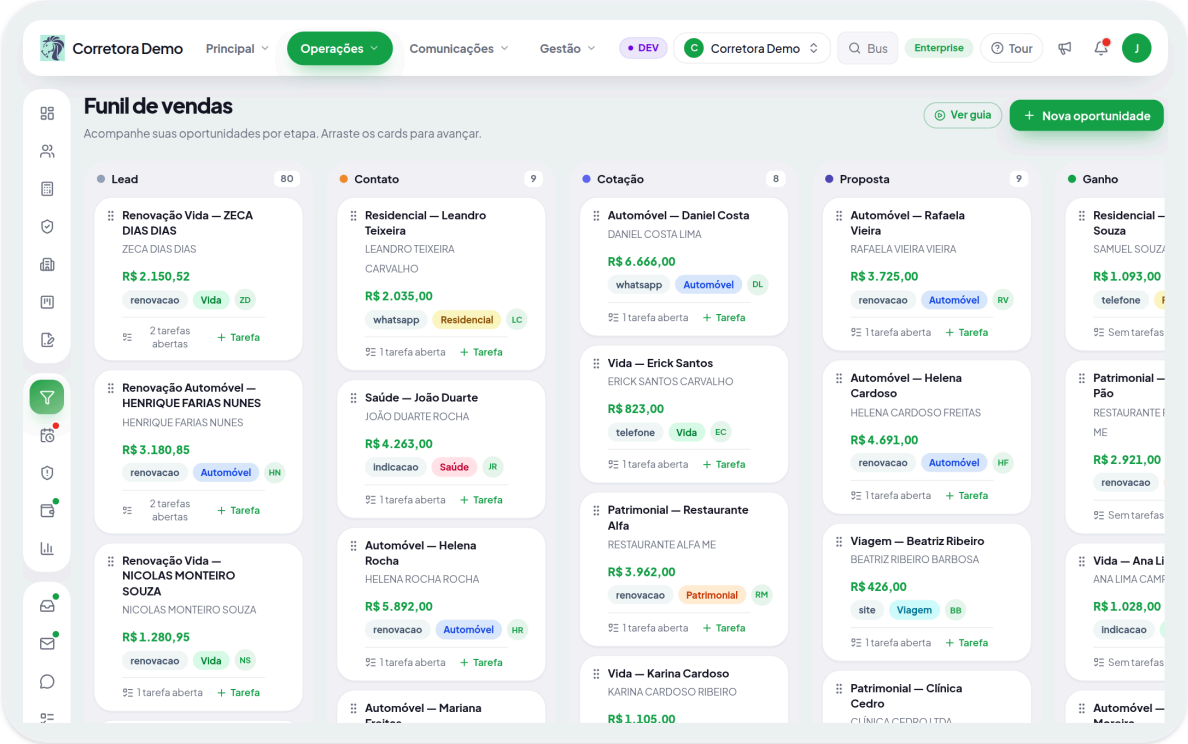
PARTE 1

Entender o quadro

Cada coluna é uma etapa da venda e cada cartão é uma oportunidade. A corretora começa com as etapas Lead, Contato, Cotação, Proposta, Ganho e Perdido.

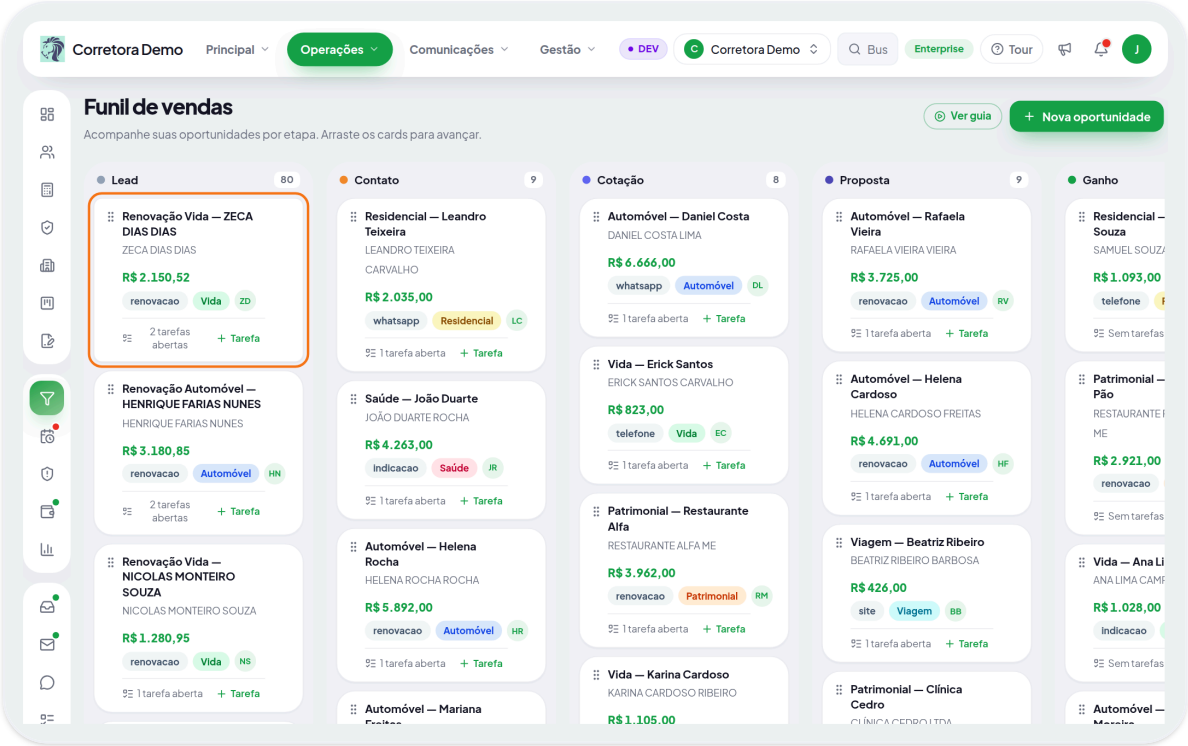
PASSO A PASSO

1 No menu, grupo Operações, clique em "Funil de Vendas". As colunas aparecem lado a lado; se não couberem na tela, role para o lado.



2 No alto de cada coluna fica quantos cartões ela tem, e embaixo, a soma do valor estimado desses cartões.

3 Cada cartão mostra o título, o cliente (clique no nome para abrir a ficha), o valor estimado, a origem e o ramo.



EXEMPLO

A coluna Proposta mostra 4 cartões e R$ 12.800,00 embaixo: são as quatro propostas na mão de clientes, e esse é o valor que pode entrar se todas fecharem.

BOM SABER

- A tela não atualiza sozinha enquanto está aberta: para ver o cartão que outra pessoa criou, recarregue a página.

PARTE 2

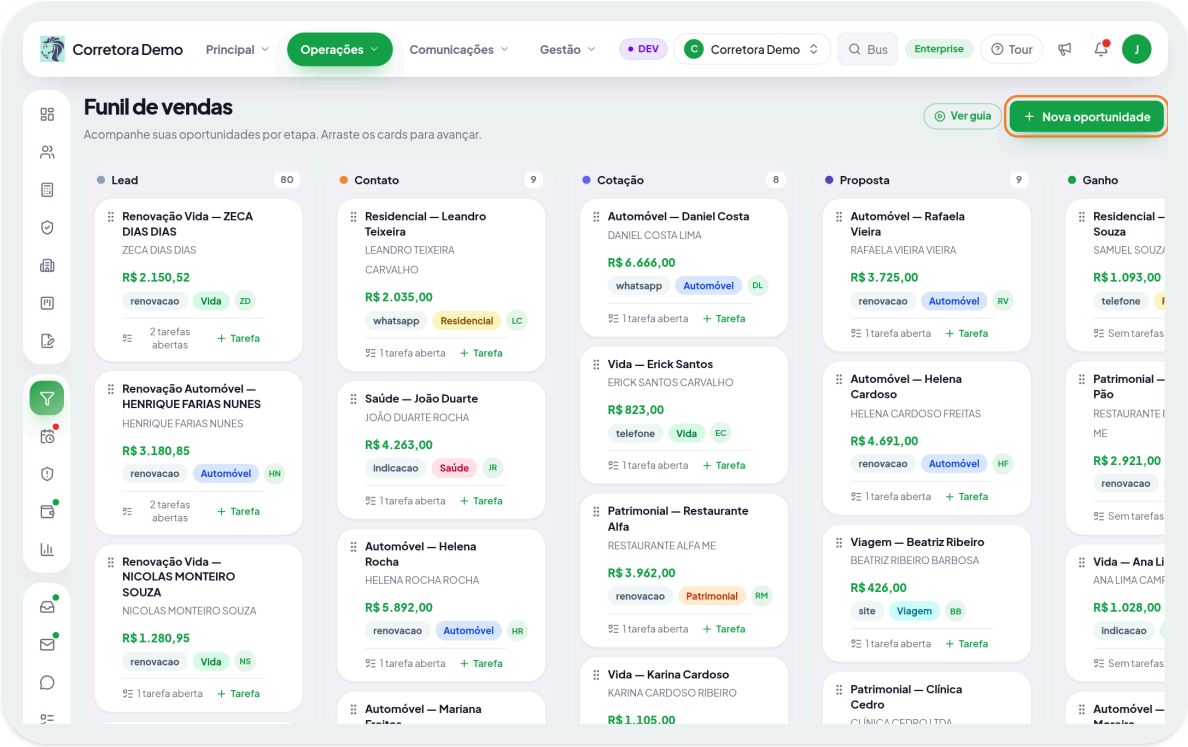
Criar uma oportunidade

Abra uma oportunidade sempre que surgir uma chance de venda: um cliente pediu cotação, alguém indicou um amigo, um contato chegou pelo WhatsApp.

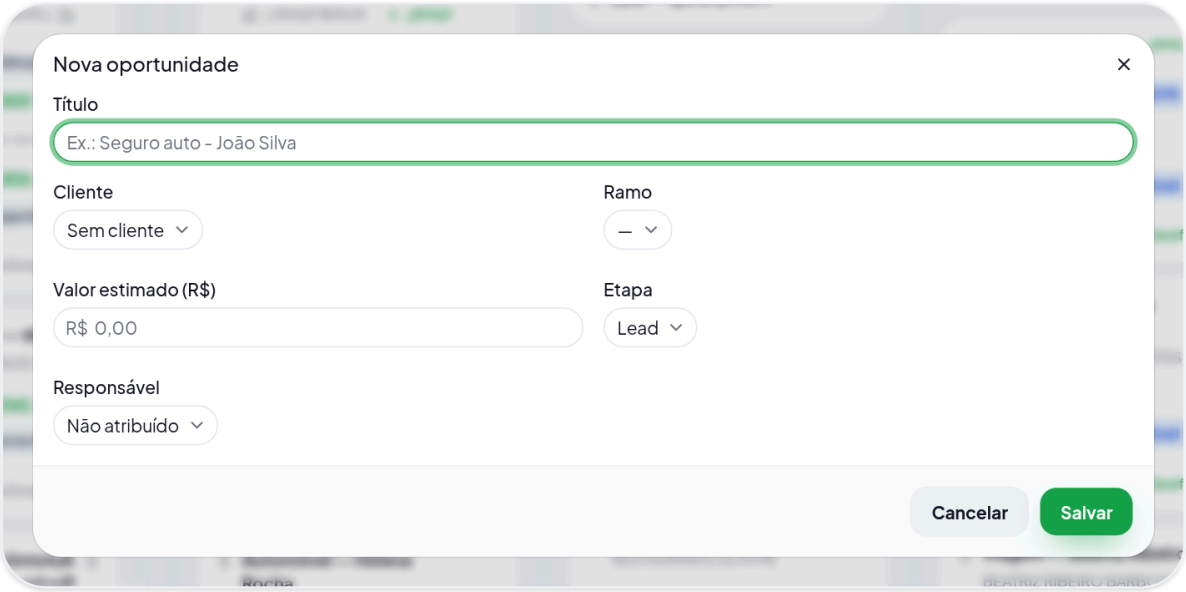
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/funil#criar**

PASSO A PASSO

1. Clique em "Nova oportunidade", no alto à direita. Para criar direto numa etapa, use o "Adicionar" no pé da coluna.



2. Dê um título que diga o que é, como “Seguro auto – Paulo”. É o único campo obrigatório.



3. Escolha o cliente (se ainda não for cliente, deixe “Sem cliente”), o ramo, o valor estimado do prêmio e a etapa.

4. Em Responsável, escolha quem vai cuidar da venda. Se deixar “Não atribuído”, você fica como responsável. Clique em "Salvar".

EXEMPLO

A Fernanda ligou pedindo seguro para o carro novo. Você cria “Seguro auto – Fernanda”, com o ramo Automóvel, R$ 3.500,00 de valor estimado e a etapa Lead.

BOM SABER

- O valor estimado é o que soma no rodapé da coluna e no painel. Mesmo um chute ajuda a ver o tamanho do funil.

PARTE 3

Avançar, ganhar ou perder

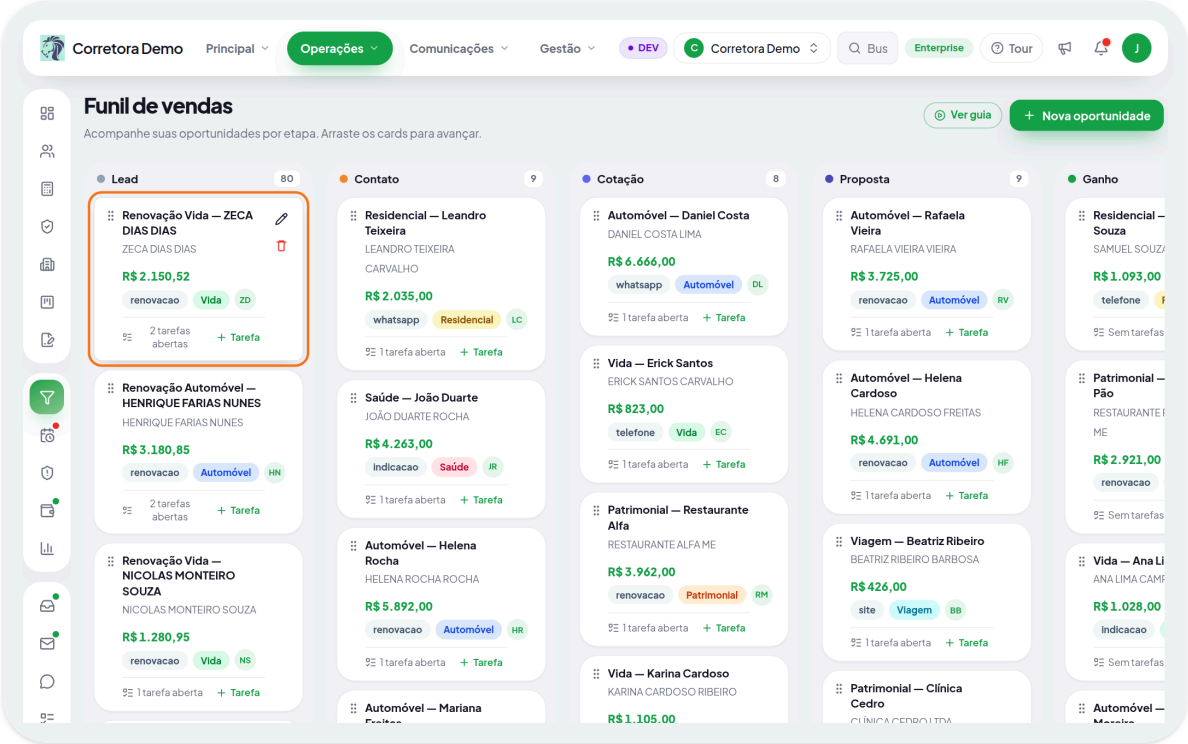
Conforme a conversa com o cliente anda, arraste o cartão para a etapa seguinte. Quando a venda fecha, ele vai para Ganho; quando não dá certo, para Perdido.

PASSO A PASSO

1. Segure o cartão pela alça de pontinhos, à esquerda do título, e solte na coluna da etapa nova.

2. Na coluna Ganho, a oportunidade passa a contar como venda fechada; na Perdido, como perdida. Em qualquer outra coluna ela continua aberta.

3. Para corrigir um dado, passe o mouse no cartão e clique no lápis. A lixeira exclui a oportunidade, depois de você confirmar em "Excluir".



EXEMPLO

O Paulo aceitou a proposta e assinou. Você arrasta o cartão dele de Proposta para Ganho, e a venda entra na conversão do mês.

BOM SABER

- Errou de coluna? Arraste de volta: o cartão volta a ficar aberto.
- Excluir não tem volta. Negócio que não deu certo vai para Perdido: assim ele conta na conversão e o histórico fica.

PARTE 4

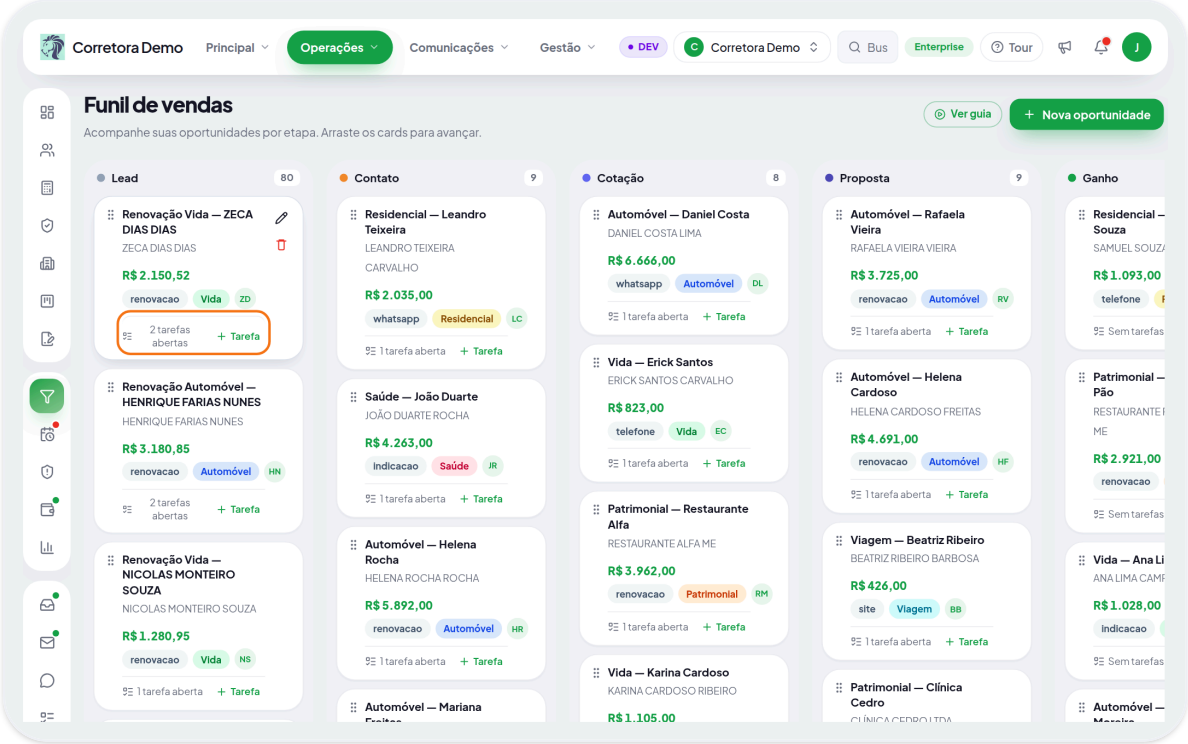
As tarefas de cada oportunidade

Cada cartão mostra quantas tarefas abertas a oportunidade tem, para nenhum retorno ficar esquecido.

O seu plano precisa ter as Tarefas.

PASSO A PASSO

1. No pé do cartão, clique em "+ Tarefa" para criar uma tarefa já ligada a essa oportunidade, como “Ligar na quinta com a cotação”.



2. Clique em “N tarefas abertas” para ver a lista: dá para concluir e editar ali mesmo, sem sair do funil.

EXEMPLO

Você mandou a cotação para a Fernanda e combinou de ligar na sexta. Cria a tarefa no próprio cartão, e na sexta ela aparece nas suas tarefas do dia.

PARTE 5

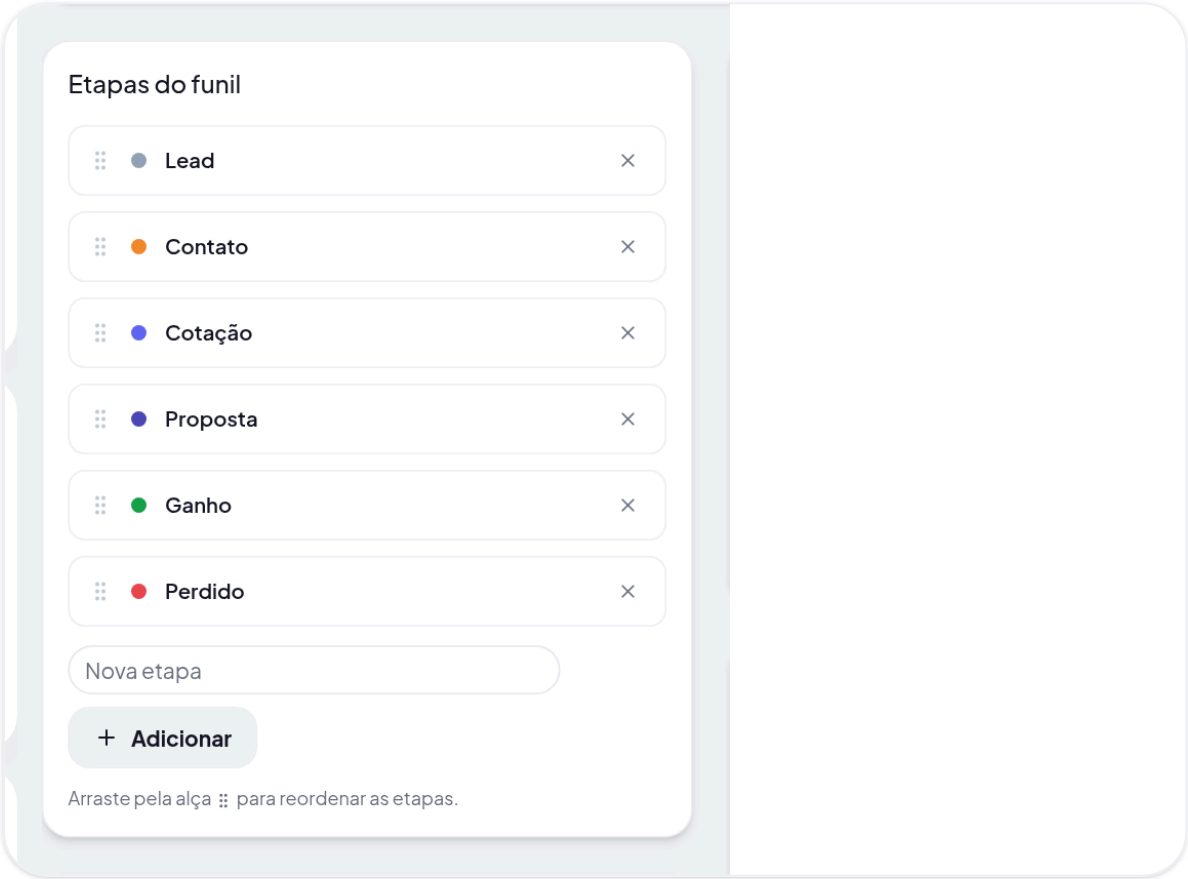
Organizar as etapas

As etapas são suas: crie as que fazem sentido para o jeito como a corretora vende, e coloque na ordem certa.

Fica em Configurações, que precisa estar no seu plano e liberada para o seu usuário.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, abra "Configurações" e procure o quadro "Etapas do funil".



2. Para criar uma etapa, digite o nome em "Nova etapa" e clique em "Adicionar". Ela entra no fim da lista.

3. Para mudar a ordem, arraste a etapa pela alça e clique em "Salvar ordem".

4. Para remover, clique no X da etapa. Antes, arraste para outra coluna os cartões que estão nela.

EXEMPLO

A corretora sempre faz uma vistoria antes de fechar o seguro auto. Você cria a etapa “Vistoria” e a coloca entre Proposta e Ganho.

BOM SABER

- Cartão de uma etapa removida fica sem etapa e some do quadro. Por isso, esvazie a coluna antes de remover.
- Só as etapas Ganho e Perdido, que vêm com a corretora, contam como venda fechada ou perdida. Etapa nova conta como aberta, e não dá para trocar isso na tela. Não remova Ganho nem Perdido.

PARTE 6

Oportunidades que nascem sozinhas

Nem toda oportunidade precisa ser criada à mão: as renovações, as cotações e alguns IAgentes também colocam cartões no funil.

PASSO A PASSO

1. Em Renovações, o botão "Gerar oportunidade" leva a renovação da apólice para a primeira etapa do funil. Veja o manual de Renovações.

2. Numa cotação, o botão "Gerar oportunidade" cria o cartão na etapa Cotação. Precisa do módulo Cotações no plano.

3. Com os IAgentes ligados: o Ryan põe no funil a renovação de toda apólice a 30 dias de vencer; o Chris cria uma oportunidade para o cliente que tem seguro de automóvel ou residencial e ainda não tem de vida; e o Felix deixa uma tarefa de retomada para a oportunidade parada há 7 dias.

EXEMPLO

Na segunda de manhã, o funil já tem as renovações da semana, que o Ryan colocou, e duas oportunidades de seguro de vida que o Chris achou na carteira. Você só precisa ligar.

BOM SABER

- Os IAgentes são ligados pelo dono ou pelo administrador, na tela IAgentes. Nenhum deles move cartão nem fecha venda: isso é com você.

PARTE 7

O funil no painel

O que você faz no funil vira número no painel: quanto dinheiro está em negociação e quantas vendas você fecha.

PASSO A PASSO

1. No painel, “Valor no funil” soma o valor estimado de todas as oportunidades abertas, ou seja, as que não estão em Ganho nem em Perdido.

2. A conversão divide as ganhas pelas decididas (ganhas mais perdidas). Oportunidade aberta não entra na conta.

EXEMPLO

No mês, você fechou 6 vendas e perdeu 4: a conversão é de 60%. As 12 oportunidades ainda abertas aparecem só no valor no funil.

BOM SABER

- Funil desatualizado é painel errado: mova os cartões à medida que as vendas andam.
- Enquanto nenhuma oportunidade for decidida, a conversão aparece como “—”, e não como 0%.
- Quem não é dono nem administrador vê no painel a quantidade de oportunidades abertas, no lugar do valor.

MÓDULO

Tarefas

Tarefa é o próximo passo de uma venda ou de um atendimento: ligar para o cliente, mandar a cotação, cobrar um documento. Aqui você aprende a criar, concluir e acompanhar as tarefas, para nenhum retorno ficar esquecido.

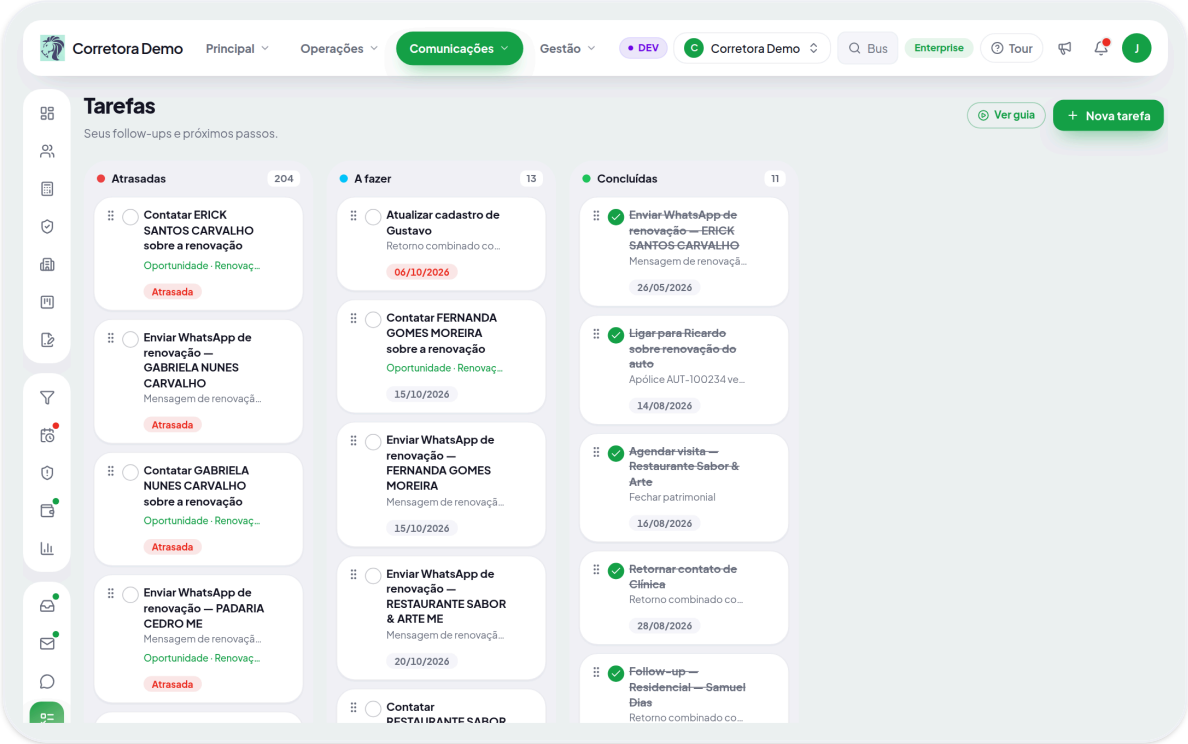
PARTE 1

Entender o quadro

As tarefas ficam em três colunas: Atrasadas, A fazer e Concluídas. O sistema põe cada tarefa na coluna certa pela data de vencimento.

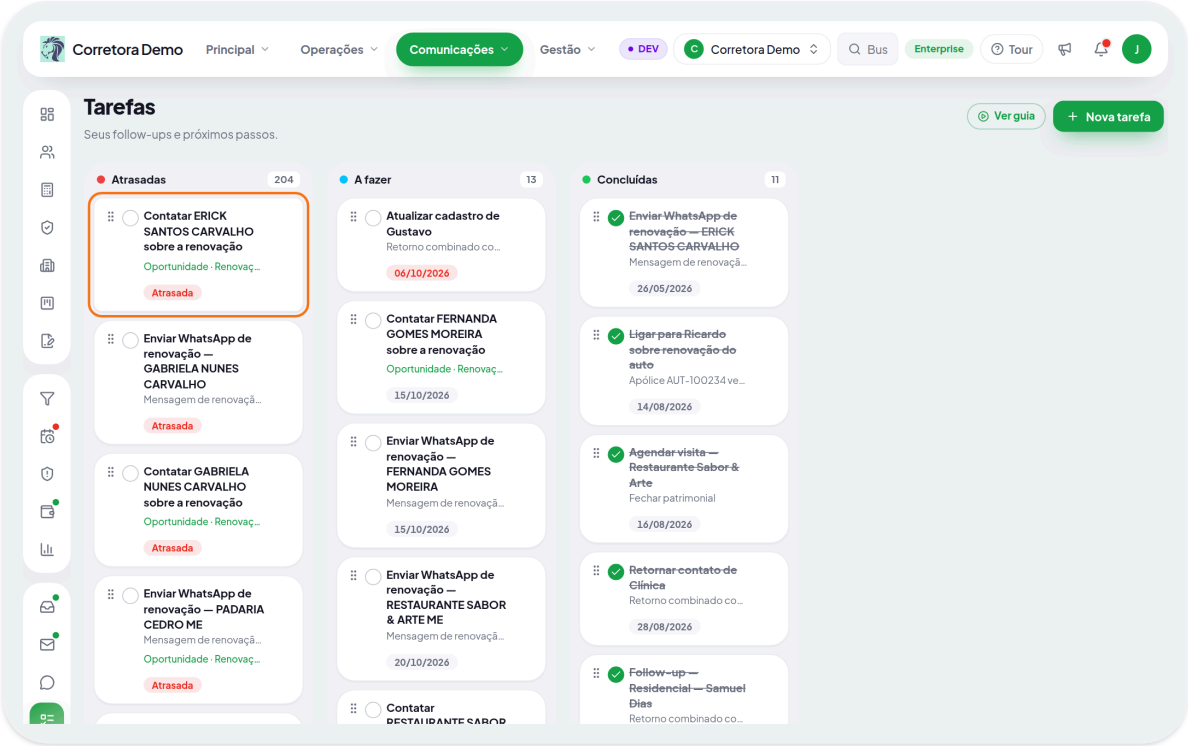
PASSO A PASSO

1 No menu, grupo Comunicações, clique em "Tarefas". Cada coluna mostra no alto quantas tarefas tem.



2 A tarefa que passou da data de vencimento vai sozinha para Atrasadas. A que ainda está no prazo, ou não tem data, fica em A fazer.

3 Cada cartão mostra o título, a descrição, a oportunidade a que a tarefa pertence e o vencimento, em vermelho quando está atrasada.



EXEMPLO

Segunda de manhã, a coluna Atrasadas mostra 2 tarefas: o retorno para a Fernanda e o documento que o Paulo ficou de mandar. São as primeiras do dia.

BOM SABER

- A tela não atualiza sozinha enquanto está aberta: para ver a tarefa que outra pessoa criou, recarregue a página.

PARTE 2

Criar uma tarefa

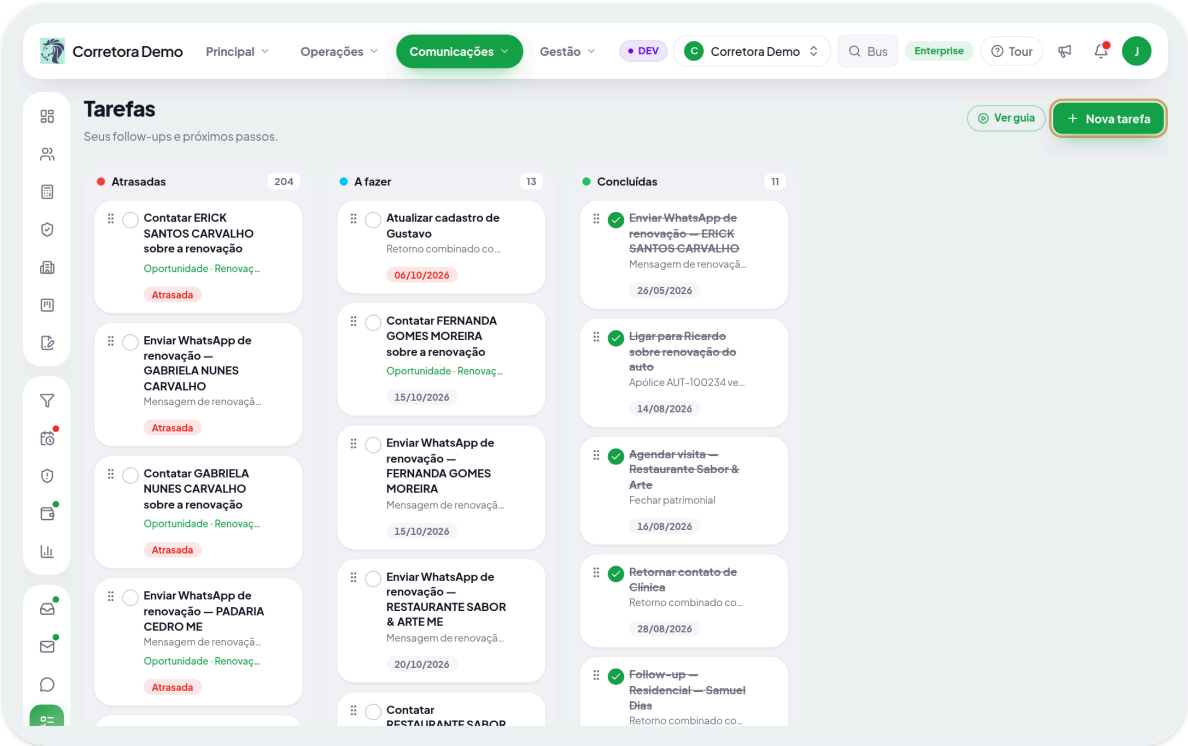
Toda tarefa nasce ligada a uma oportunidade do funil (ou a um negócio de imóvel), para você saber de qual venda ela é.

Precisa existir uma oportunidade aberta no Funil de vendas. Sem nenhuma, crie uma primeiro.

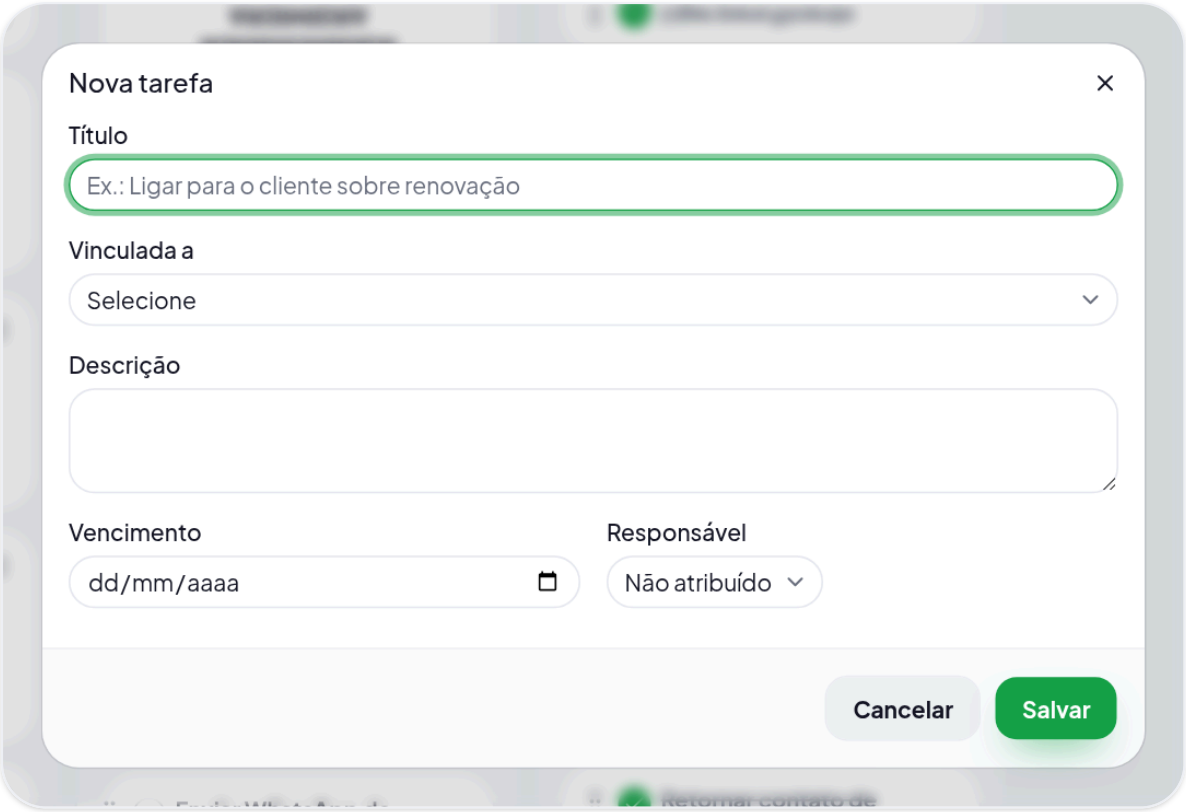
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/tarefas#criar**

PASSO A PASSO

1. Clique em "Nova tarefa", no alto à direita. O "Adicionar", no pé de qualquer coluna, abre o mesmo formulário.



2 Dê um título que diga o que fazer, como “Ligar para a Fernanda com a cotação”.



3 Em Vinculada a, escolha a oportunidade. É obrigatório: sem ela, a tarefa não é salva.

4 Se quiser, escreva uma descrição, escolha a data de vencimento e o responsável. Clique em "Salvar".

EXEMPLO

Você mandou a cotação de seguro auto para a Fernanda e combinou de ligar na sexta. Cria a tarefa “Ligar para a Fernanda”, ligada à oportunidade dela, com vencimento na sexta.

BOM SABER

- Sem responsável escolhido, a tarefa fica “Não atribuído”, e não com quem criou. Ela aparece no Meu dia da corretora, mas não nas tarefas de ninguém.
- No cartão do funil, o “+ Tarefa” cria a tarefa já ligada àquela oportunidade.

PARTE 3

Concluir, editar e excluir

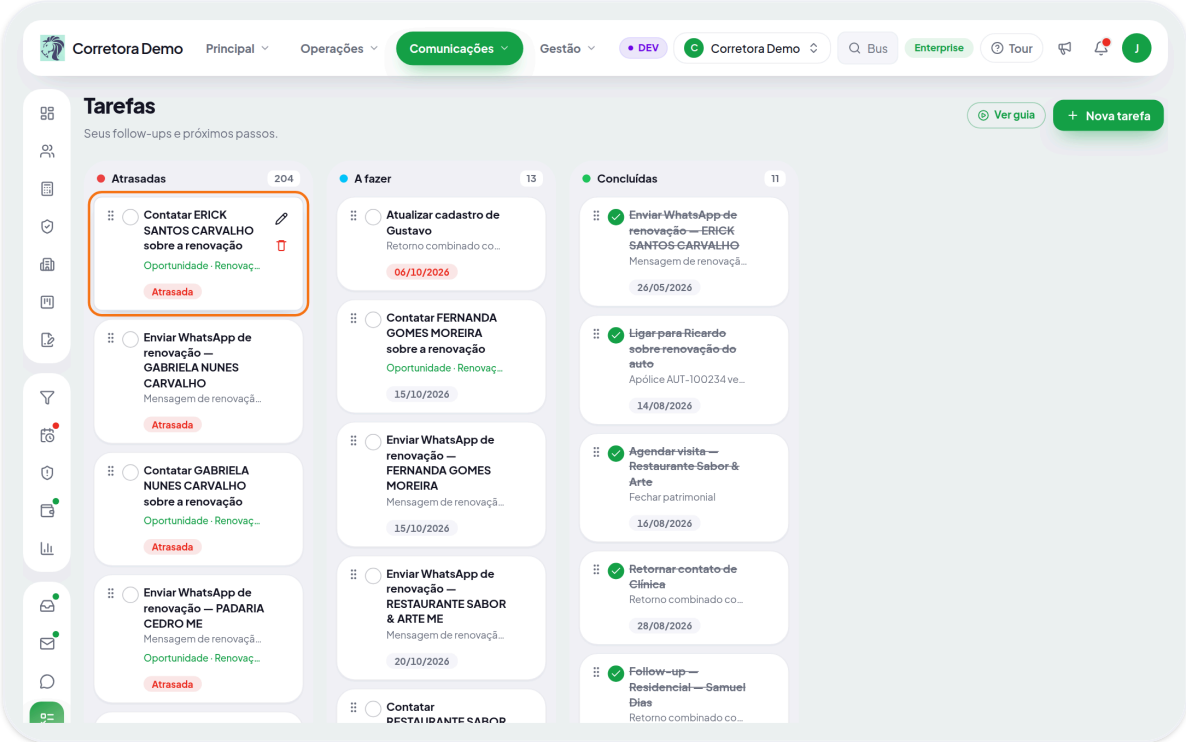
Dê baixa na tarefa assim que ela for feita: é isso que mantém o quadro e o Meu dia confiáveis.

PASSO A PASSO

1. Para concluir, clique no círculo ao lado do título. A tarefa fica riscada e vai para Concluídas. Clicar de novo reabre.

2. Também dá para arrastar o cartão pela alça de pontinhos e soltar em Concluídas.

3. Passe o mouse no cartão para ver o lápis, que edita, e a lixeira, que exclui depois de você confirmar.



EXEMPLO

Você ligou para a Fernanda e ela aceitou a proposta. Clica no círculo da tarefa, e ela sai de A fazer e vai para Concluídas.

BOM SABER

- Arrastar entre Atrasadas e A fazer não muda nada: quem decide essas duas colunas é a data. Para tirar uma tarefa de Atrasadas, edite e mude o vencimento.
- Excluir não tem volta. Tarefa feita deve ser concluída, não excluída, para o histórico ficar.

PARTE 4

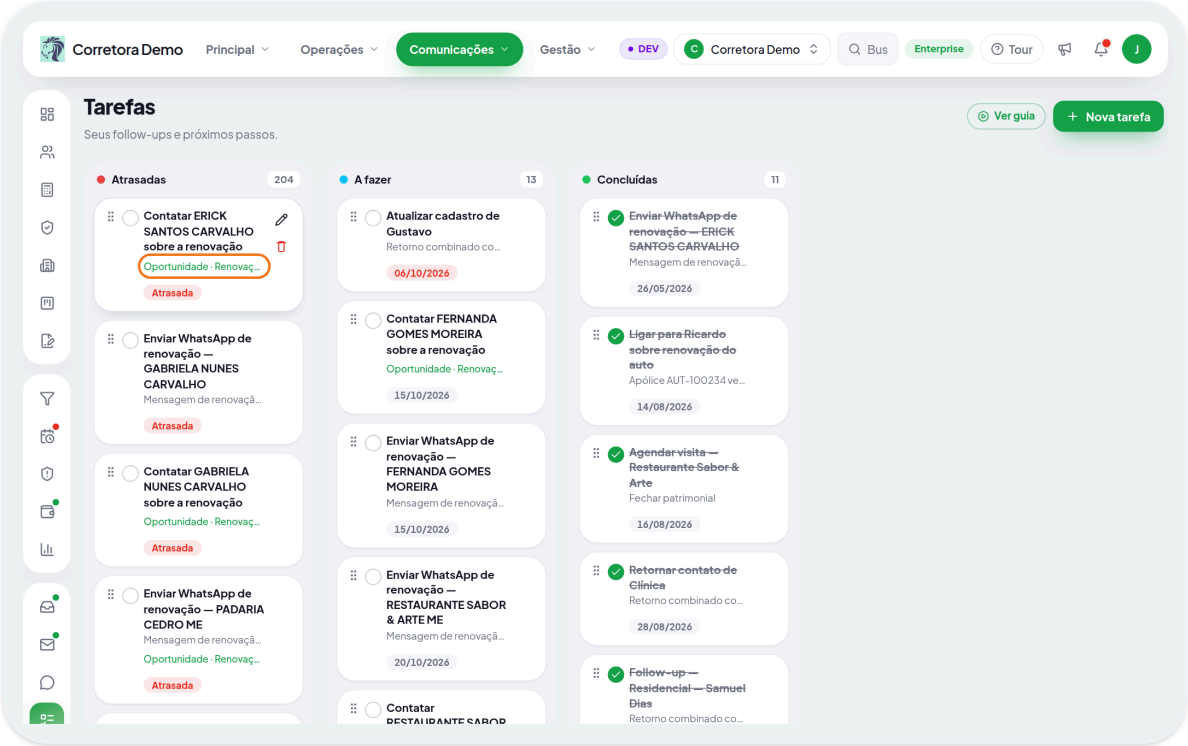
A tarefa e a oportunidade

Tarefa e oportunidade andam juntas: de uma, você chega na outra com um clique.

O seu plano precisa ter o Funil de vendas.

PASSO A PASSO

1. No cartão da tarefa, clique na linha “Oportunidade · …” para abrir o funil com o cartão dessa venda em destaque.



2. No cartão do funil, clique em “N tarefas abertas” para ver as tarefas daquela venda. Ali dá para concluir e editar sem sair do funil.

3. Pelo link “Tarefas da oportunidade”, o quadro mostra só as tarefas dela. Clique em "Ver todas as tarefas" para voltar ao quadro completo.

EXEMPLO

O Paulo liga perguntando da proposta. Você abre a tarefa “Mandar proposta ao Paulo”, clica na oportunidade e já vê no funil em que etapa a venda está.

BOM SABER

- Depois que a oportunidade é fechada (Ganho ou Perdido), a linha passa a mostrar “Oportunidade · encerrada”. A tarefa continua no quadro.

PARTE 5

As tarefas no Meu dia e nos IAgentes

Você não precisa abrir o quadro para saber o que vence hoje: o painel e os IAgentes avisam.

PASSO A PASSO

1. No painel, o Meu dia mostra as tarefas de hoje e as atrasadas da corretora, junto com as renovações e as comissões que pedem atenção.

2. Com os IAgentes ligados, algumas tarefas nascem sozinhas: o Ryan deixa uma para cada renovação que entra na reta dos 30 dias, o Chris uma para oferecer seguro de vida e o Felix uma de retomada para a oportunidade parada há 7 dias.

3. A Nina manda toda segunda um e-mail a cada responsável com quantas tarefas dele venceram. Tarefa sem responsável entra no e-mail do dono.

EXEMPLO

Na segunda, a Nina avisa que você tem 3 tarefas vencidas. Você abre o quadro, conclui as duas que já tinha feito e remarca a terceira.

BOM SABER

- Os IAgentes são ligados pelo dono ou pelo administrador, na tela IAgentes. Nenhum deles conclui tarefa: dar baixa é com você.

PARTE 6

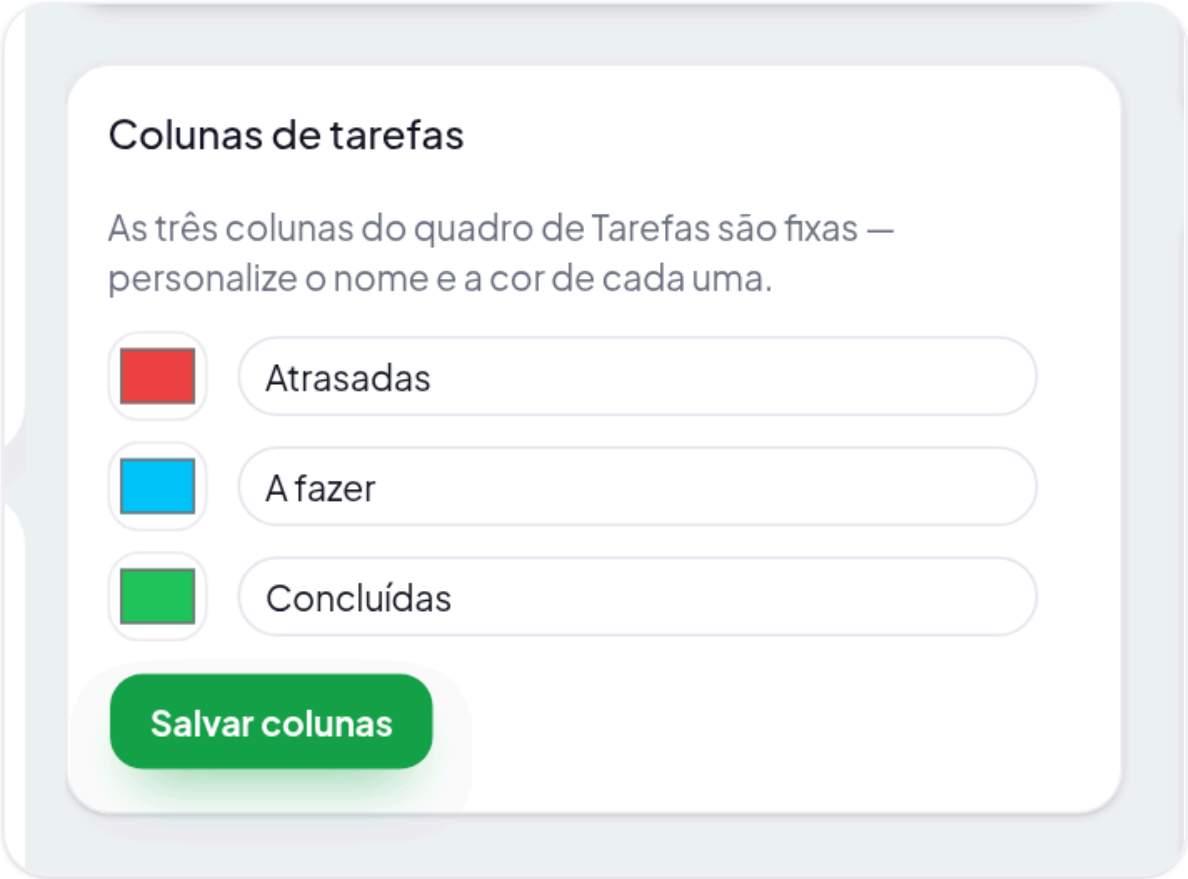
Os nomes e as cores das colunas

Dá para trocar o nome e a cor das três colunas, para o quadro falar a língua da corretora.

Fica em Configurações, que precisa estar no seu plano e liberada para o seu usuário.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, abra "Configurações" e procure o quadro "Colunas de tarefas".



2. Mude o nome ou a cor de cada coluna e clique em "Salvar colunas".

EXEMPLO

A equipe chama as tarefas atrasadas de “Urgente”. Você troca o nome da coluna Atrasadas, e o quadro passa a mostrar “Urgente”.

BOM SABER

- São sempre três colunas, e o que vai para cada uma não muda: atrasadas, no prazo e concluídas. Só o nome e a cor são seus.

MÓDULO

Comissões

Comissão é o que a seguradora paga à corretora por cada seguro vendido. Aqui você aprende a ver quanto tem a receber, a dividir a comissão em parcelas, a dar baixa quando o dinheiro cai e a conferir o extrato da seguradora.

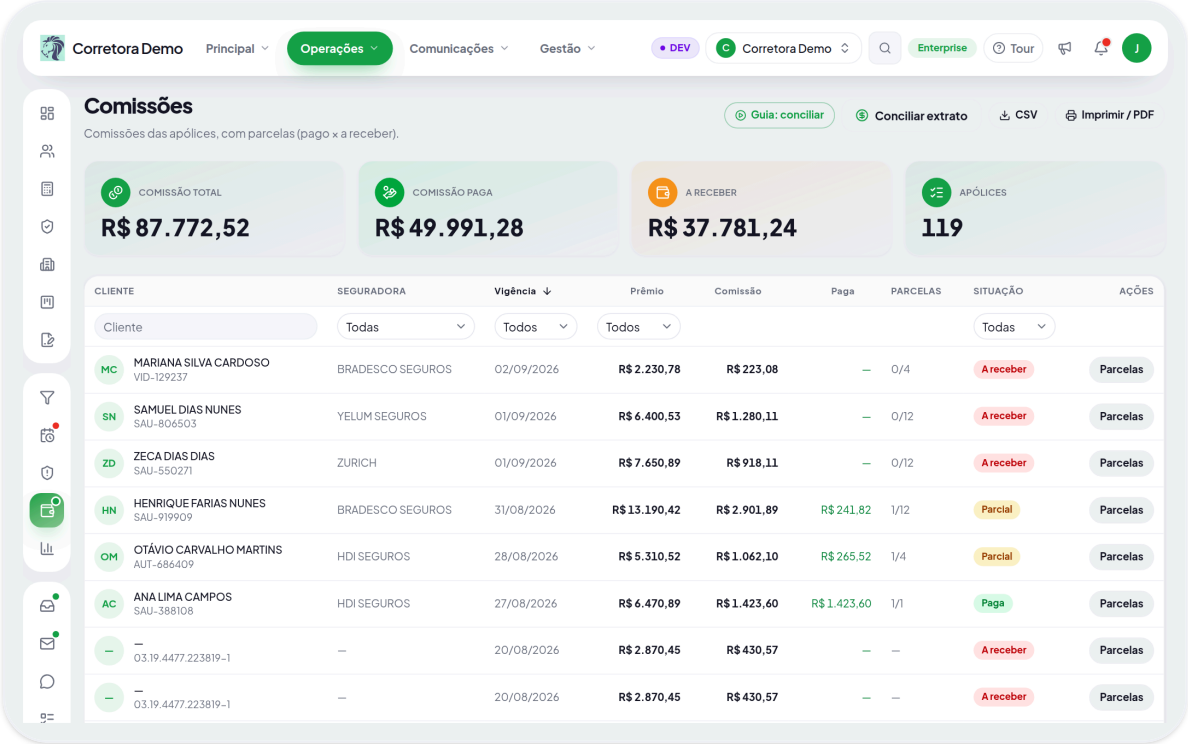
PARTE 1

Ver quanto você tem a receber

A tela Comissões mostra, apólice por apólice, quanto de comissão ela rende, quanto já foi pago e quanto falta receber.

PASSO A PASSO

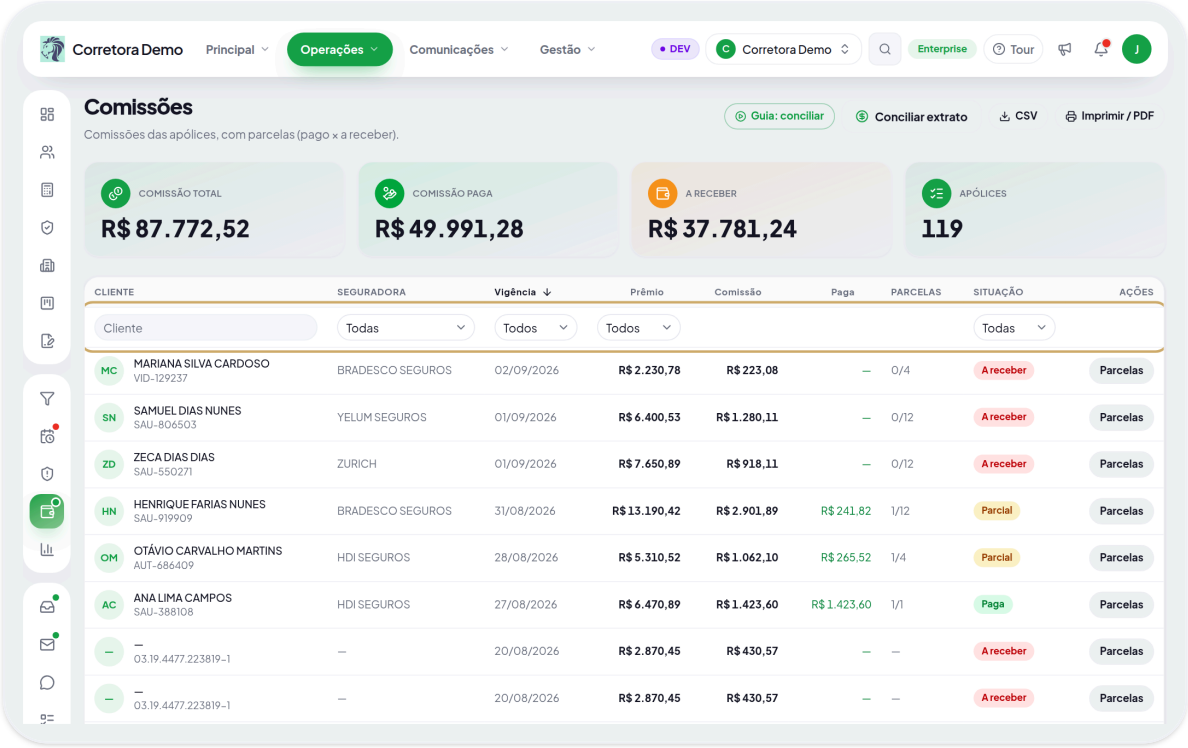
1. No menu, grupo Operações, clique em "Comissões". No alto ficam os totais: comissão total, comissão paga, a receber e o número de apólices.



2. Cada linha mostra o cliente, a seguradora, a vigência, o prêmio, a comissão, o que já foi pago, as parcelas pagas (por exemplo, 2/4) e a situação.

3. A situação diz em que pé está o dinheiro: A receber (nada pago ainda), Parcial (parte paga) ou Paga (tudo recebido).

4 Abaixo dos títulos há filtros por cliente, seguradora, ano da vigência, faixa de prêmio e situação. Os totais do alto acompanham os filtros.



EXEMPLO

Para saber o que a Porto Seguro ainda deve, escolha a seguradora Porto Seguro e a situação A receber: o cartão “A receber” mostra o total.

BOM SABER

- A comissão sai do prêmio da apólice vezes a % de comissão do cadastro dela. Apólice sem prêmio ou sem % não tem comissão.

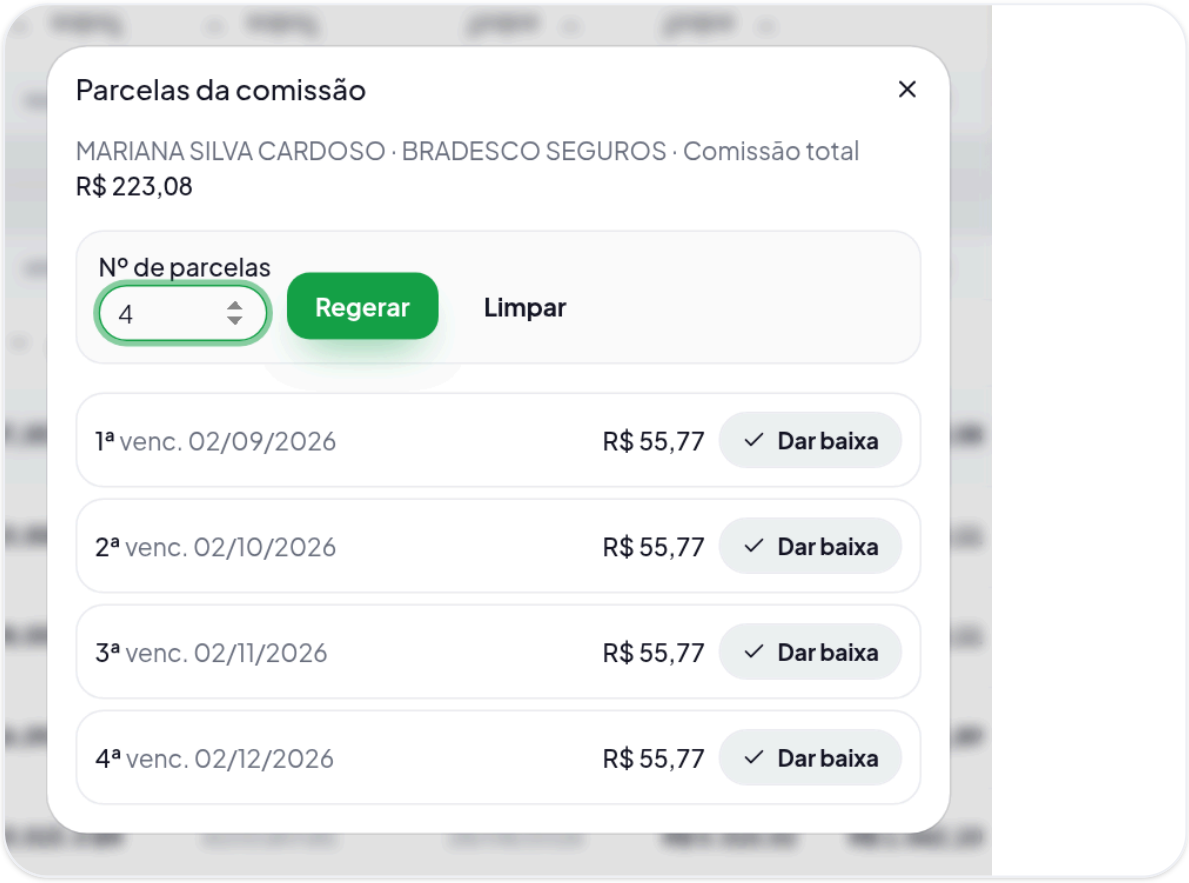
PARTE 2

Dividir a comissão em parcelas

Quando a seguradora paga a comissão em partes, divida em parcelas para acompanhar cada pagamento.

PASSO A PASSO

1. Na linha da apólice, clique em "Parcelas", na coluna Ações.



2. Em "Nº de parcelas", diga em quantas vezes a seguradora paga e clique em "Gerar". A comissão é dividida em partes iguais, com vencimentos mês a mês a partir do início da vigência.

EXEMPLO

A apólice da Fernanda rende R$ 600,00 de comissão e a seguradora paga em 4 vezes. Você gera 4 parcelas de R$ 150,00, uma por mês.

BOM SABER

- “Regerar” e “Limpar” só funcionam enquanto nenhuma parcela tem baixa. Depois do primeiro pagamento eles ficam bloqueados, para o registro não sumir. Se a baixa foi por engano, estorne antes.
- A comissão de um endosso fica numa parcela própria e não é apagada por Regerar nem por Limpar.

PARTE 3

Dar baixa quando o dinheiro cair

Marque cada parcela como paga assim que a seguradora pagar. É isso que mantém o “a receber” certo.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/comissoes#baixa**

PASSO A PASSO

1. Abra as parcelas da apólice e clique em "Dar baixa" na parcela paga. Ela passa a mostrar “paga em” com a data do dia.

2. Errou? Clique em "Estornar", e a parcela volta a ficar a receber.

EXEMPLO

O extrato da Tokio Marine mostra que a 1ª parcela da Fernanda caiu. Você abre as parcelas dela e clica em Dar baixa na 1ª: a situação passa de A receber para Parcial.

PARTE 4

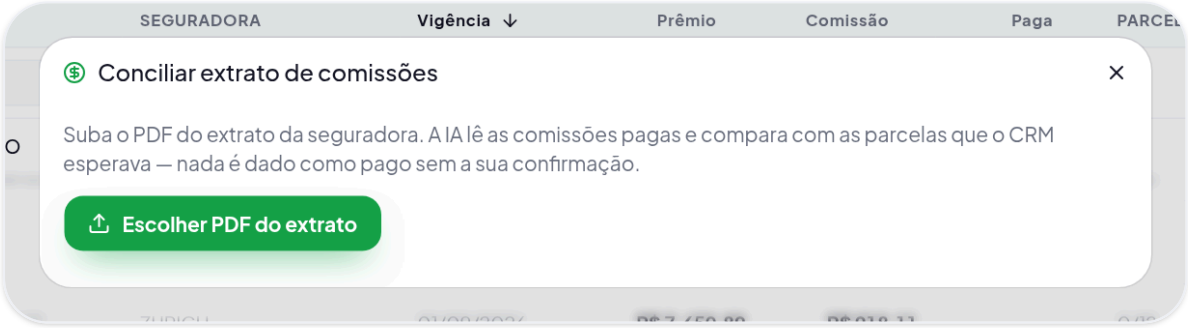
Conferir o extrato da seguradora com IA

Em vez de procurar parcela por parcela, suba o PDF do extrato: a IA lê o que a seguradora pagou e compara com o que o sistema esperava.

O botão “Conciliar extrato” só aparece quando a leitura por IA está ligada na sua plataforma.

PASSO A PASSO

1. Clique em "Conciliar extrato", no alto à direita, e depois em "Escolher PDF do extrato".



2. A IA separa as linhas em: bateu, divergente (o valor é diferente do esperado), já paga, sem correspondência (não achou a parcela no sistema) e não veio no extrato.

3. Clique em "Dar baixa" nas linhas certas, ou em "Dar baixa nas N que bateram" para todas as que bateram de uma vez.

EXEMPLO

O extrato do mês da Porto tem 18 linhas. A IA mostra 15 que bateram, 2 com valor diferente e 1 sem correspondência. Você dá baixa nas 15 de uma vez e confere as outras 3 com a seguradora.

BOM SABER

- Nada é dado como pago sem você clicar. O extrato não fica guardado.
- Só as parcelas já geradas são comparadas: gere as parcelas antes de conciliar.

PARTE 5

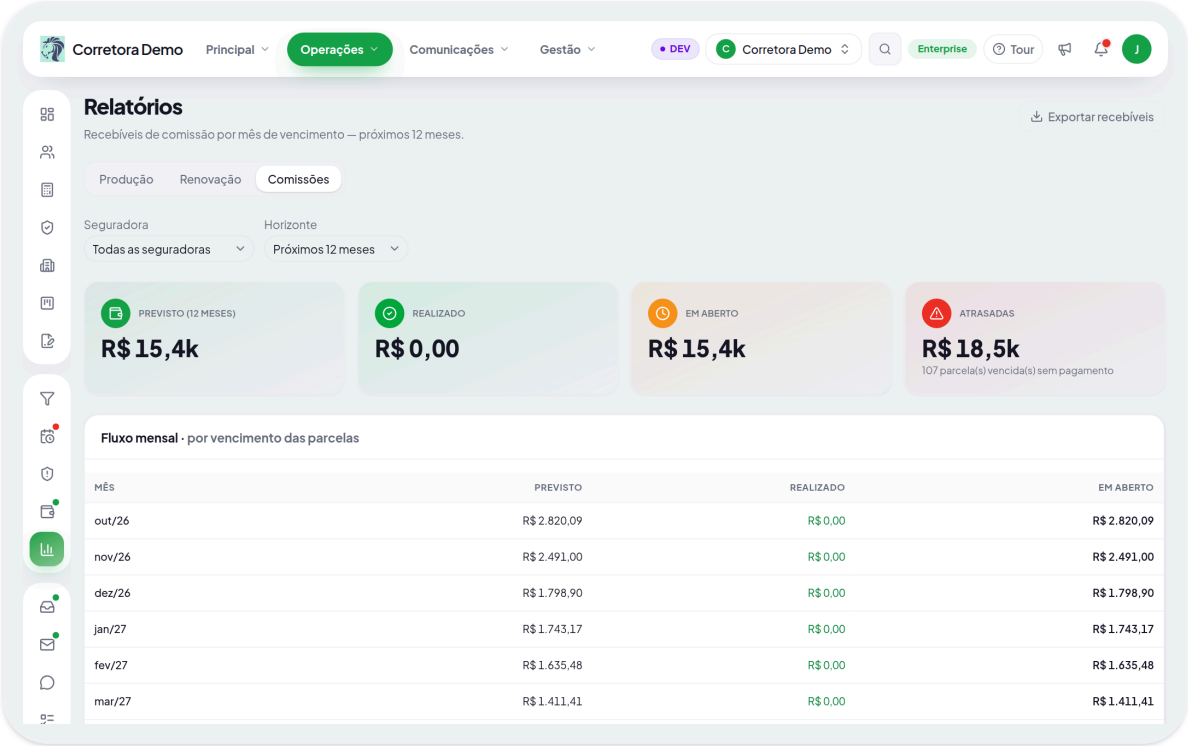
Previsto, recebido e atrasado

O relatório de Comissões mostra mês a mês quanto deve entrar, quanto entrou e o que está atrasado.

O seu plano precisa ter os Relatórios.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Operações, abra "Relatórios" e clique na aba "Comissões".



2. Escolha a seguradora e o período (próximos 6 ou 12 meses). Os cartões mostram o previsto, o realizado, o que está em aberto e o atrasado.

3. Em “Parcelas atrasadas” ficam as parcelas vencidas sem baixa, com o cliente e a apólice, para você cobrar a seguradora.

EXEMPLO

Antes de fechar o mês, você abre o relatório: R$ 4.800,00 previstos, R$ 3.900,00 recebidos e 3 parcelas atrasadas da mesma seguradora. Já sabe para quem ligar.

BOM SABER

- Use "Exportar recebíveis" para levar o mês a mês para uma planilha.
- Na tela Comissões, "CSV" baixa a lista de apólices com os filtros aplicados, e "Imprimir / PDF" imprime.

PARTE 6

Os IAgentes das comissões

Dois IAgentes cuidam para nenhuma comissão ficar esquecida.

O plano precisa ter os IAgentes. Quem liga é o dono ou o administrador, na tela IAgentes.

PASSO A PASSO

1. A Claire manda ao dono, toda segunda de manhã, um e-mail com o total de comissões que vence na semana e o que está atrasado. Semana sem nada a vencer nem atrasado, ela não manda.

2. O Charlie transforma a parcela vencida há 3 dias sem baixa numa tarefa de cobrança, com o nome do cliente e da apólice.

EXEMPLO

Segunda de manhã, a Claire avisa que R$ 1.200,00 estão atrasados. Nas Tarefas, o Charlie já deixou as duas cobranças, uma por parcela.

BOM SABER

- Nenhum dos dois dá baixa: quem confirma que o dinheiro caiu é você.

MÓDULO

Relatórios

Os Relatórios mostram como a corretora está indo num período: quanto vendeu, quanto de comissão vence, como anda o funil e onde está a produção. Aqui você aprende a escolher o período, a ler cada bloco e a montar o seu próprio relatório.

PARTE 1

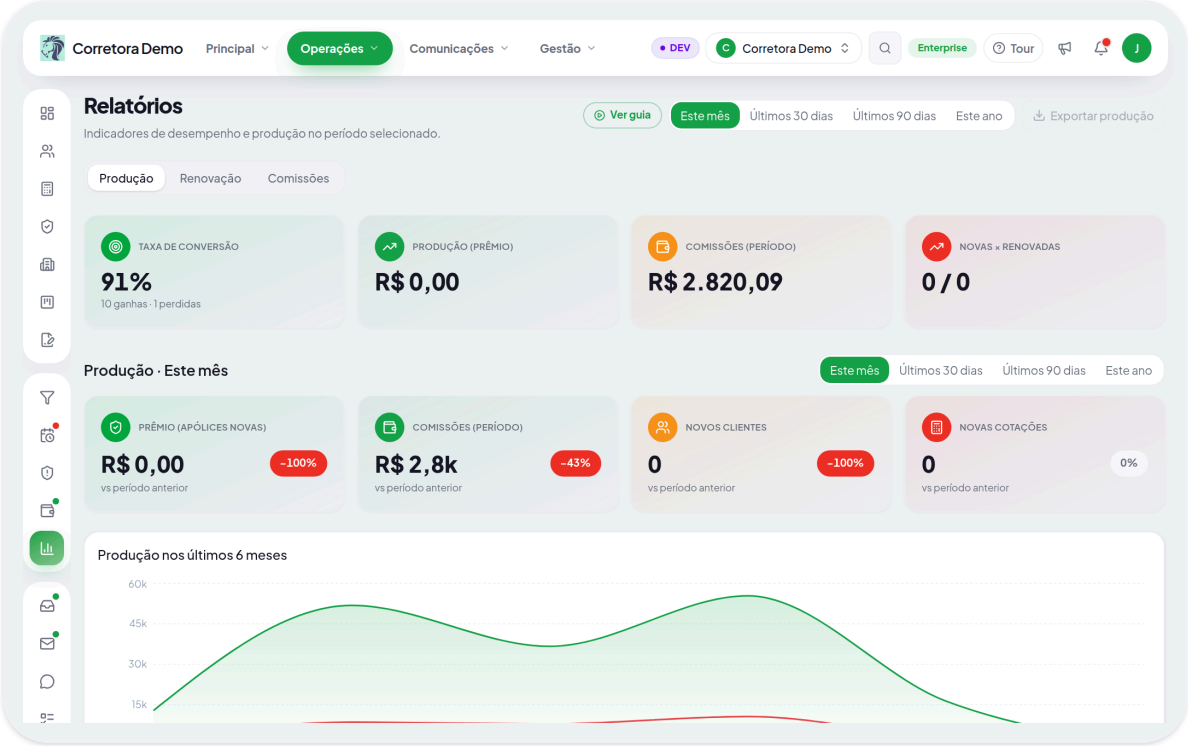
Escolher o período e ler os cartões

Quase tudo na tela segue o período escolhido no alto. Os cartões dão o resumo do período em quatro números.

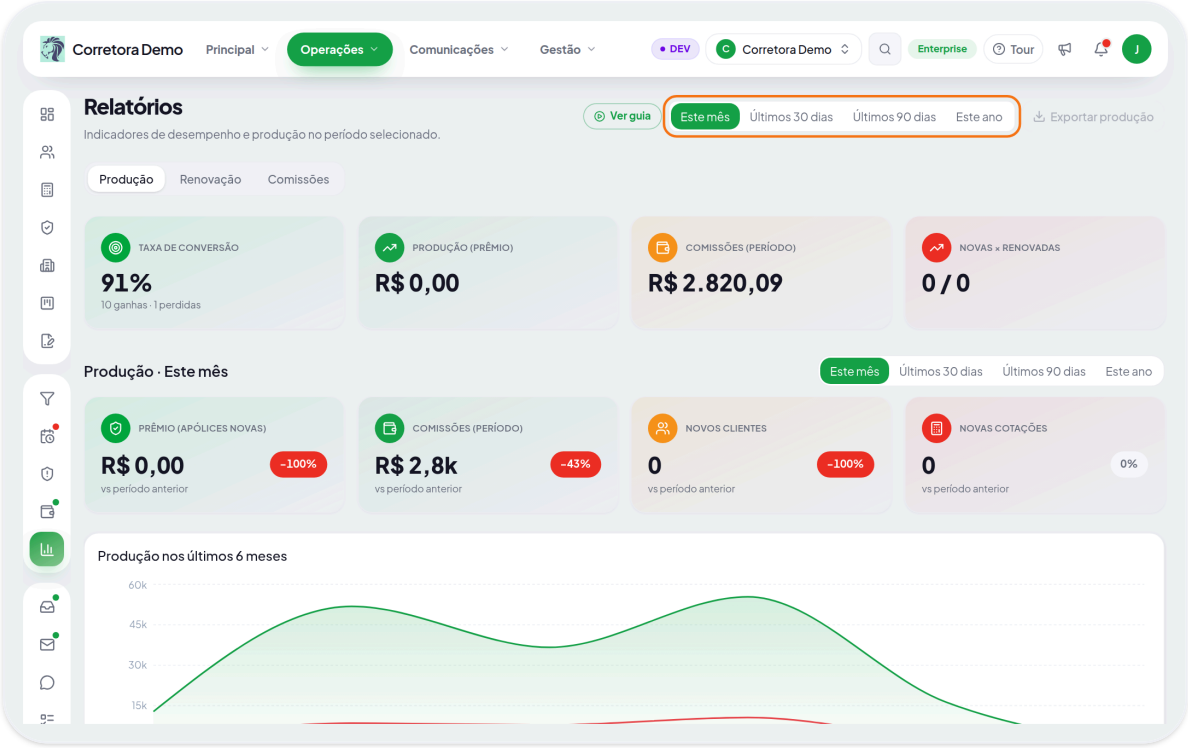
O seu plano precisa ter os Relatórios.

PASSO A PASSO

1 No menu, grupo Operações, clique em "Relatórios". A tela abre na aba Produção, com o período "Este mês".

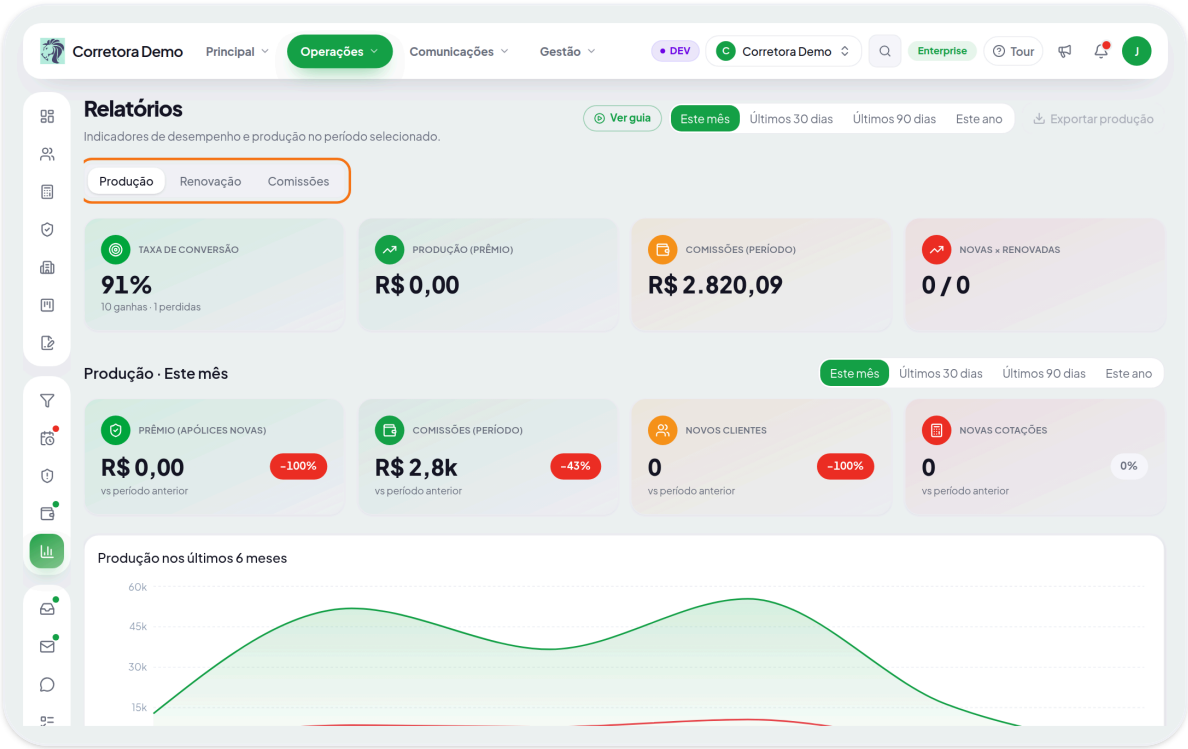


2 No alto, escolha o período: Este mês, Últimos 30 dias, Últimos 90 dias ou Este ano. Os de 30 e 90 dias terminam hoje.



3 Os cartões mostram a taxa de conversão do funil, a produção (o prêmio das apólices que começaram a vigência no período), as comissões do período e quantas apólices são novas e quantas são renovações.

4 Acima dos cartões ficam as abas: Produção, Renovação, Comissões e Análises. Renovação e Comissões têm módulos próprios neste manual.



EXEMPLO

Para fechar o ano, escolha “Este ano”: o cartão Produção mostra o prêmio de todas as apólices que começaram em janeiro até hoje.

BOM SABER

- A taxa de conversão conta todas as oportunidades ganhas e perdidas, de qualquer data. Ela não muda quando você troca o período.
- O cartão de comissões só aparece para quem tem o módulo Comissões.

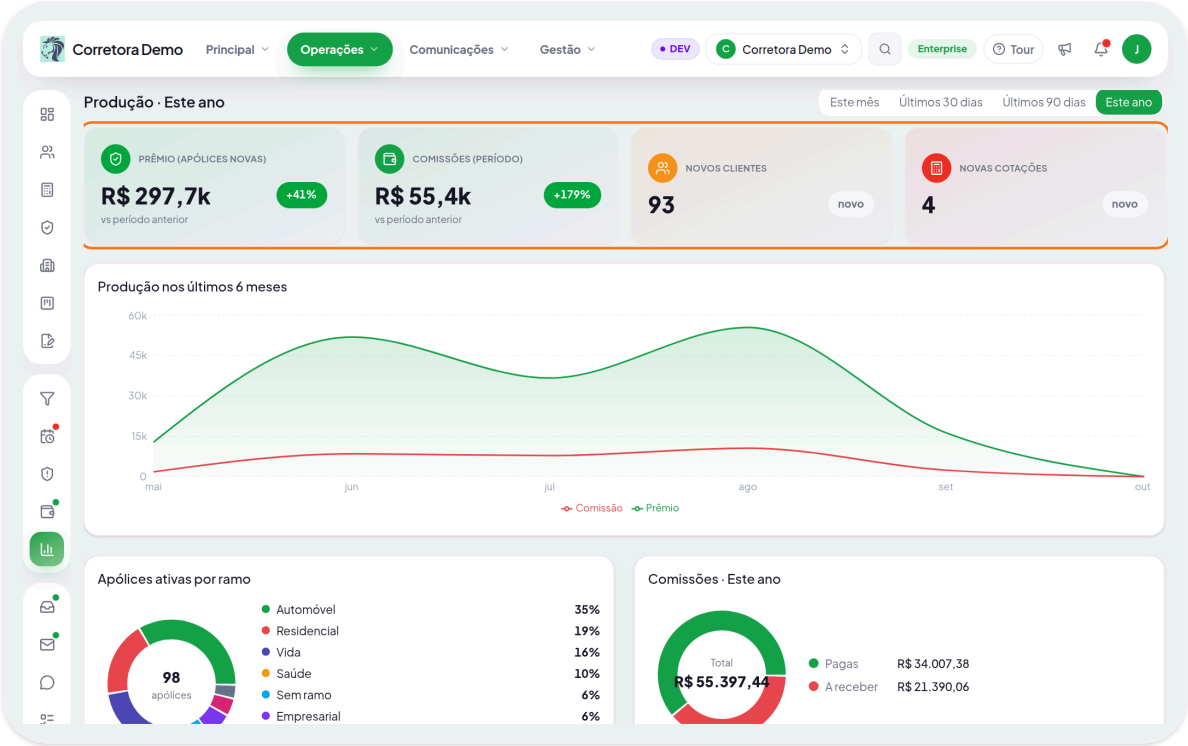
PARTE 2

Produção do período e comparação

A faixa de Produção compara o período escolhido com o período anterior, do mesmo tamanho, e os gráficos mostram a tendência.

PASSO A PASSO

1. Cada cartão da faixa Produção mostra a variação contra o período anterior: o prêmio das apólices que começaram no período, as comissões, os clientes novos e as cotações novas.



2. O gráfico “Produção nos últimos 6 meses” mostra, mês a mês, o prêmio e a comissão das apólices que começaram em cada mês.

3. Mais abaixo, “Apólices ativas por ramo” mostra quantas apólices ativas você tem em cada ramo, e o cartão de comissões divide o período entre o que já foi recebido e o que falta receber.

EXEMPLO

Com “Este mês”, o prêmio aparece com +12%: as apólices que começaram este mês somam 12% a mais que as do mês passado.

BOM SABER

- O prêmio conta as apólices novas e as renovações juntas, e já inclui os endossos.
- “Comissões (período)” soma as parcelas que vencem no período, pagas ou não. O gráfico de 6 meses calcula prêmio × % da apólice. Por isso os dois números podem não bater: um olha o vencimento das parcelas, o outro o início da apólice.
- Apólice sem parcelas geradas não entra em “Comissões (período)”. Gere as parcelas em Comissões.

PARTE 3

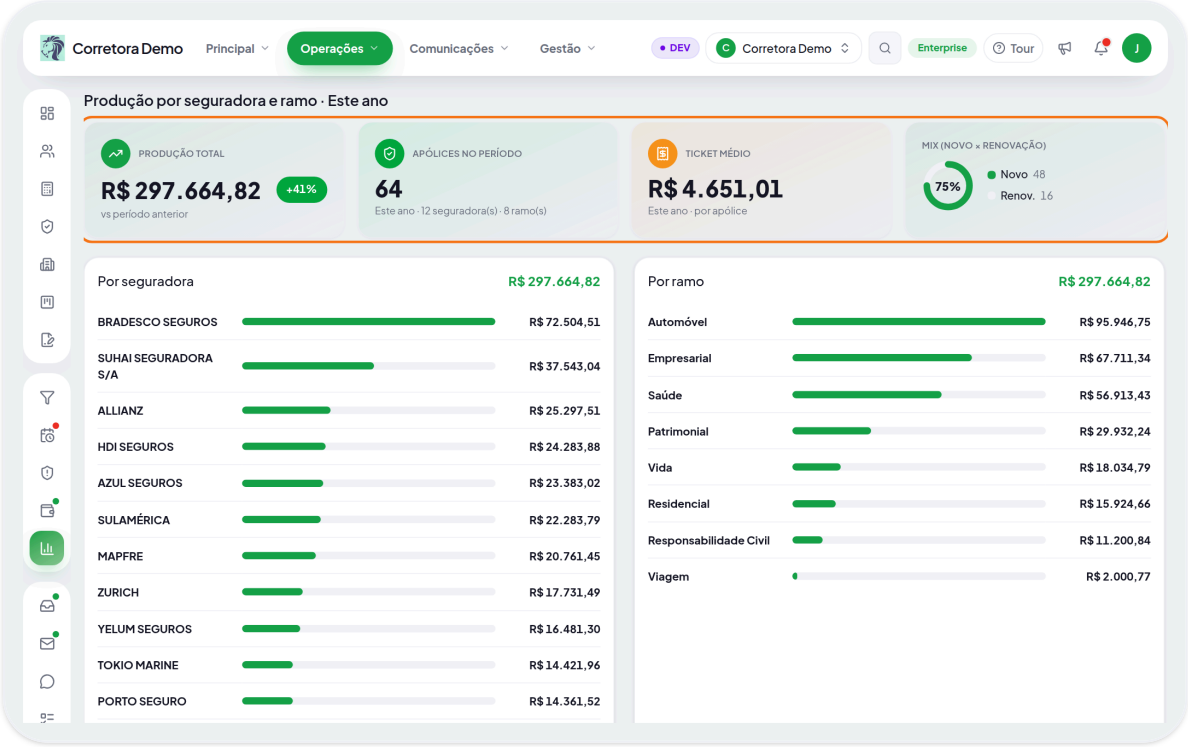
Produção por seguradora e por ramo

Mostra de onde vem a produção do período: quais seguradoras e quais ramos pesam mais.

Só o dono e o administrador da corretora veem este bloco.

PASSO A PASSO

1. O bloco “Produção por seguradora e ramo” começa com quatro números: a produção total, quantas apólices começaram no período, o ticket médio por apólice e a divisão entre novas e renovações.



2. As listas “Por seguradora” e “Por ramo” ordenam do maior prêmio para o menor. “Composição por seguradora” mostra a fatia de cada uma no total.

EXEMPLO

No ano, a Porto Seguro aparece com 45% da produção. Se ela mudar a comissão, quase metade do seu faturamento sente.

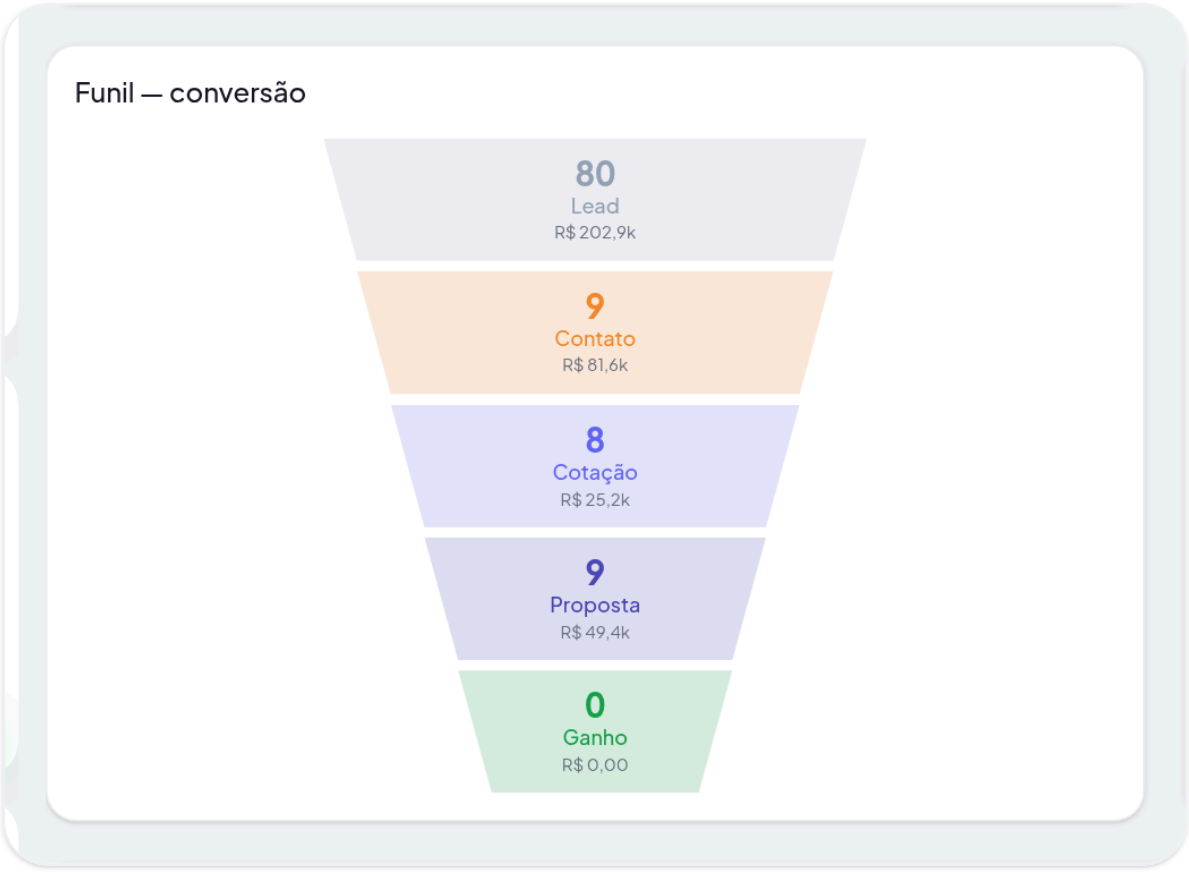
PARTE 4

Funil e novas × renovações

Mostra quantas oportunidades estão em cada etapa do funil agora e quanto do período veio de apólices novas e de renovações.

PASSO A PASSO

1. O cartão “Funil — conversão” mostra as oportunidades abertas em cada etapa, com a quantidade e o valor estimado somado.



2. Ao lado, “Novo × Renovado” divide as apólices que começaram no período entre novas e renovações.

EXEMPLO

O funil mostra 8 oportunidades em Proposta somando R$ 24 mil. É ali que está o dinheiro mais perto de fechar.

BOM SABER

- O funil mostra o momento atual, não o período: ele conta as oportunidades que estão abertas hoje.
- Uma apólice conta como renovação quando o campo Tipo dela está como Renovação.

PARTE 5

A camada analítica (aba Análises)

A aba Análises mostra a evolução da carteira mês a mês, com base num retrato tirado toda madrugada.

PASSO A PASSO

1. Clique na aba "Análises". No alto, escolha o período: Últimos 6 meses, Últimos 12 meses ou Últimos 24 meses.

2. O bloco Produção mostra o prêmio mês a mês. Clique na barra de um mês para ver a produção dele dividida por seguradora e por ramo.

3. Os outros blocos mostram as comissões (o que já foi recebido, o que está a receber e os atrasos), a retenção das apólices que venceram em cada mês e como a carteira está crescendo.

EXEMPLO

Você abre a aba Análises, escolhe 12 meses e nota que a barra de Produção de junho foi o dobro do normal. Clica nela e descobre que fechou uma frota grande naquele mês.

BOM SABER

- Os números da aba Análises não mudam durante o dia: eles são atualizados uma vez por noite. O que você fechar hoje só entra no gráfico de amanhã.
- O bloco de Comissões por vencimento só aparece para as corretoras que assinam o módulo Comissões.

PARTE 6

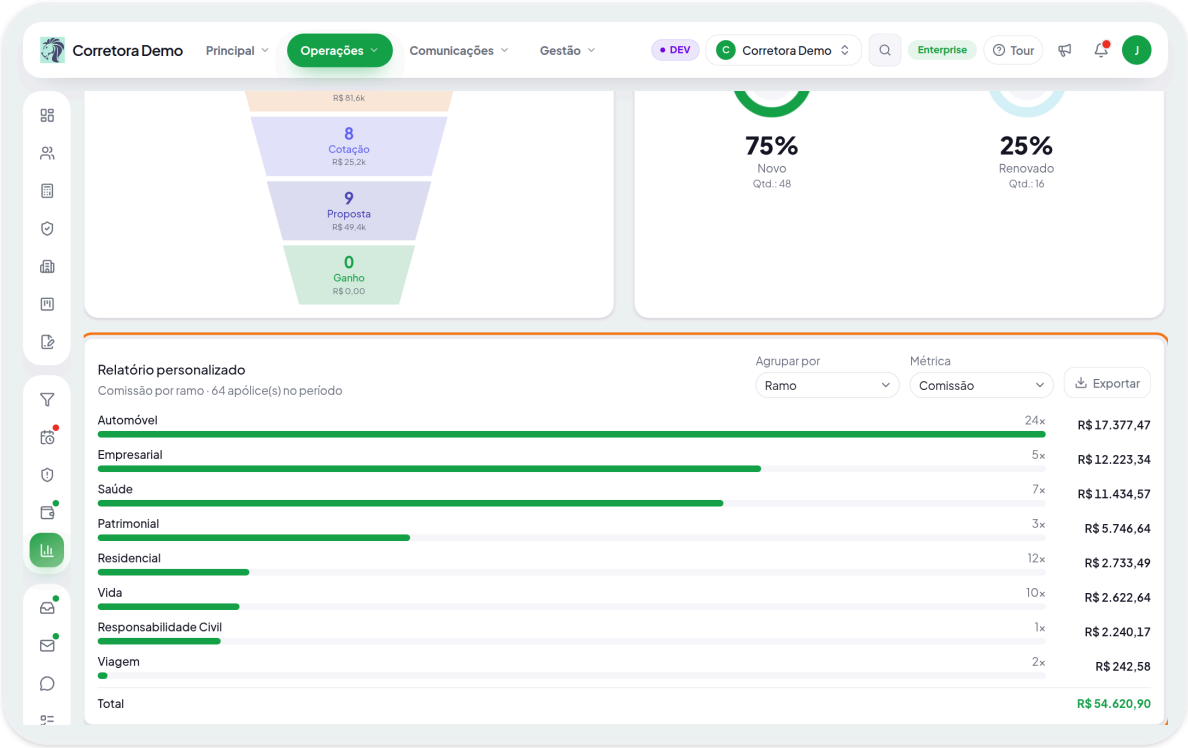
Montar o seu próprio relatório

O relatório personalizado agrupa as apólices do período do jeito que você escolher e soma o que você quiser medir.

Vídeo desta parte em
https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/relatorios#personalizado

PASSO A PASSO

1. No fim da tela fica o “Relatório personalizado”. Em “Agrupar por”, escolha seguradora, ramo, mês, status ou novo × renovado.



2. Em “Métrica”, escolha quantidade de apólices, prêmio ou comissão. Cada linha mostra o total e quantas apólices entraram nela, e o rodapé mostra o total geral.

3. Clique em "Exportar" para baixar o relatório numa planilha (CSV).

EXEMPLO

Para saber quanto de comissão cada ramo rendeu no ano: período “Este ano”, agrupar por Ramo e métrica Comissão.

BOM SABER

- Aqui a comissão é o prêmio vezes a % de comissão de cada apólice, e não as parcelas.
- Entram as apólices que começaram a vigência no período escolhido no alto da tela.

PARTE 7

Levar os números para uma planilha

Os principais números da tela podem ser baixados em CSV, que abre no Excel ou no Google Planilhas.

PASSO A PASSO

1. No alto, "Exportar produção" baixa o prêmio do período por seguradora.
2. No relatório personalizado, "Exportar" baixa as linhas que estão na tela, com o agrupamento e a métrica escolhidos.

EXEMPLO

Antes da reunião com a seguradora, você exporta a produção do ano e leva a planilha pronta.

BOM SABER

- O nome do arquivo já traz o período, para não confundir dois relatórios baixados no mesmo dia.

MÓDULO

Assinatura eletrônica

Mande uma proposta, apólice ou contrato para o cliente assinar pelo celular, sem imprimir e sem cartório. Aqui você aprende a enviar o documento, a acompanhar se ele já foi assinado e a guardar o comprovante.

PARTE 1

Enviar um documento para assinar

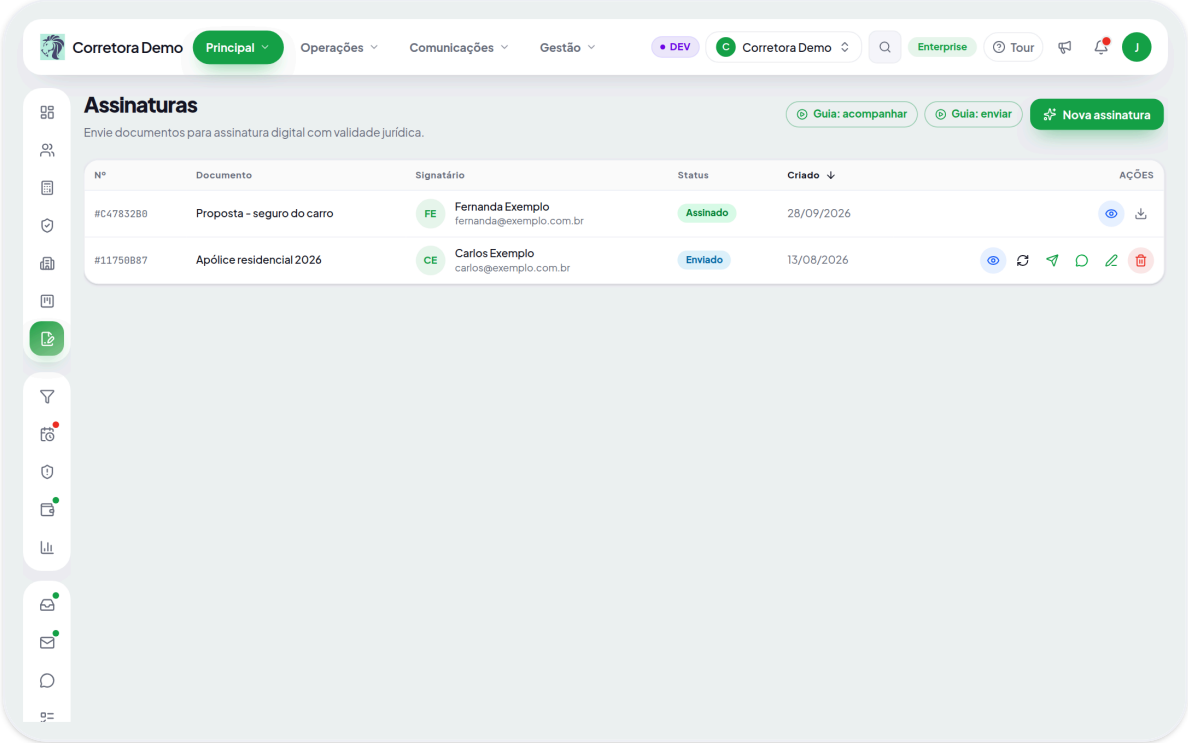
Você sobe o PDF, confere quem vai assinar e manda o link pelo WhatsApp ou por e-mail.

O seu plano precisa ter a Assinatura eletrônica. Em alguns planos ela já vem inclusa; em outros, é um adicional.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/assinaturas#enviar**

PASSO A PASSO

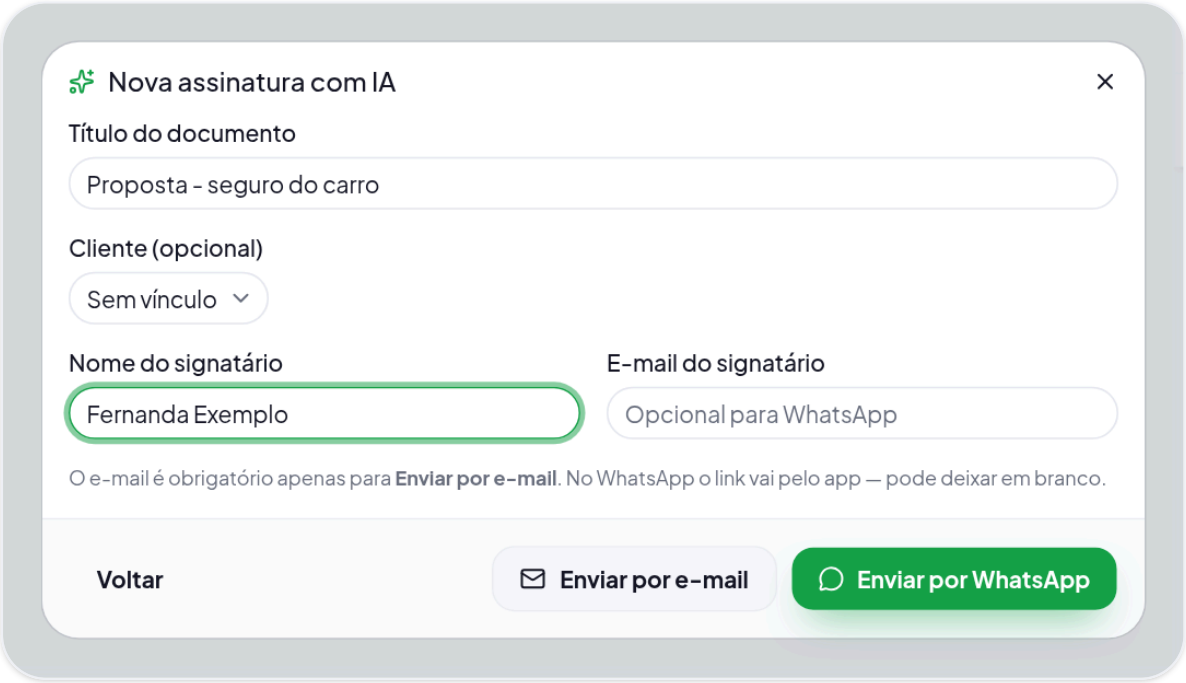
1. No menu, grupo Comunicações, clique em "Assinaturas" e depois em "Nova assinatura".



2. Clique para escolher o PDF (até 12 MB). Em "Ler PDF com IA", a IA lê o documento e preenche o título e o signatário; em "Pular e preencher manual", você digita.



3. Confira o título, o cliente, o nome e o e-mail de quem vai assinar. Escolher o cliente já preenche o nome e o e-mail dele.



4. Clique em "Enviar por WhatsApp" para abrir o WhatsApp com a mensagem e o link prontos, ou em "Enviar por e-mail" para o sistema mandar o link.

EXEMPLO

A Fernanda aprovou a proposta do seguro do carro. Você sobe o PDF, a IA preenche o nome dela, e você clica em Enviar por WhatsApp: a conversa abre com o link, é só mandar.

BOM SABER

- O e-mail do signatário só é obrigatório no envio por e-mail. No WhatsApp pode ficar em branco.
- PDF com senha: a IA pede a senha (quase sempre o CPF do segurado, só números).
- Pelo WhatsApp, a mensagem sai do seu número, como qualquer conversa sua.

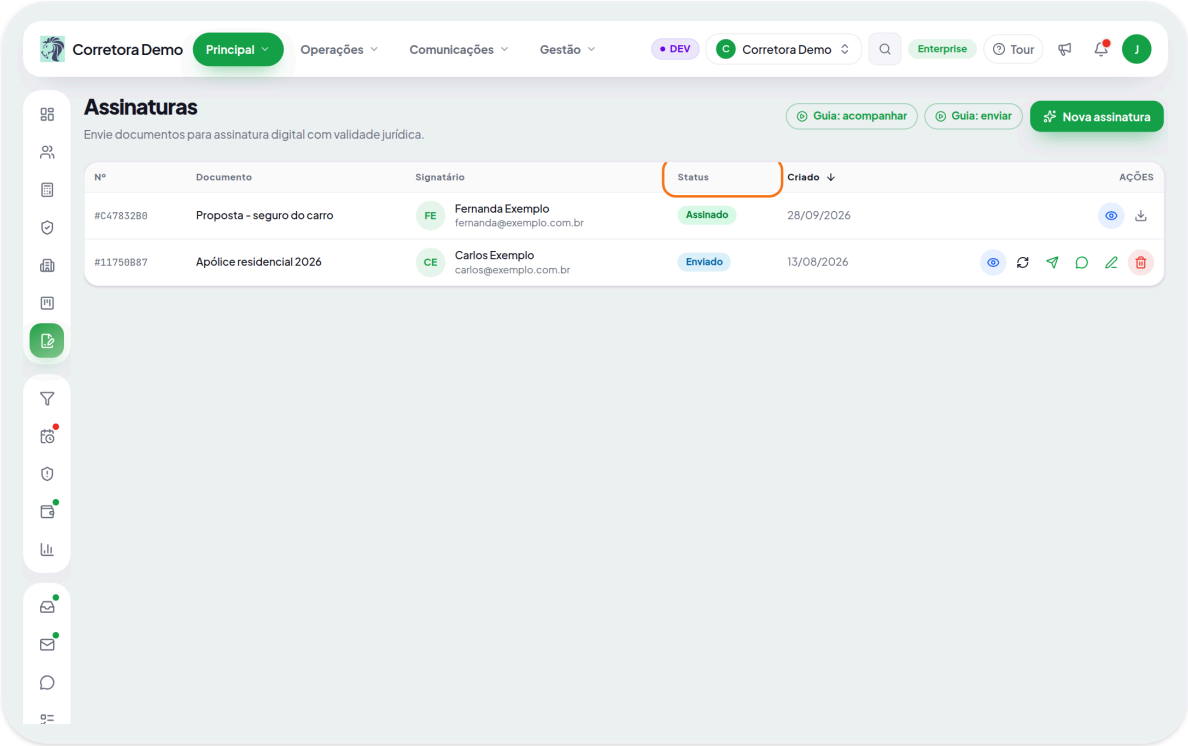
PARTE 2

Acompanhar quem já assinou

A lista mostra cada documento enviado e em que pé ele está, e se atualiza sozinha.

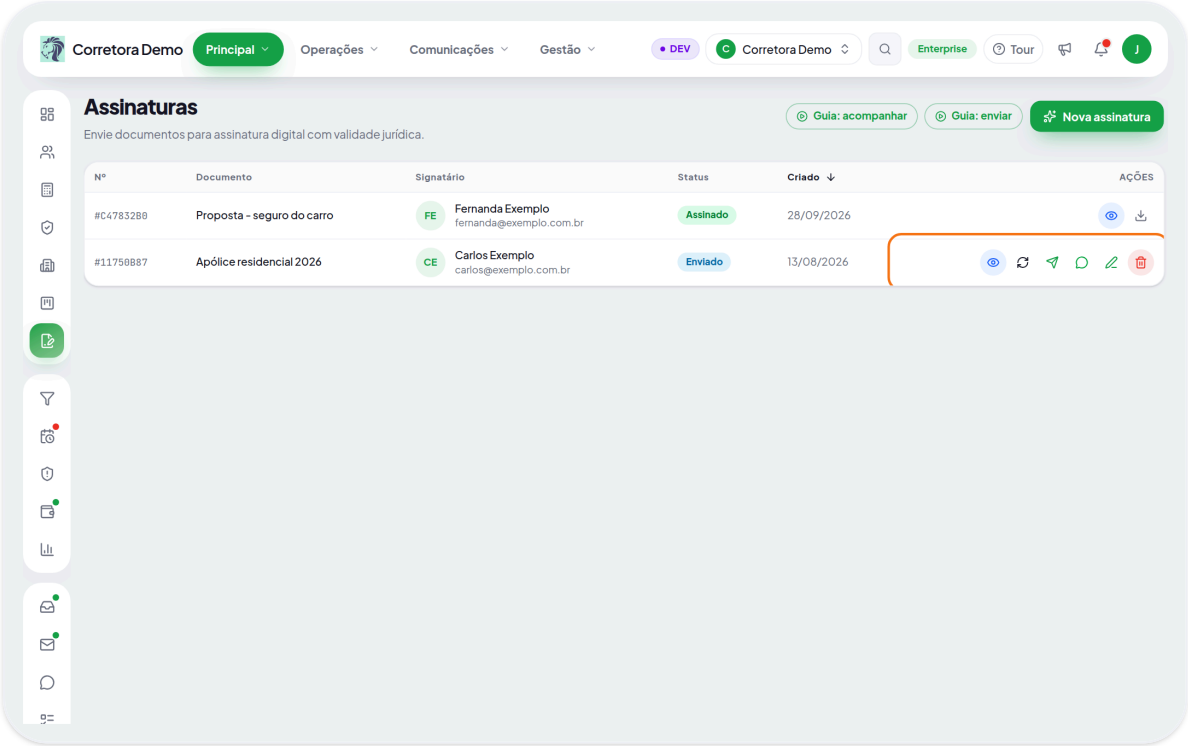
PASSO A PASSO

1. A coluna Status diz onde está cada documento: Enviado (o link saiu), Visualizado (o cliente abriu), Assinado, Recusado, Cancelado ou Expirado. Rascunho é um envio que não chegou a sair.



2. A tela confere o status sozinha a cada poucos segundos. Para conferir na hora, use o botão de sincronizar na linha.

3 Cliente não achou o link? Na linha, "Reenviar" manda de novo por e-mail, e o botão do WhatsApp abre a conversa com o link outra vez.



EXEMPLO

A proposta da Fernanda está como Visualizado desde ontem: ela abriu, mas não assinou. Você manda o link de novo pelo WhatsApp com um lembrete.

BOM SABER

- Reenviar só funciona quando o documento tem o e-mail do signatário. Sem e-mail, use o WhatsApp.
- Rascunho aparece quando o envio falhou. Na linha dele, edite, anexe o PDF de novo e reenvie.

PARTE 3

O comprovante da assinatura

Depois de assinado, o documento fica guardado com a prova de quem assinou, quando e de onde.

PASSO A PASSO

1. Clique no ícone de olho da linha para ver os detalhes. Com o documento assinado, aparecem a data e a hora, o código único da assinatura, o telefone, o e-mail, o IP, o dispositivo e a localização aproximada, com o mapa.



2. Use o botão de baixar para guardar o PDF assinado. Ele já vem com a página de registro da assinatura.

EXEMPLO

Meses depois, o cliente diz que não assinou. Você abre os detalhes: a data, a hora, o aparelho e o local estão registrados, e o PDF assinado traz a página de registro.

PARTE 4

Cancelar um envio

Mandou o documento errado ou para a pessoa errada? Dá para excluir enquanto ninguém assinou.

PASSO A PASSO

1. Na linha, clique na lixeira e confirme. Vale para Rascunho, Enviado e Visualizado.
2. O documento é removido também do serviço de assinatura, e o link que o cliente recebeu deixa de funcionar.

EXEMPLO

Você mandou a proposta com o valor antigo. Exclui o envio, corrige o PDF e manda de novo: o link antigo para de funcionar.

BOM SABER

- Documento assinado nunca pode ser excluído: ele tem valor jurídico.

PARTE 5

Os IAgentes da assinatura

Dois IAgentes cuidam para o documento não ficar esquecido.

O plano precisa ter os IAgentes. Quem liga é o dono ou o administrador, na tela IAgentes.

PASSO A PASSO

1. A Lily manda por e-mail um lembrete ao signatário 3 e 7 dias depois do envio, se o documento ainda não foi assinado.

2. O Aaron cria a tarefa da próxima ação quando o documento é assinado e anota na linha do tempo do cliente.

EXEMPLO

A Fernanda esqueceu o link. No 3º dia a Lily lembra por e-mail; ela assina, e o Aaron já deixa a tarefa “emitir a apólice” para você.

BOM SABER

- A Lily só lembra por e-mail: documento sem e-mail do signatário não recebe lembrete.

MÓDULO

E-mails e Solicitações

Duas caixas de entrada que trabalham por você: os e-mails que os clientes mandam chegam ao CRM já separados por assunto, e os pedidos que o segurado faz pela Central do Segurado viram uma lista de tarefas. Aqui você aprende a ligar o encaminhamento, a tratar cada e-mail e a responder cada pedido.

PARTE 1

Fazer os e-mails chegarem ao CRM

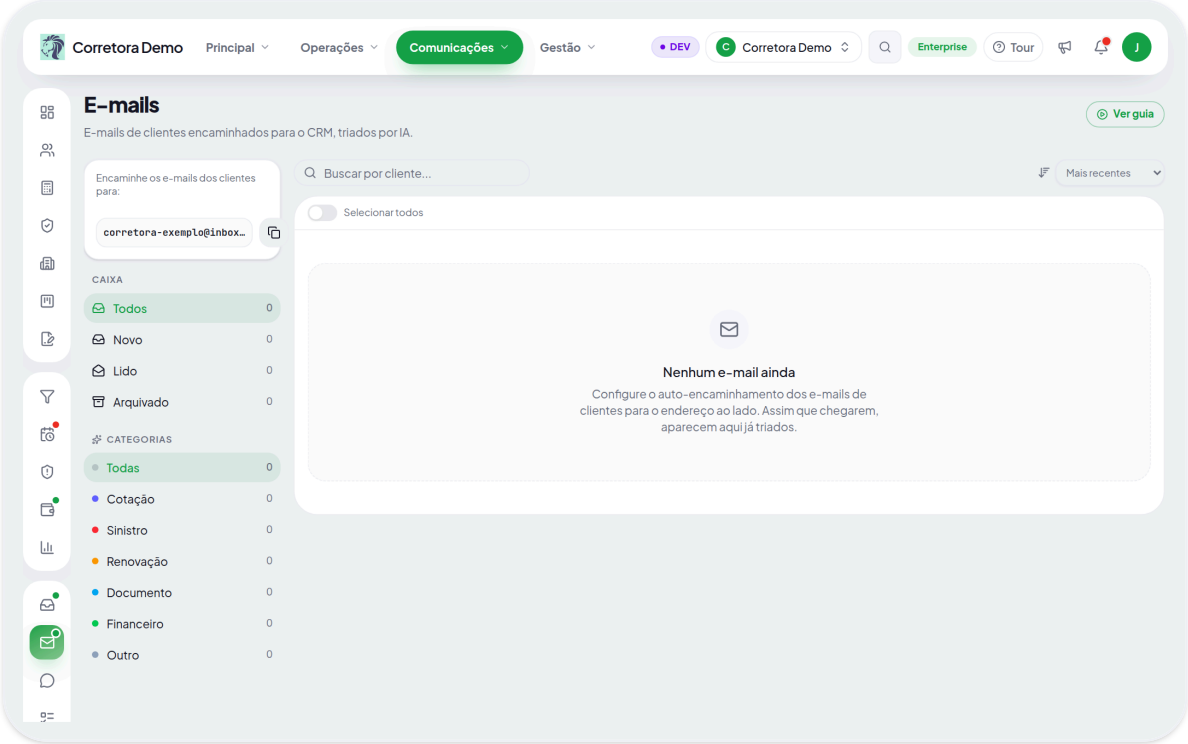
O CRM tem um endereço só da sua corretora. Tudo o que for encaminhado para ele aparece na tela E-mails.

O seu plano precisa ter o módulo E-mails, e a integração de e-mail precisa estar ativa na sua conta.

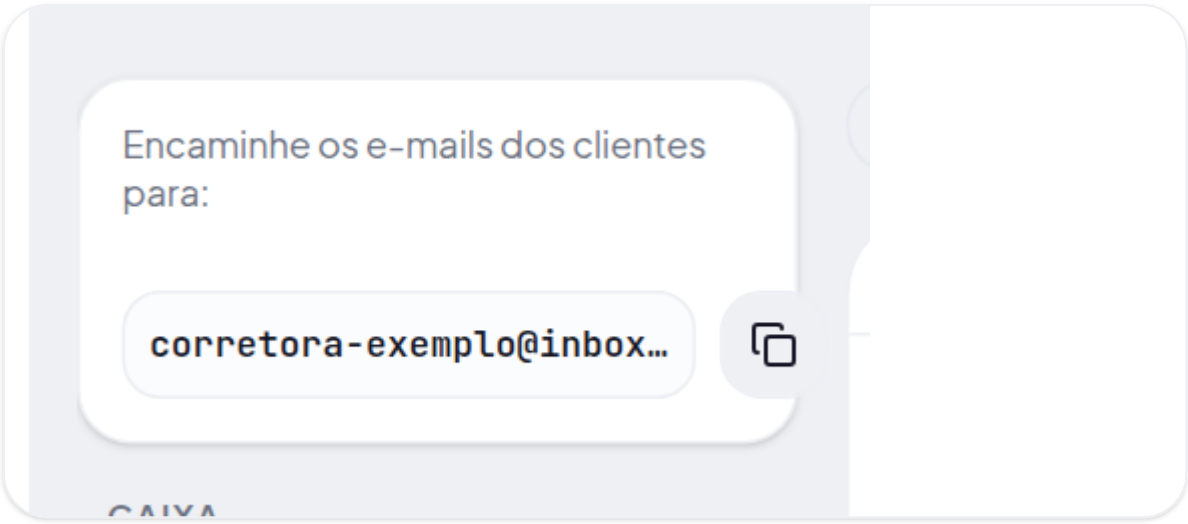
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/emails-solicitacoes#encaminhar**

PASSO A PASSO

1 No menu, grupo Comunicações, clique em "E-mails". No alto, à esquerda, fica o endereço de encaminhamento da sua corretora.



2. Clique no botão ao lado do endereço para copiá-lo. Não digite à mão: uma letra trocada e nada chega, sem nenhum aviso de erro.



3. No seu e-mail (Gmail, Outlook ou outro), crie uma regra de encaminhamento automático para esse endereço. Pode encaminhar tudo ou só o que vier de clientes.

EXEMPLO

Você cria no Gmail um filtro que encaminha os e-mails com “seguro” no assunto. Na manhã seguinte, o pedido de cotação da Fernanda já está na tela E-mails, marcado como Cotação.

BOM SABER

- O endereço é secreto e só da sua corretora. Não publique em site nem em assinatura de e-mail.
- A tela se atualiza sozinha a cada poucos segundos: o e-mail aparece sem recarregar a página.

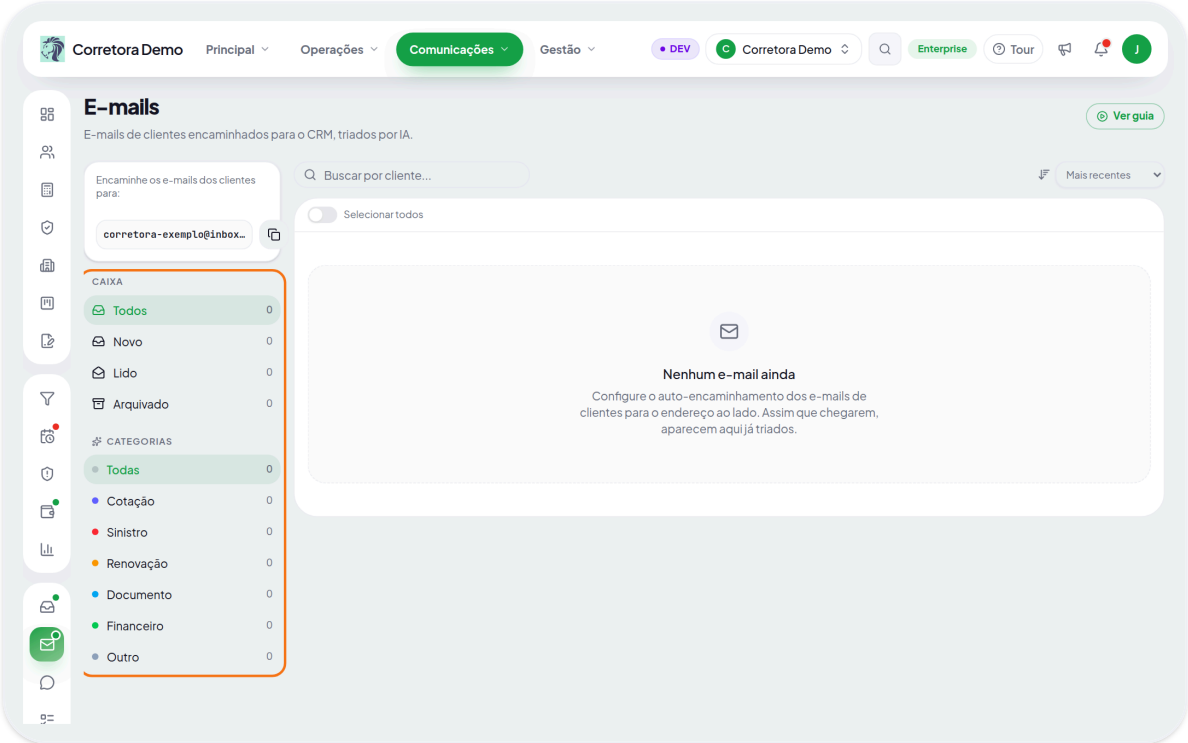
PARTE 2

Organizar a caixa de entrada

A IA lê cada e-mail que chega, diz do que se trata e liga ao cliente quando reconhece o remetente.

PASSO A PASSO

1. A lateral filtra por status (Novo, Lido, Arquivado) e por categoria, que é o assunto que a IA identificou: Cotação, Sinistro, Renovação, Documento, Financeiro ou Outro. O número ao lado diz quantos há em cada um.



2. Cada linha mostra o remetente, o assunto, um resumo de uma linha e, quando o remetente é um cliente cadastrado, o nome dele. A busca do alto procura pelo nome do cliente, e o seletor "Mais recentes" muda a ordem.

3. Marque os e-mails pela chave à esquerda para tratar vários de uma vez: "Marcar como lido", "Arquivar" ou "Limpar" a seleção.

EXEMPLO

Na segunda de manhã, você clica em Sinistro na lateral: aparecem só os avisos de sinistro do fim de semana, e você começa por eles.

BOM SABER

- A busca é pelo nome do cliente, não pelo assunto. E-mail de quem ainda não é cliente não aparece na busca: use a lateral.
- Arquivar não apaga: o e-mail continua no filtro Arquivado.

PARTE 3

Abrir um e-mail e agir sobre ele

Ao abrir, você vê o e-mail inteiro, o que a IA entendeu dele e os atalhos para transformar o pedido em trabalho.

PASSO A PASSO

1. Clique na linha para abrir. Abrir já marca o e-mail como Lido. No alto ficam o resumo da IA e a sugestão do que fazer.

2. Se o remetente é um cliente, o nome dele leva à ficha. Se não for, "Criar cliente" lê o e-mail e abre o cadastro já preenchido para você conferir.

3. "Criar cotação" lê o e-mail e abre a cotação preenchida com o que o cliente pediu. Nada é salvo antes de você revisar.

EXEMPLO

A Fernanda escreve pedindo seguro para o carro novo. Você abre o e-mail, clica em Criar cotação e o formulário já vem com o ramo e o veículo que ela citou.

BOM SABER

- Criar cotação só aparece se o seu plano tem o módulo Cotações.
- Campo que a IA não achou no e-mail vem em branco, de propósito: ela não inventa dado.

PARTE 4

Responder com a ajuda da Emma

A IAgente Emma escreve a minuta da resposta com o que o CRM sabe do cliente. Você revisa e envia do seu e-mail.

O plano precisa ter os IAgentes, e a Emma precisa estar ligada na tela IAgentes.

PASSO A PASSO

1. No e-mail aberto, clique em "Rascunho com IA". A Emma escreve a resposta usando as apólices e as vigências do cliente.

2. Revise, copie e cole no seu e-mail para responder. O CRM não envia a resposta por você.

EXEMPLO

O cliente pergunta quando vence o seguro da casa. A Emma já escreve a resposta com a data da vigência que está no CRM; você confere e manda.

BOM SABER

- Sempre leia antes de enviar: o rascunho é um ponto de partida, não uma resposta pronta.

PARTE 5

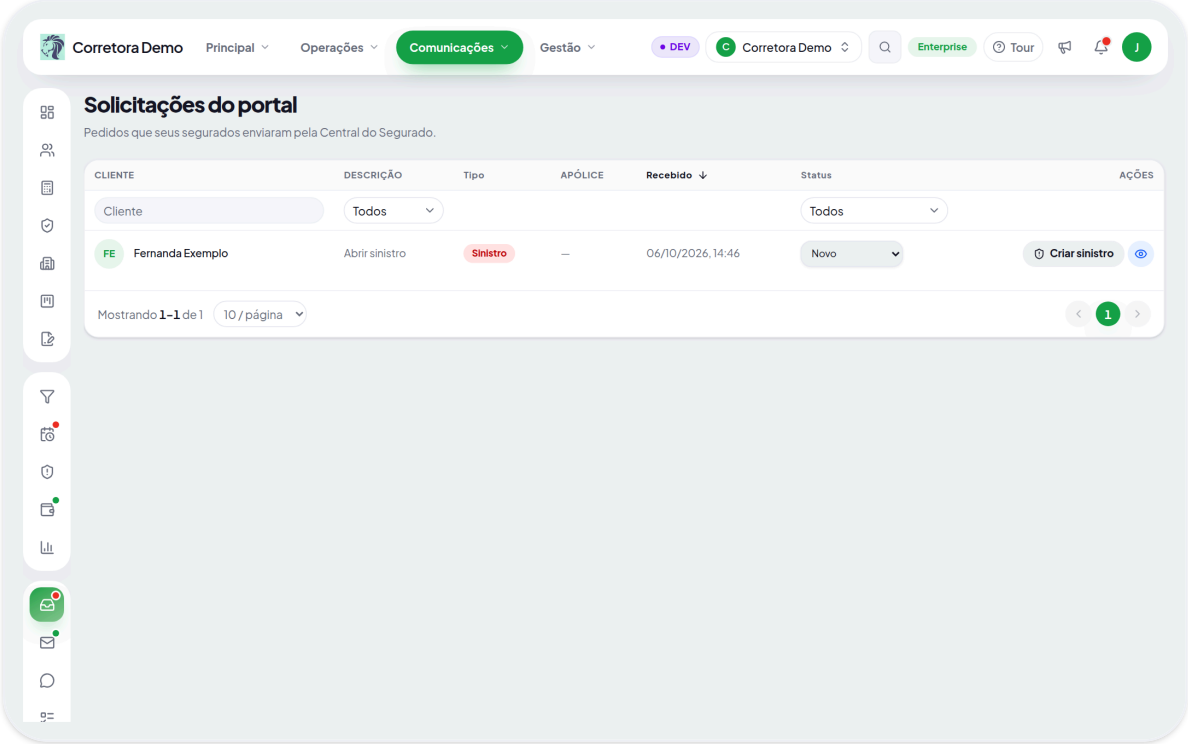
Os pedidos da Central do Segurado

O que o segurado pede pela Central do Segurado cai na tela Solicitações: abrir sinistro, pedir 2ª via de documento ou atualizar o cadastro.

O seu plano precisa ter o módulo Solicitações.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Comunicações, clique em "Solicitações". Cada linha mostra o cliente, o tipo do pedido, a apólice, quando chegou e o status.



2. Mude o status na própria linha para a equipe saber em que pé está: Novo, Em andamento ou Concluído.

3. Clique no ícone de olho para ver o pedido completo, com a mensagem que o segurado escreveu.

EXEMPLO

O Carlos bateu o carro no sábado e abriu o sinistro pela Central. Na segunda, o pedido está em Solicitações, como Novo, com a apólice dele ao lado.

BOM SABER

- A Central do Segurado é o link que você manda ao cliente pela ficha dele. O módulo Clientes explica como.

PARTE 6

Resolver um pedido em um clique

Para cada tipo de pedido há um botão que faz o trabalho e conclui a solicitação.

PASSO A PASSO

1. Abertura de sinistro: "Criar sinistro" registra o sinistro já ligado ao cliente e à apólice, com a data e a descrição que o segurado mandou.
2. Atualização cadastral: "Aplicar no cadastro" grava o telefone e o e-mail novos na ficha. O endereço vai para as observações do cliente.
3. 2ª via da apólice: "Enviar apólice" manda ao cliente, por e-mail, um link para baixar o PDF, válido por 7 dias.

EXEMPLO

A Juliana pediu a 2ª via da apólice residencial. Você clica em Enviar apólice: ela recebe o link na hora, e a solicitação fica como Concluído.

BOM SABER

- Enviar apólice só funciona se a apólice tem o PDF anexado e o cliente tem e-mail cadastrado.
- 2ª via de boleto e de carteirinha não têm envio automático: mande o documento pelo seu canal e mude o status para Concluído.
- Criar sinistro exige o módulo Sinistros no plano.

PARTE 7

A IAgente das solicitações

A Sophie não deixa um pedido do segurado ficar esquecido.

O plano precisa ter os IAgentes. Quem liga é o dono ou o administrador, na tela IAgentes.

PASSO A PASSO

1. Uma vez por dia, a Sophie olha os pedidos que estão como Novo há 2 dias ou mais e cria uma tarefa de resposta para cada um, com o tipo do pedido e o nome do cliente.

EXEMPLO

O pedido de 2ª via da Juliana ficou 2 dias como Novo. A Sophie cria a tarefa “responder solicitação”, e o pedido passa a ter alguém cuidando dele.

BOM SABER

- Pedido Em andamento não gera tarefa: alguém já está cuidando dele.
- A Sophie não manda e-mail a ninguém.

MÓDULO

WhatsApp

Mensagens prontas para mandar aos clientes pelo WhatsApp, que se preenchem sozinhas com o nome do cliente, a apólice e as datas. A mensagem sai do seu WhatsApp, como qualquer conversa sua. Aqui você aprende a mandar, a criar as suas e onde mais o WhatsApp aparece no sistema.

PARTE 1

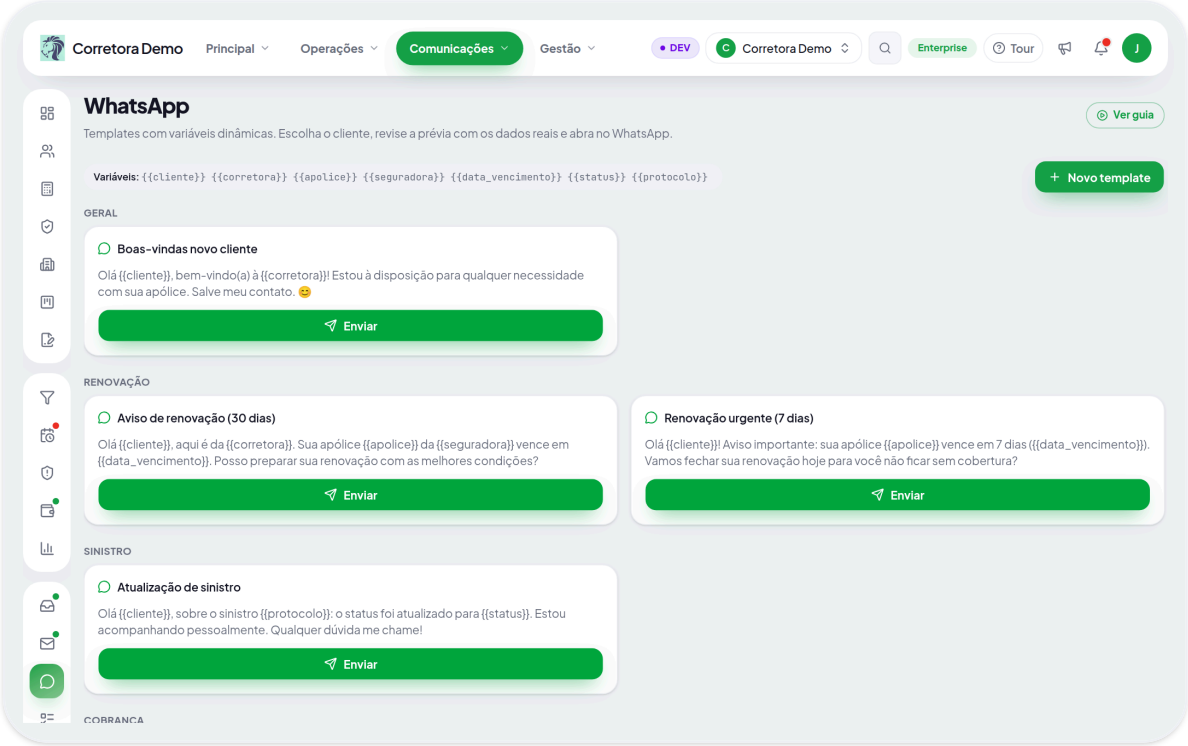
As mensagens prontas

A tela traz mensagens prontas, separadas por assunto, com trechos que o sistema completa para você.

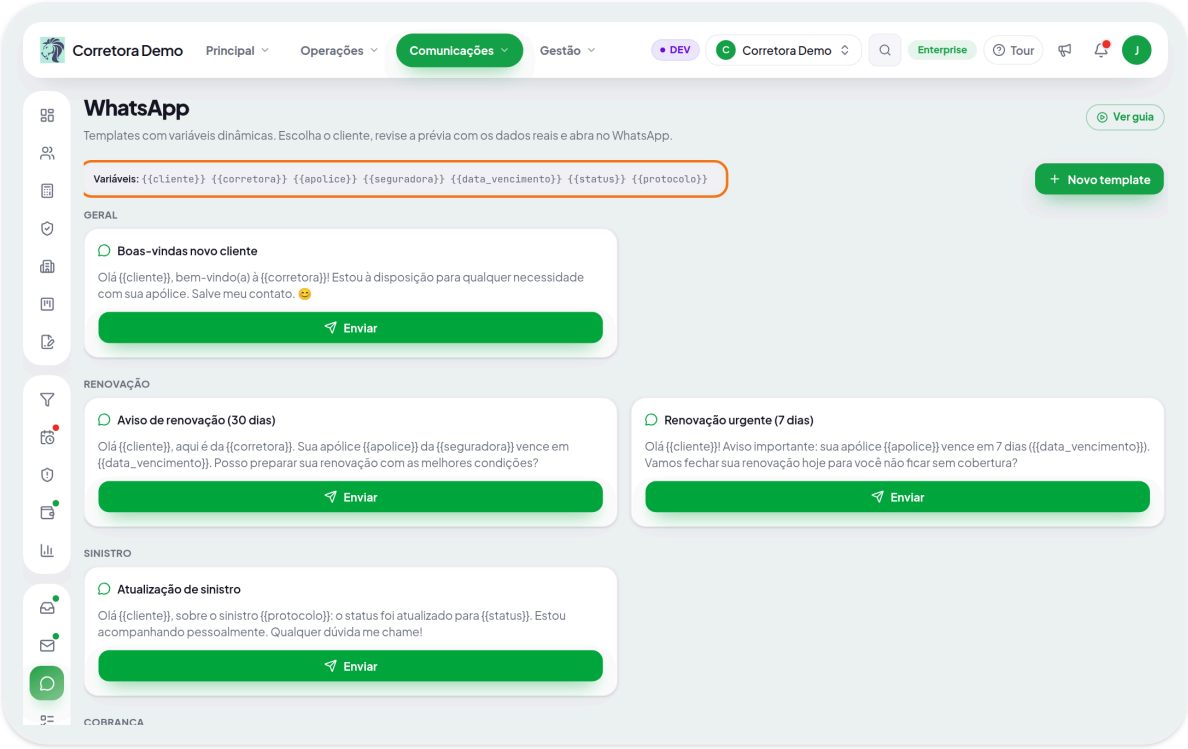
O seu plano precisa ter o módulo WhatsApp.

PASSO A PASSO

1 No menu, grupo Comunicações, clique em "WhatsApp". As mensagens aparecem separadas por assunto: Geral, Renovação, Sinistro e Cobrança.



2 No alto ficam os trechos que se preenchem sozinhos, como {{cliente}}, {{apolice}}, {{seguradora}} e {{data_vencimento}}. Na hora do envio, eles viram os dados do cliente escolhido.



EXEMPLO

A mensagem “Olá {{cliente}}, sua apólice {{apolice}} vence em {{data_vencimento}}” chega como “Olá Fernanda, sua apólice 123456 vence em 15/11/2026”.

BOM SABER

- {{cliente}} usa só o primeiro nome, para a mensagem soar natural.
- Trecho que não tem dado continua aparecendo entre chaves na prévia, para você ver o que falta antes de mandar.

PARTE 2

Mandar uma mensagem

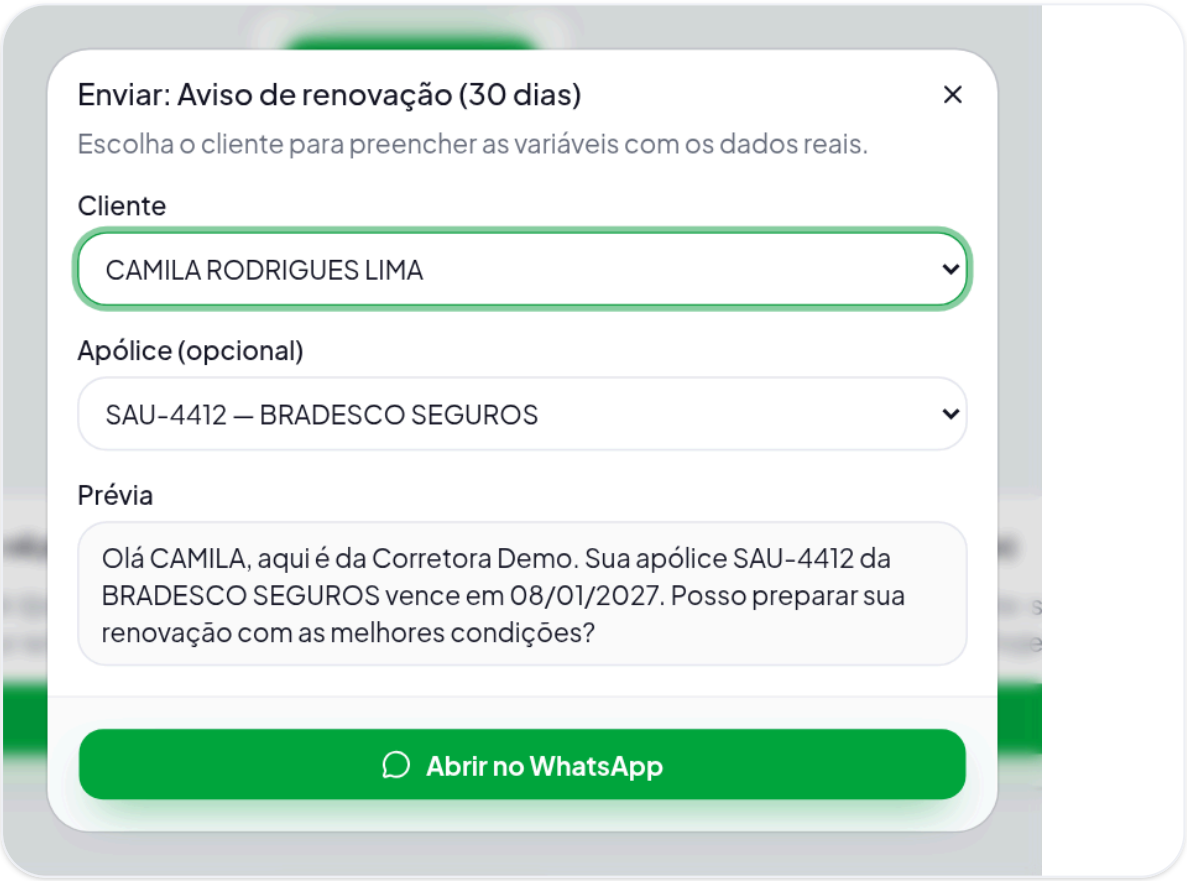
Você escolhe a mensagem e o cliente, confere como ela vai ficar e o WhatsApp abre com o texto pronto.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/whatsapp#enviar**

PASSO A PASSO

1. No cartão da mensagem, clique em "Enviar".

2. Escolha o cliente. Se a mensagem fala de apólice, escolha também a apólice dele. A prévia mostra o texto já preenchido.



3. Clique em "Abrir no WhatsApp". A conversa do cliente abre com o texto pronto; é só conferir e apertar enviar no WhatsApp.

EXEMPLO

Para avisar a Fernanda do vencimento: Aviso de renovação → Enviar → escolha a Fernanda e a apólice do carro → Abrir no WhatsApp.

BOM SABER

- O envio fica anotado na ficha do cliente, com o nome da mensagem usada.
- Sem escolher cliente, o WhatsApp abre para você escolher o contato, e os trechos entre chaves ficam sem preencher.
- Nada é enviado sozinho: quem aperta enviar é você, no seu WhatsApp.
- Na mensagem de atualização de sinistro, escolha o sinistro do cliente: o protocolo e o andamento entram sozinhos. Se algo ficar sem preencher, a tela avisa antes de abrir o WhatsApp.

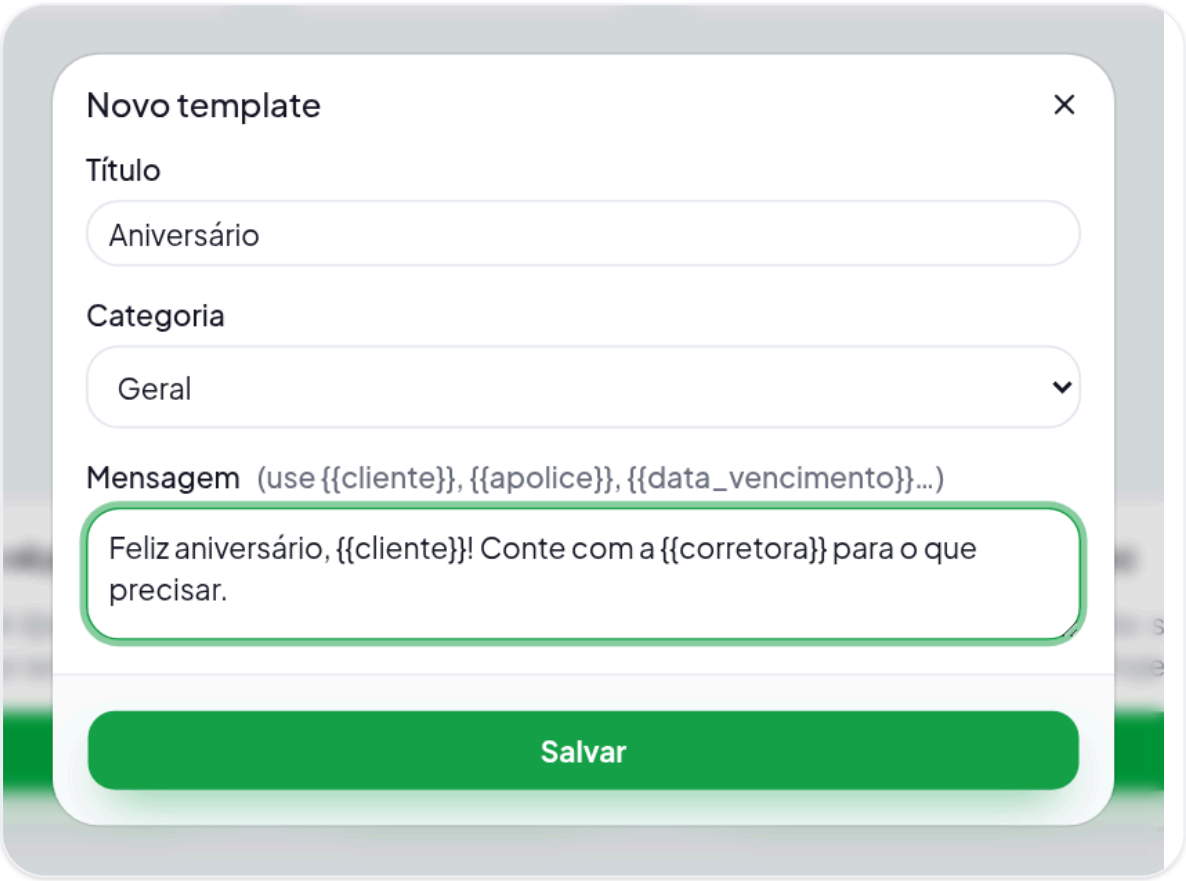
PARTE 3

Criar as suas mensagens

Além das prontas, você escreve as mensagens do jeito da sua corretora.

PASSO A PASSO

1. No alto da tela, clique no botão "Novo" (ao lado dos trechos entre chaves). Dê um título, escolha o assunto e escreva a mensagem, usando os trechos entre chaves onde quiser os dados do cliente.



2. Clique em "Salvar". A mensagem aparece no assunto escolhido e já pode ser enviada.

EXEMPLO

Uma mensagem de aniversário: título “Aniversário”, assunto Geral, texto “Feliz aniversário, {{cliente}}! Conte com a {{corretora}} para o que precisar.”

BOM SABER

- As mensagens que vêm prontas não podem ser excluídas. As suas, sim, pela lixeira do cartão.
- Para mudar o texto de uma mensagem sua, crie outra e exclua a antiga.

PARTE 4

Onde mais o WhatsApp aparece

O WhatsApp também está em outras telas, sempre abrindo o seu WhatsApp com o texto pronto.

PASSO A PASSO

1. Em Assinaturas, "Enviar por WhatsApp" manda o link para o cliente assinar o documento.
2. Em Renovações, a IAgente Rachel deixa nas Tarefas, para cada apólice a 30 dias de vencer, a mensagem de renovação pronta para você mandar.
3. Em Imóveis, "Enviar pelo WhatsApp" manda ao cliente o link da página do imóvel.
4. Na ficha do cliente, no campo de interações, escolha o tipo WhatsApp e clique em "Registrar" para anotar uma conversa feita fora do sistema.

EXEMPLO

Na segunda, você abre as Tarefas e encontra “Enviar WhatsApp de renovação” para três clientes. Em cada uma, um clique abre a conversa com a mensagem pronta.

BOM SABER

- A Rachel só funciona com o módulo WhatsApp e os IAgentes no plano, e precisa ser ligada pelo dono ou administrador.

MÓDULO

IAgentes

Os IAgentes são assistentes que trabalham para a sua corretora: criam as tarefas da renovação, avisam quem está com comissão atrasada, resumem o cliente antes da ligação. Cada um tem nome e uma função só, e nenhum começa ligado. Aqui você aprende o que cada um faz e como ligar só os que quiser.

PARTE 1

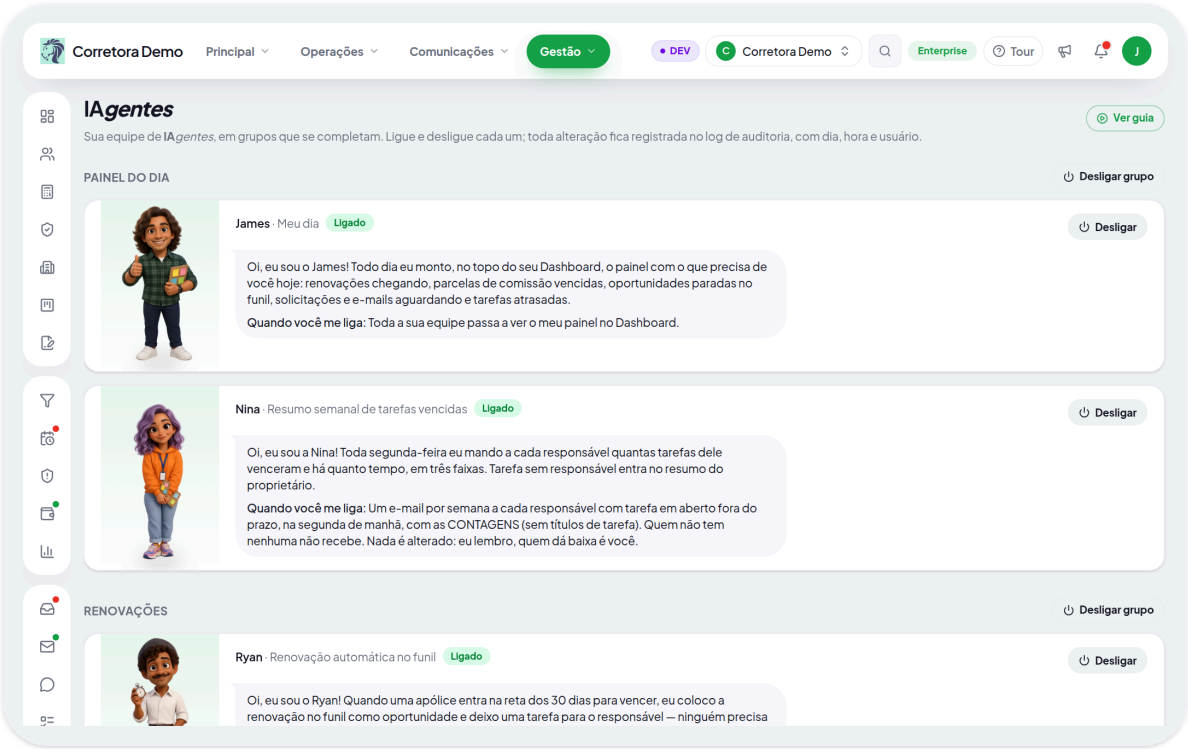
Conhecer os IAgentes

A tela IAgentes mostra a sua equipe de assistentes, separada em grupos que se completam.

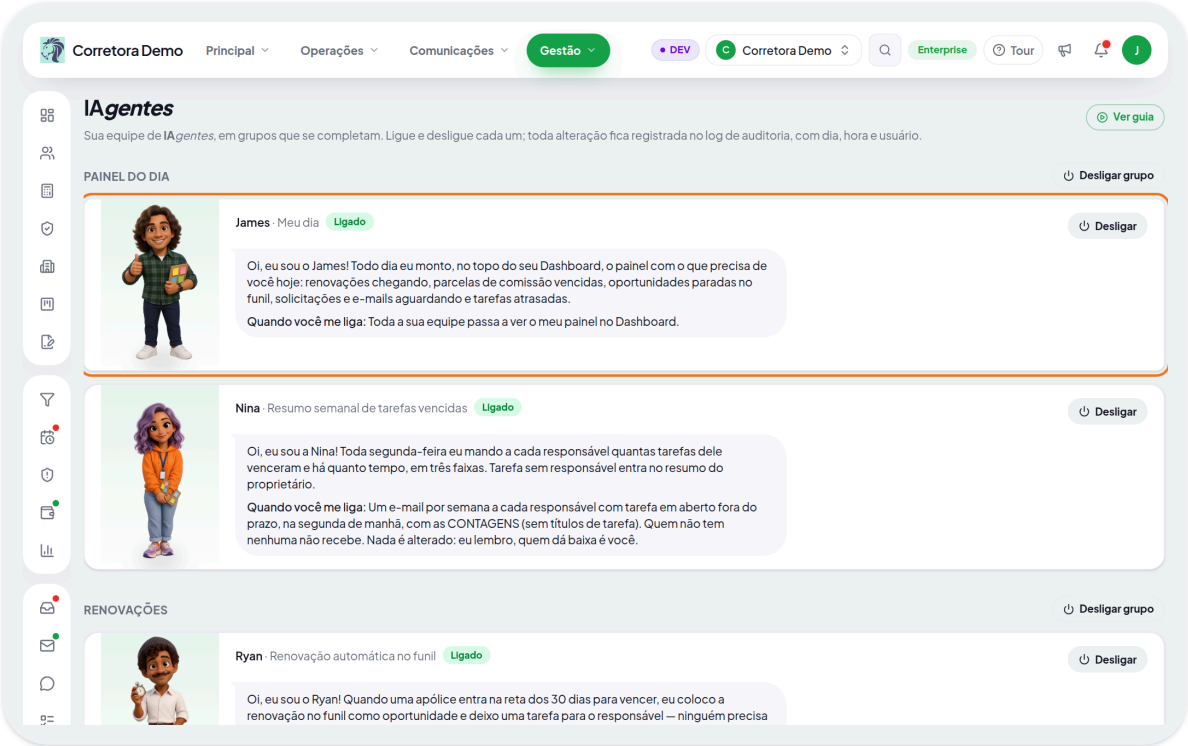
O seu plano precisa ter o módulo IAgentes, e só o dono ou um administrador da corretora vê a tela.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, clique em "IAgentes". Os assistentes aparecem por grupo: Painel do dia, Renovações, Vendas & Funil, Relacionamento, Financeiro, Assinaturas e Imóveis.



2 Cada cartão traz o nome do IAgente, a função dele e a etiqueta Ligado ou Desligado. No balão, ele explica o que faz e, em "Quando você me liga", o que muda na prática.



EXEMPLO

No grupo Renovações estão o Ryan, que leva a renovação ao funil, a Rachel, que prepara a mensagem de WhatsApp, e o Victor, que avisa das apólices vencidas.

BOM SABER

- A tela mostra só os IAgentes que o seu plano permite. Os de Imóveis aparecem só para quem atua com imóveis.
- Todos começam desligados: quem decide ligar é você.

PARTE 2

Ligar e desligar

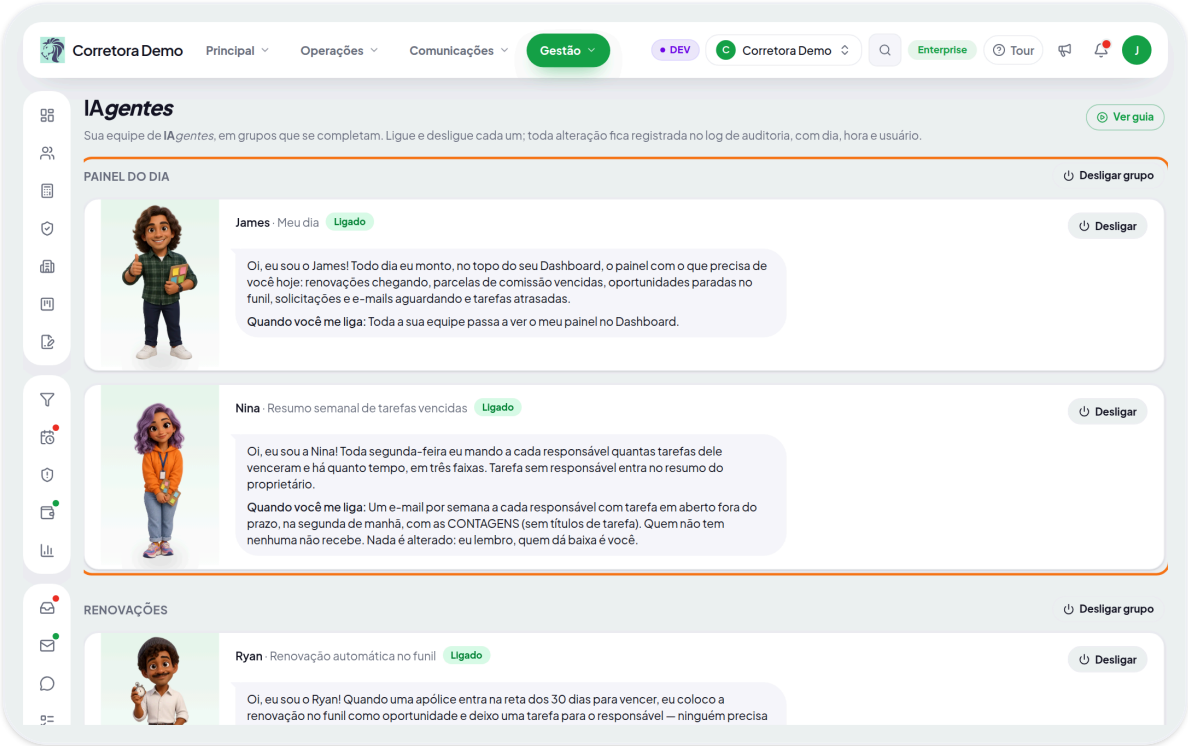
Você liga um IAgente de cada vez ou o grupo inteiro, e desliga quando quiser.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/iagentes#ligar**

PASSO A PASSO

1. No cartão do IAgente, clique em "Ligar". A etiqueta muda para Ligado e ele começa a trabalhar. Para parar, clique em "Desligar" no mesmo cartão.

2. Para ligar todos de um grupo, clique em "Ligar grupo", ao lado do nome do grupo. O número entre parênteses diz quantos ainda estão desligados. Com todos ligados, o botão vira "Desligar grupo".



EXEMPLO

Você quer que nada de renovação passe batido: clica em Ligar grupo, em Renovações, e o Ryan, a Rachel e o Victor entram na próxima passada de cada um.

BOM SABER

- Toda mudança fica registrada, com o dia, a hora e quem fez.
- Desligar não apaga o que o IAgente já criou: as tarefas e as oportunidades continuam lá.
- Os que trabalham uma vez por dia começam na próxima passada, não na hora em que você liga.

PARTE 3

Os que trabalham sozinhos todo dia

Uma vez por dia, estes IAgentes olham a carteira e deixam trabalho pronto para a sua equipe. Nenhum muda o status de apólice nem vende sozinho.

PASSO A PASSO

1. Ryan: a apólice que entra nos 30 dias antes de vencer ganha uma oportunidade de renovação no funil e uma tarefa. Rachel: na mesma janela, deixa a tarefa com a mensagem de renovação pronta para mandar pelo WhatsApp.

2. Felix: oportunidade sem movimento há 7 dias ganha uma tarefa de retomada. Chris: cliente com Automóvel ou Residencial e sem Vida ganha uma oportunidade de oferecer o seguro de vida.

3. Sophie: pedido da Central do Segurado parado há 2 dias vira tarefa de resposta. Charlie: parcela de comissão vencida há 3 dias sem baixa vira tarefa de cobrança. Aaron: documento assinado vira a tarefa da próxima ação.

4. Lily: documento enviado para assinatura e ainda não assinado recebe um lembrete por e-mail ao signatário, 3 e 7 dias depois do envio.

5. No grupo Imóveis, a Sofia abre negócio quando um imóvel novo combina com um cliente, o Lucas lembra de confirmar a visita de amanhã, a Marina pede o retorno da visita feita e o Bruno leva o imóvel fechado ao funil de seguros.

EXEMPLO

Na segunda, você abre Tarefas e encontra três tarefas do Ryan, uma para cada apólice que vence no mês que vem, cada uma já ligada à oportunidade de renovação.

BOM SABER

- Cada IAgente cria uma tarefa só por caso: enquanto ela existe, ele não repete.
- As tarefas do Felix vão para o responsável pela oportunidade. As dos outros vão para o dono da corretora, que pode repassar.

- Nenhum deles manda mensagem ao cliente pelo WhatsApp: quem aperta enviar é você.

PARTE 4

Os que ficam num botão

Alguns IAgentes não trabalham sozinhos: ligados, eles deixam um botão na tela certa, e só trabalham quando você clica.

PASSO A PASSO

1. James: com ele ligado, o Dashboard ganha no topo o painel Meu dia, com o que precisa de você hoje.

2. Daniel: na ficha do cliente aparece o botão "Dossiê com IA", que resume o cliente em poucas linhas antes da sua ligação.

3. Emma: no e-mail recebido aparece "Rascunho com IA", que escreve a minuta da resposta. Sam: no sinistro aparece "Resumo com IA", que diz em que pé ele está.

EXEMPLO

Antes de ligar para a Fernanda, você abre a ficha dela e clica em Dossiê com IA: em segundos vê as apólices dela, a renovação chegando e o sinistro em aberto.

BOM SABER

- Com o IAgente desligado, o botão some da tela.
- Eles só resumem o que já está no sistema: nada é gravado nem enviado.

PARTE 5

Os que mandam aviso por e-mail

Estes IAgentes mandam um resumo por e-mail, para você saber o que pede atenção sem abrir o sistema.

PASSO A PASSO

1. Toda segunda-feira, a Claire manda ao dono da corretora o total de comissões da semana e o que está em atraso, e o Victor conta as apólices vencidas que ainda estão como Ativa.

2. Também na segunda, a Nina manda a cada responsável quantas tarefas dele venceram. As tarefas sem responsável entram no resumo do dono.

3. Todo dia 1º, o Peter manda o resumo do mês que fechou. A Anna avisa, nos dias em que há cliente fazendo aniversário, quem são, com o link da ficha de cada um.

EXEMPLO

Na segunda de manhã chega o e-mail da Claire: 4 parcelas vencem nesta semana e 2 estão atrasadas. Você abre Comissões e começa pelas atrasadas.

BOM SABER

- Semana ou mês sem nada para contar não gera e-mail.
- Os resumos trazem totais, sem nome de cliente. Só a Anna cita o nome do aniversariante.

MÓDULO

Imóveis

Para a corretora que também trabalha com venda e locação de imóveis: cadastre a carteira com fotos e valores, mande ao cliente uma página bonita do imóvel, encontre quem procura exatamente aquilo e acompanhe cada negócio da visita à documentação.

PARTE 1

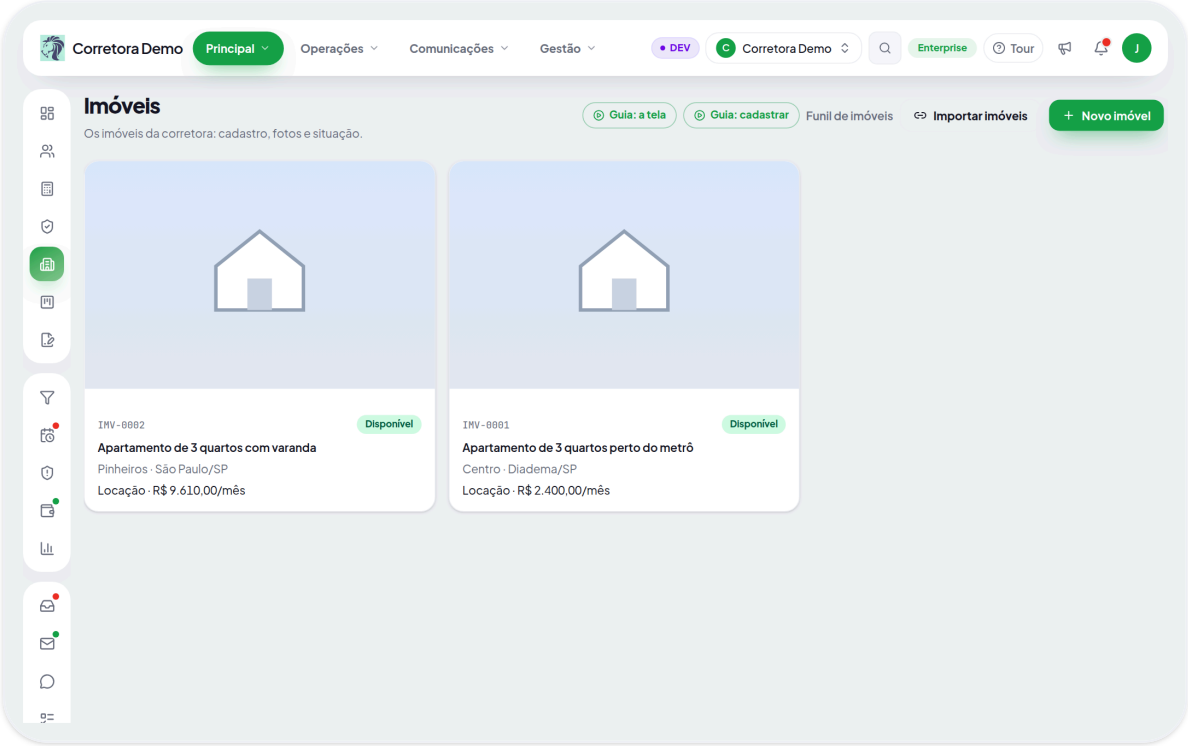
Encontrar os imóveis

A tela Imóveis mostra a carteira em cartões, com a foto de capa, a situação e os valores.

O seu plano precisa ter o módulo Imóveis, e a corretora precisa atuar com imóveis (em Configurações). Quem só atua com imóveis não vê as telas de seguros, como Apólices e Renovações.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Principal, clique em "Imóveis". Cada cartão mostra o código, a situação, o bairro e a cidade, a finalidade e os valores. Os atualizados por último aparecem primeiro.



2. Clique no cartão para abrir a ficha do imóvel, com fotos, visitas, propostas e o link para mandar ao cliente.

EXEMPLO

Você abre Imóveis e vê, no topo, o apartamento que o proprietário acabou de autorizar, ainda como Rascunho, esperando as fotos.

BOM SABER

- A tela não tem busca: com a carteira grande, use o Funil de imóveis para chegar ao negócio pelo cliente.

PARTE 2

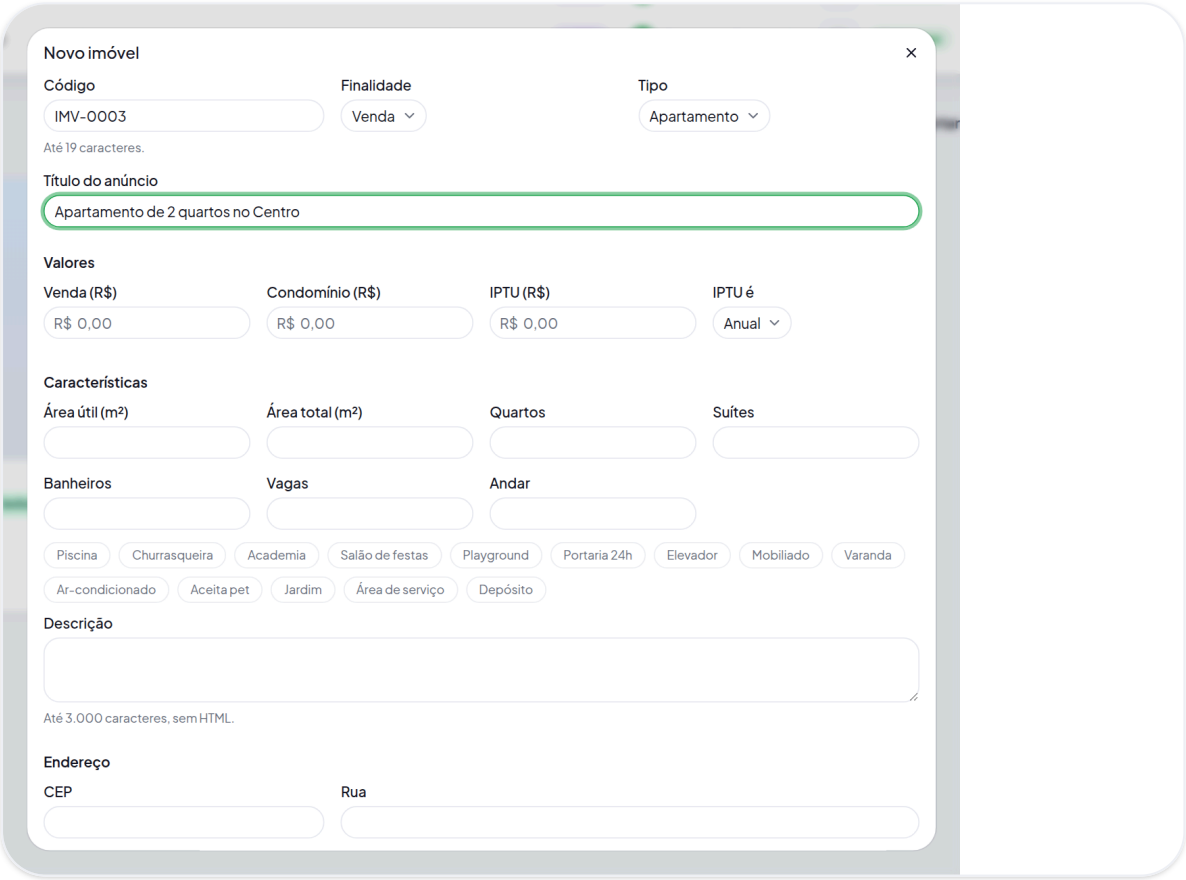
Cadastrar um imóvel

O cadastro pede só o código. O resto você completa agora ou depois.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/imoveis#cadastrar**

PASSO A PASSO

1. Clique em "Novo imóvel". O código já vem sugerido (IMV-0001, IMV-0002...), e você pode trocar por outro de até 19 caracteres.



2. Escolha a finalidade (Venda, Locação ou Venda e locação) e o tipo, e preencha os valores. O valor de venda só aparece para venda, e o aluguel só para locação.

3. Em Endereço, o campo "Fora do CRM, mostrar" decide o que aparece na página do imóvel que vai ao cliente: só o bairro, a rua sem o número ou o endereço completo.

4. Em Proprietário, escolha o cliente dono do imóvel. Se ele ainda não está cadastrado, "+ Novo cliente" cadastra ali mesmo. Clique em "Cadastrar": a ficha do imóvel abre em seguida.

EXEMPLO

Apartamento de 2 quartos para locação no Centro: finalidade Locação, tipo Apartamento, aluguel de R$ 2.500,00 e endereço mostrado como só o bairro.

BOM SABER

- Todo imóvel novo nasce como Rascunho: ele não aparece para o cliente até você mudar para Disponível.
- O código não pode repetir dentro da corretora.
- O endereço padrão para fora do CRM é só o bairro, para proteger o proprietário.

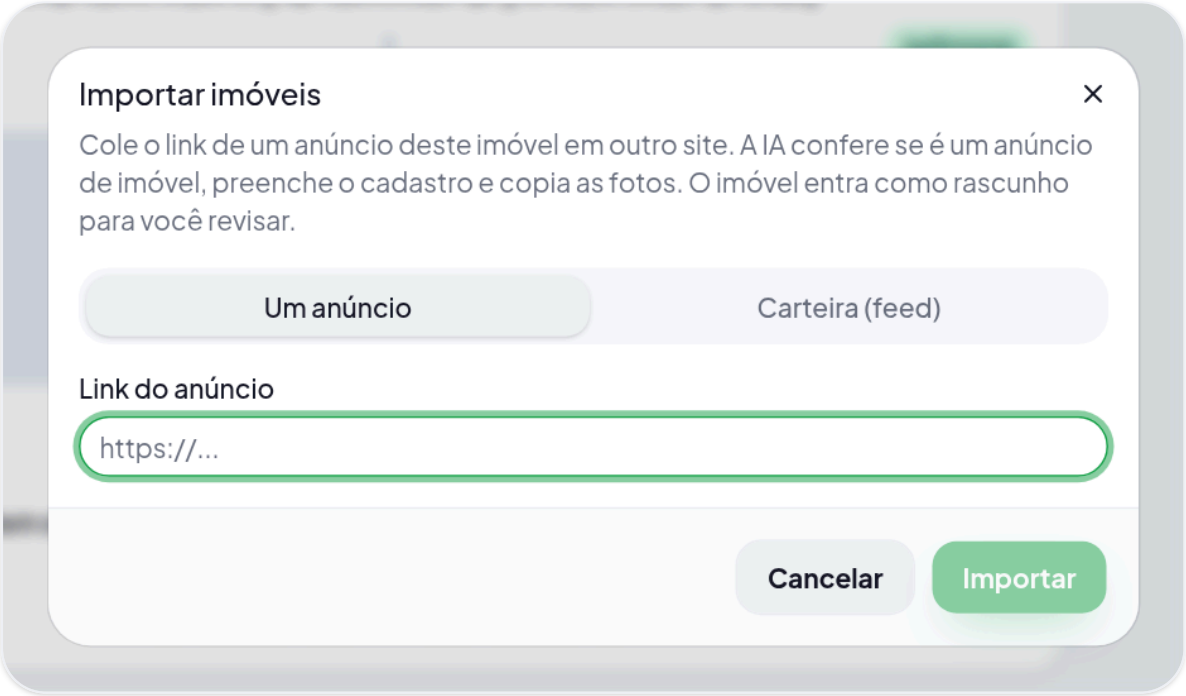
PARTE 3

Trazer imóveis de outro lugar

Em vez de digitar, você traz um anúncio que já está na internet, ou a carteira inteira do sistema que usa hoje.

PASSO A PASSO

1. Clique em "Importar imóveis". Na aba "Um anúncio", cole o link do anúncio e clique em "Importar". O sistema lê o anúncio, baixa até 25 fotos e cria o imóvel como Rascunho.



2. Na aba "Carteira (feed)", cole o link que o seu sistema atual gera para o ZAP e o Viva Real e clique em "Importar carteira". Os imóveis entram como Rascunho, com até 20 fotos cada.

EXEMPLO

Você usa outro sistema há anos: pega nele o link da carteira, cola em Carteira (feed) e, em poucos minutos, os 80 imóveis estão no CRM, cada um com as fotos.

BOM SABER

- Rodar a carteira de novo não duplica: imóvel com o mesmo código fica como está.

- O resumo final diz quantos entraram, quantos já existiam e quantos foram pulados, com o motivo de cada um.
- Alguns sites bloqueiam a leitura automática. Nesse caso, cadastre pelo Novo imóvel.
- Revise cada imóvel importado antes de mudar para Disponível.

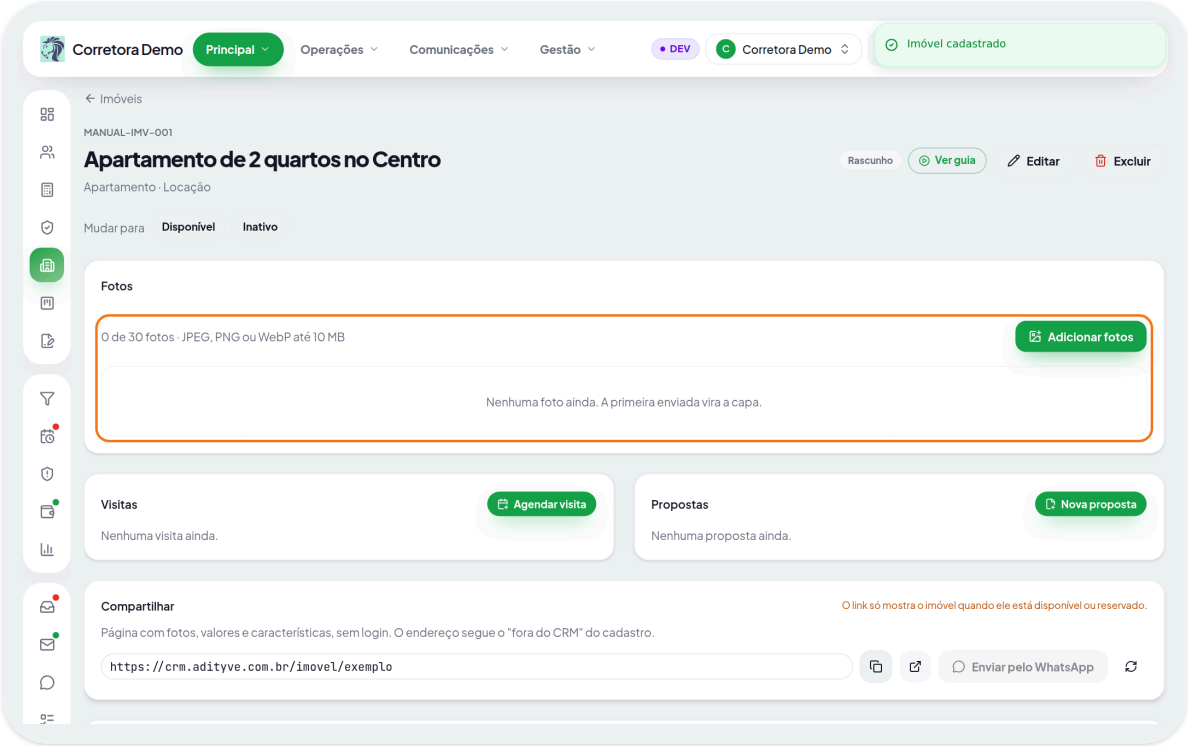
PARTE 4

Fotos e situação do imóvel

Na ficha do imóvel você envia as fotos, escolhe a capa e controla se o imóvel está disponível, reservado ou já negociado.

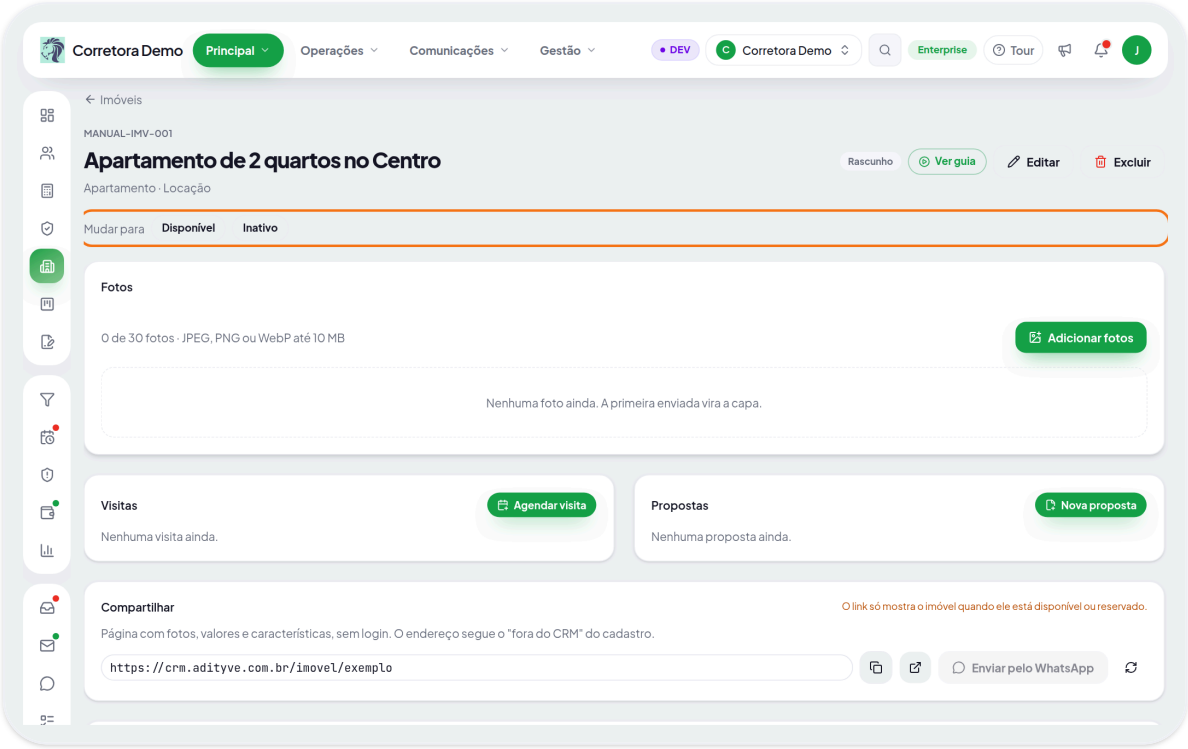
PASSO A PASSO

1 Em Fotos, clique em "Adicionar fotos". Cabem até 30 fotos por imóvel, em JPEG, PNG ou WebP, de até 10 MB cada. A primeira enviada vira a capa.



2 Em cada foto, as setas mudam a ordem e "Usar como capa" troca a foto principal. A lixeira remove a foto na hora, sem pedir confirmação.

3 Na barra de situação, "Mudar para" mostra só as mudanças permitidas: de Rascunho para Disponível, de Disponível para Reservado, Vendido ou Alugado, e assim por diante. Vendido ou Alugado volta pelo botão "Reabrir".



EXEMPLO

O proprietário aceitou uma proposta e você aguarda a documentação: muda o imóvel para Reservado, e ele continua aparecendo na página para o cliente, com o selo de reservado.

BOM SABER

- Foto tirada no iPhone em HEIC não é aceita: envie pelo Safari do celular, que converte, ou mude a câmera para o formato mais compatível.
- A localização gravada na foto é apagada no envio, para não revelar onde o imóvel fica.

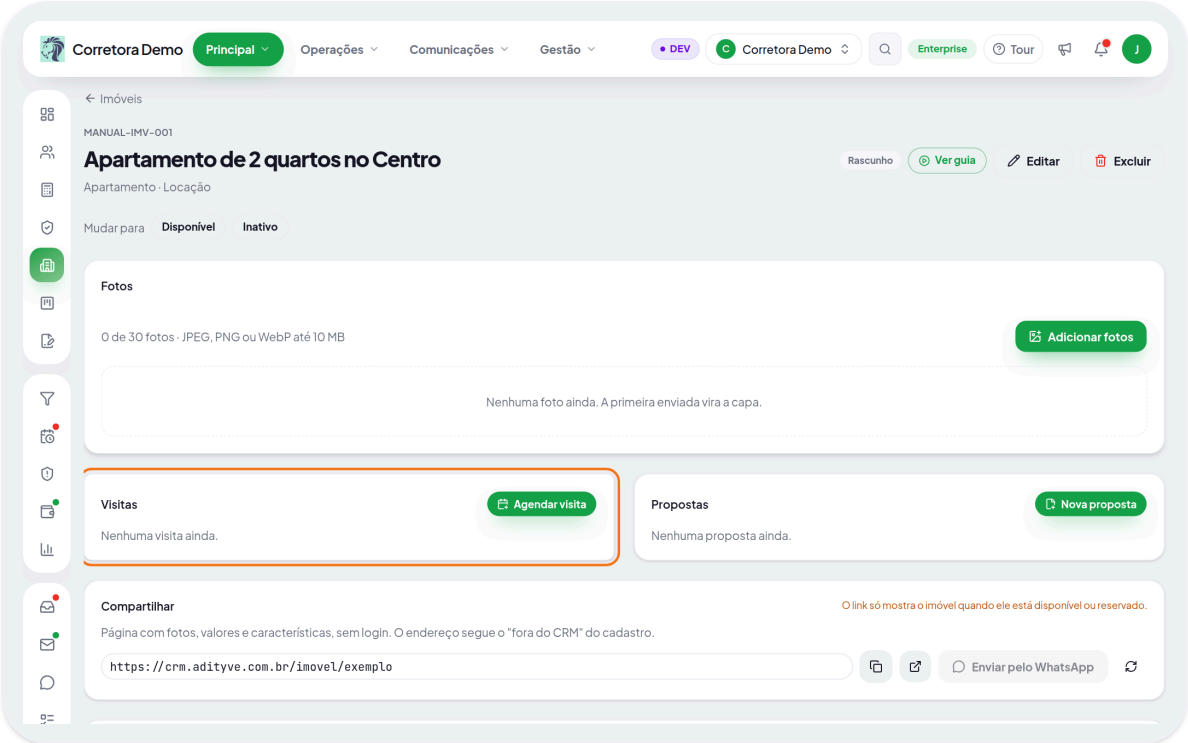
PARTE 5

Visitas e propostas

Na ficha do imóvel você agenda as visitas, registra como foram e anota as propostas que chegarem.

PASSO A PASSO

1. Em Visitas, clique em "Agendar visita", escolha o cliente e a data e a hora. O sistema avisa se você já tem outra visita perto desse horário ou se a data já passou, mas deixa agendar.



2. Depois da visita, clique em "Registrar retorno" e marque a situação. Com Realizada, você anota o que o cliente achou e o interesse dele, de 1 a 5.

3. Em Propostas, clique em "Nova proposta", escolha o cliente e informe o valor, a validade e as condições. A proposta nasce Em análise e pode ser aceita, virar contraproposta ou ser recusada.

EXEMPLO

A Fernanda visitou o apartamento no sábado e gostou: você registra o retorno com interesse 5, e na segunda ela manda uma proposta de R$ 2.300,00 de aluguel, que você anota em Nova proposta.

BOM SABER

- Cada imóvel aceita uma proposta só: com uma aceita, as outras não podem mais ser aceitas.
- A proposta vencida aparece como Expirada sozinha, a partir do dia seguinte à validade.
- Visitas e propostas não se editam nem se excluem: registre o retorno ou mude a situação.
- Aceitar a proposta não muda a situação do imóvel: mude para Reservado você mesmo.

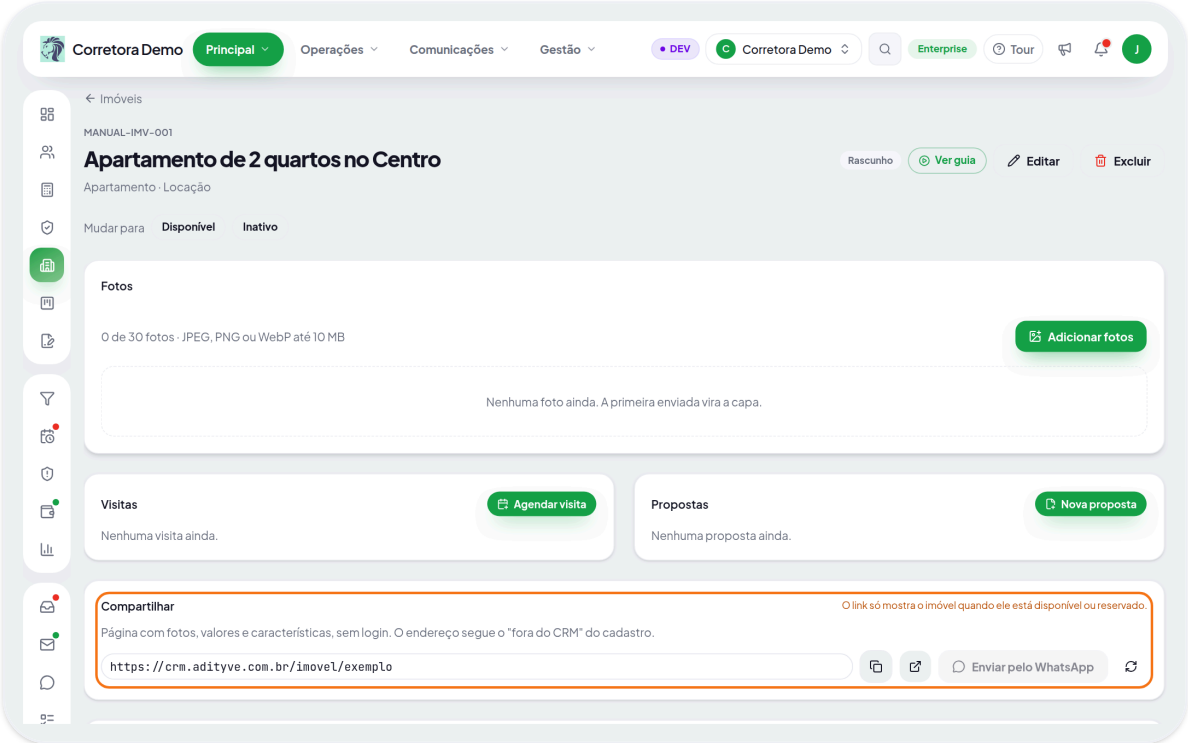
PARTE 6

Mandar o imóvel para o cliente

Cada imóvel tem uma página com fotos, valores e características, que o cliente abre sem login.

PASSO A PASSO

1. Na ficha do imóvel, em Compartilhar, copie o link ou clique em "Enviar pelo WhatsApp". "Abrir a página do imóvel" mostra exatamente o que o cliente vai ver.



2. Na página, o botão "Tenho interesse" abre o WhatsApp da corretora, já com o código do imóvel. Ele só aparece quando a corretora tem telefone no cadastro.

EXEMPLO

Um cliente pede opções de casa com quintal. Você manda o link de três imóveis pelo WhatsApp, e ele responde pelo Tenho interesse no que mais gostou.

BOM SABER

- A página só mostra o imóvel Disponível ou Reservado. Nas outras situações, ela avisa que o imóvel não está mais disponível.
- O proprietário, o CEP e a autorização nunca aparecem na página. O endereço segue o que você escolheu no cadastro.
- O ícone "Gerar novo link" troca o link: o antigo para de abrir na hora.

PARTE 7

Achar o cliente certo para cada imóvel

Você anota o que o cliente procura, e o sistema mostra os imóveis que combinam, e o contrário.

PASSO A PASSO

1. Na ficha do cliente, aba Imóveis, preencha o que ele procura: comprar ou alugar, cidade, bairros, tipos, quartos, faixa de valor e de área. Clique em "Salvar interesse".

2. Logo abaixo aparecem os imóveis compatíveis. Na ficha do imóvel, em "Clientes com interesse compatível", aparecem os clientes que procuram aquele imóvel. Em cada um, "Enviar" manda o imóvel pelo WhatsApp e "Criar negócio" já abre o negócio no funil.

3. Na ficha do cliente, "Recomendar Imóvel com IA" escolhe entre os imóveis disponíveis os que mais combinam e explica por quê, do menor para o maior valor.

EXEMPLO

A Juliana quer alugar 2 quartos na Vila Mariana até R$ 3.000,00. Você cadastra o imóvel novo do bairro e ele aparece na hora para ela, com o botão Enviar.

BOM SABER

- Só entram imóveis Disponível ou Reservado.
- Bairro e cidade combinam mesmo escritos com ou sem acento.
- Faixa deixada em branco não filtra. Quem pede área não recebe imóvel sem a área cadastrada.
- A recomendação com IA só sugere imóveis que existem na sua carteira.

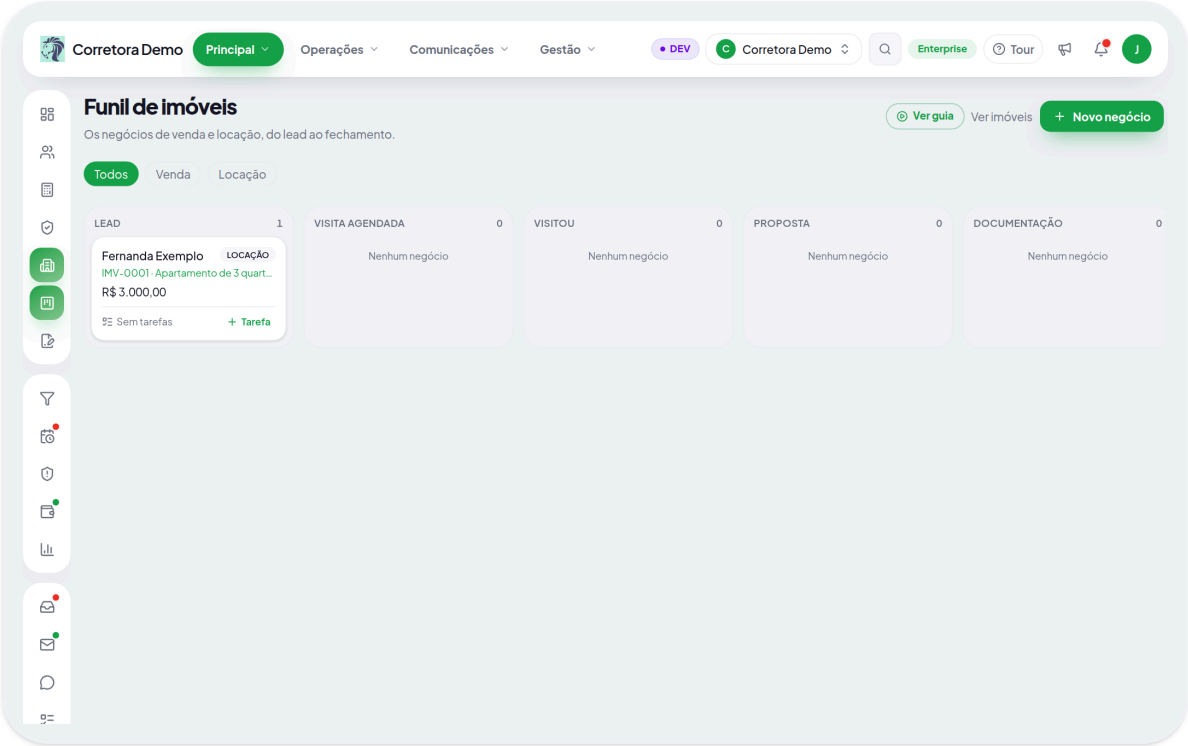
PARTE 8

O Funil de imóveis

Cada negócio de venda ou locação vira um cartão que anda de Lead até Fechado, separado do funil de seguros.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Principal, clique em "Funil de imóveis". As colunas são Lead, Visita agendada, Visitou, Proposta, Documentação, Fechado e Perdido. O filtro do alto mostra todos, só venda ou só locação.



2. Clique em "Novo negócio", escolha o cliente, o imóvel e a finalidade. O negócio nasce em Lead. Arraste o cartão para a próxima coluna quando o negócio andar.

3. Para marcar como perdido, solte o cartão em Perdido e escreva o motivo. Negócio fechado ou perdido não se arrasta: use "Reabrir" para ele voltar a Lead.

EXEMPLO

Você agenda a visita da Fernanda no apartamento e o negócio dela passa sozinho para Visita agendada. Quando a proposta é aceita, ele vai para Documentação.

BOM SABER

- O negócio anda sozinho, só para frente: agendar visita, visita realizada, proposta registrada e proposta aceita.
- Fechar o negócio como ganho marca o imóvel como Vendido ou Alugado, conforme a finalidade.
- Só o negócio fechado ou perdido pode ser excluído.
- Os IAgentes de Imóveis (Sofia, Lucas, Marina e Bruno) estão explicados no módulo IAgentes.

MÓDULO

Usuários e configurações

Aqui você traz a sua equipe para o sistema, decide o que cada pessoa vê e deixa a plataforma com a cara e o jeito de trabalhar da sua corretora: marca, etapas do funil, seguradoras, aviso de renovação e os dados da empresa.

PARTE 1

Convidar alguém da equipe

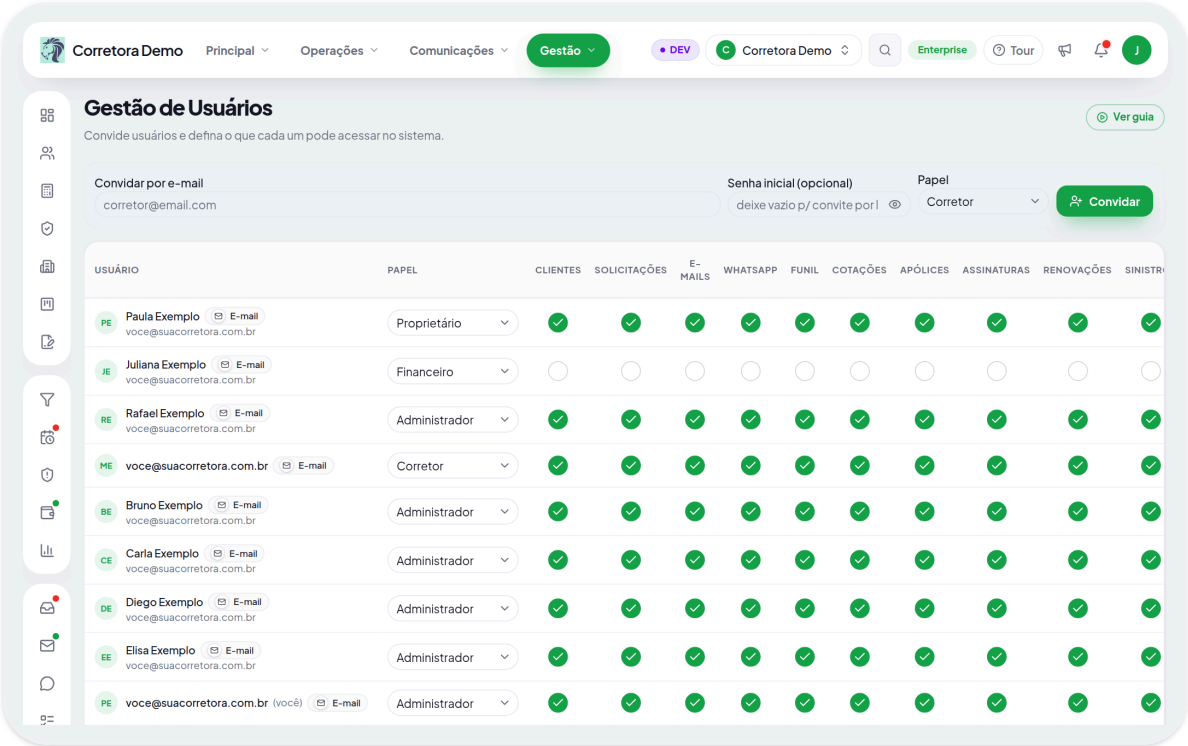
Cada pessoa da corretora entra com o próprio acesso. Você convida pelo e-mail e escolhe o papel dela.

Só o dono ou um administrador da corretora convida e muda acessos.

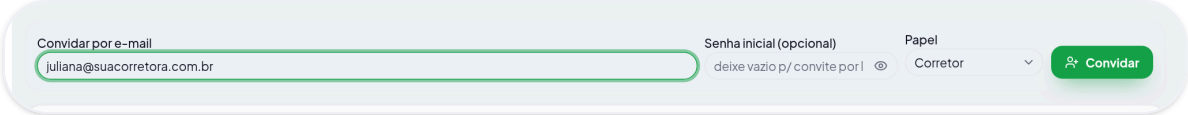
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/usuarios-configuracoes#convidar**

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, clique em "Gestão de Usuários". A lista mostra cada pessoa, o papel dela e as áreas que ela pode abrir.



2. Em "Convidar por e-mail", digite o e-mail da pessoa e escolha o "Papel". Depois clique em "Convidar".



3. A pessoa recebe um e-mail com o botão para aceitar o convite e cria a própria senha. Até ela entrar, a linha dela mostra Convite pendente.

4. Se preferir entregar uma senha você mesmo, preencha "Senha inicial (opcional)", com pelo menos 8 caracteres. A linha aparece como Aguardando ativação: clique em "Ativar" para liberar o login. No primeiro acesso, a pessoa troca a senha.

EXEMPLO

A Juliana começou hoje na corretora. Você digita o e-mail dela, escolhe Corretor e clica em Convidar. Ela aceita o convite pelo e-mail e já entra vendo clientes, apólices e o funil.

BOM SABER

- A senha nunca vai no e-mail: se você usar a senha inicial, combine com a pessoa por outro canal.
- Se a pessoa entrar direto com a conta Google do mesmo e-mail, o convite vale do mesmo jeito.
- Convite pendente também conta no limite de usuários do seu plano. Quando o limite acaba, o sistema avisa ao convidar e oferece o upgrade.

PARTE 2

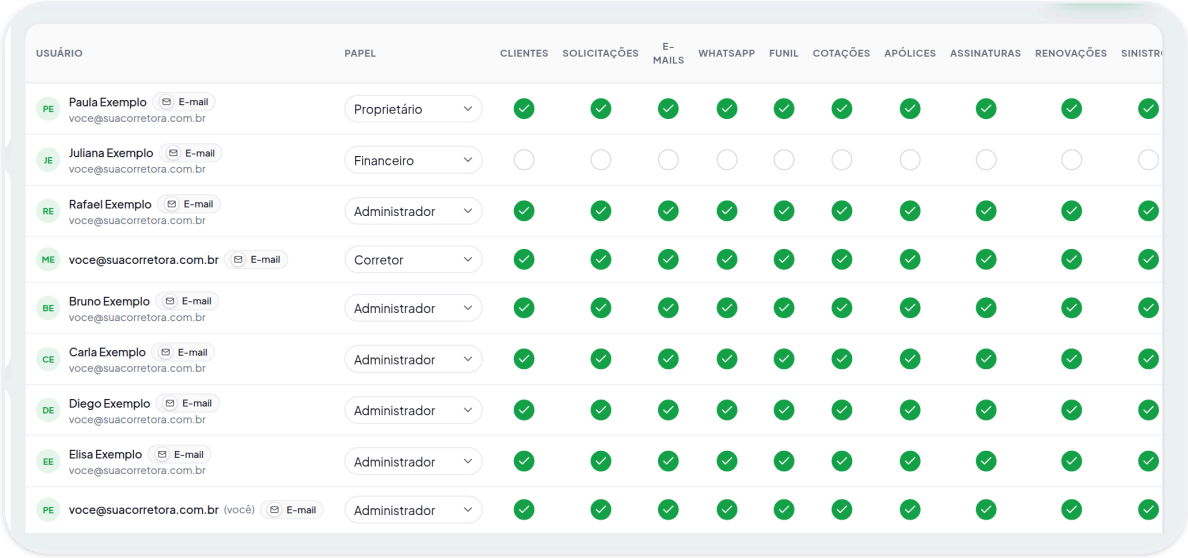
Papéis e áreas de cada pessoa

O papel dá um ponto de partida, e você ajusta área por área na própria lista.

PASSO A PASSO

1. Proprietário e Administrador veem tudo. Corretor vê o dia a dia de vendas e atendimento, sem Comissões, Gestão de Usuários, Configurações, Logins de Seguradoras e IAgentes. Financeiro vê o Dashboard, os Relatórios e as Comissões.

2. Na linha da pessoa, marque ou desmarque a caixa de cada área. A mudança vale na hora, sem botão de salvar.



3. Para trocar o papel, escolha outro na coluna "Papel". As áreas voltam ao padrão do novo papel.

EXEMPLO

O Rafael é corretor, mas também cuida das comissões. Você deixa o papel dele como Corretor e marca a caixa de Comissões na linha dele.

BOM SABER

- O Dashboard é sempre visível para todos.
- As colunas da lista são as áreas que o seu plano inclui.

- Trocar o papel desfaz os ajustes feitos à mão naquela pessoa: confira as caixas depois.

PARTE 3

Reenviar convite e remover alguém

Na coluna Ações você resolve o convite que não chegou e tira quem saiu da corretora.

PASSO A PASSO

1. Convite pendente tem o botão de envio, que manda o convite de novo para o mesmo e-mail.

2. Para tirar alguém, clique na lixeira da linha e confirme em "Excluir". A pessoa perde o acesso a esta corretora.

EXEMPLO

A Juliana diz que o convite não chegou. Você confere o e-mail dela na lista e clica no botão de envio: o convite sai de novo.

BOM SABER

- Você não consegue remover a si mesmo.
- O sistema protege a corretora: o último Proprietário não pode ser removido nem ter o papel trocado.
- Toda mudança de convite, papel e acesso fica registrada.

PARTE 4

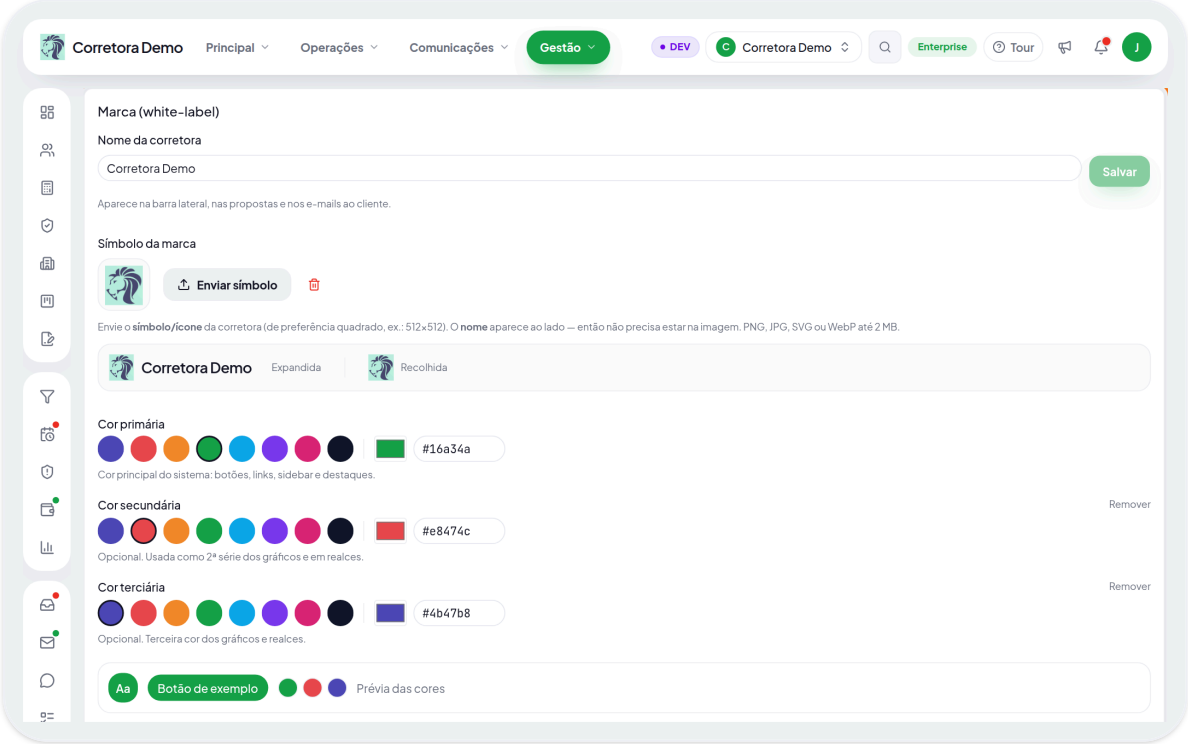
A marca da sua corretora

Com a marca própria, o sistema e os e-mails de convite saem com o nome, o símbolo e as cores da sua corretora.

A marca própria precisa estar inclusa no seu plano. Sem ela, o cartão mostra o botão Fazer upgrade.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, clique em "Configurações". O primeiro cartão é "Marca (white-label)".



2. Em "Nome da corretora", ajuste o nome e clique em "Salvar". Ele aparece na barra lateral, nas propostas e nos e-mails ao cliente.

3. Clique em "Enviar símbolo" e escolha a imagem do logotipo: PNG, JPG, SVG ou WebP de até 2 MB. A prévia mostra como fica com o menu aberto e fechado.

4. Escolha a "Cor primária", usada nos botões, links e destaques. Se quiser, clique em "Adicionar cor" para a secundária e a terciária. Depois clique em "Salvar cores".

EXEMPLO

Sua corretora usa verde-escuro no cartão de visitas. Você envia o símbolo, escolhe o mesmo verde como cor primária e salva: os botões e o menu passam a ser verdes para toda a equipe.

BOM SABER

- Prefira um símbolo quadrado e com fundo transparente: ele aparece pequeno no menu fechado.
- Cor muito clara deixa o texto dos botões difícil de ler. Confira no botão de exemplo antes de salvar.

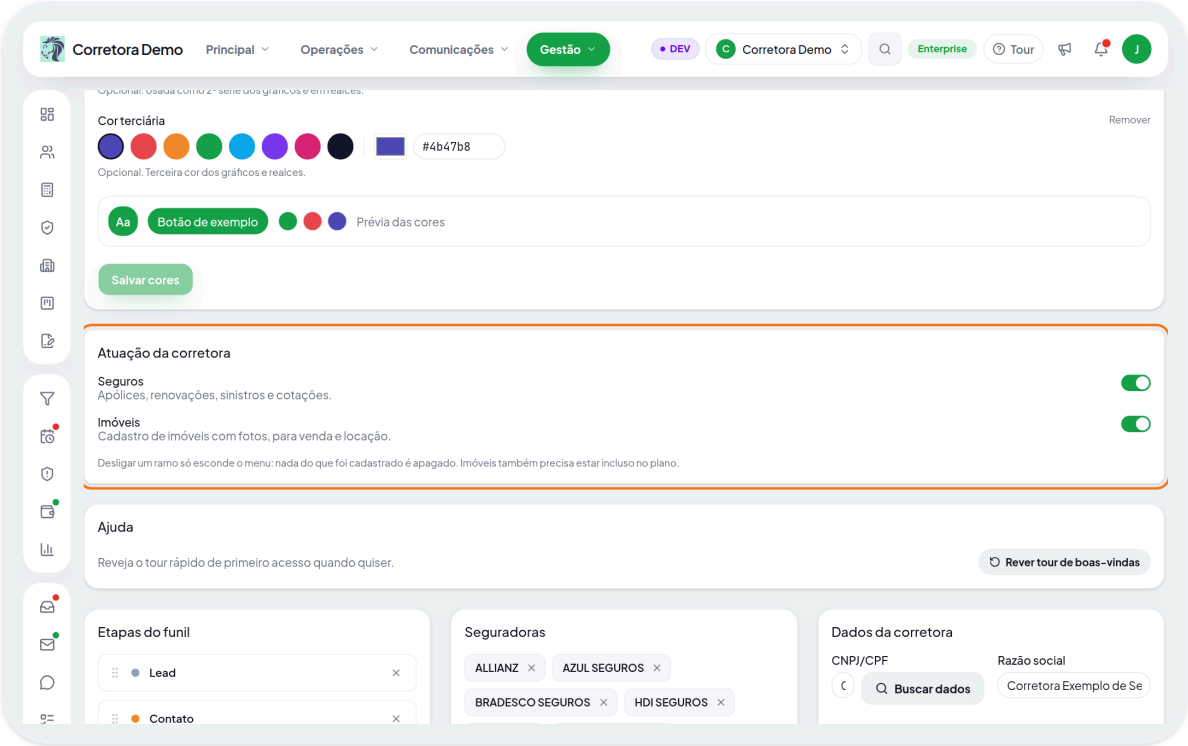
PARTE 5

Atuação, funil, tarefas e seguradoras

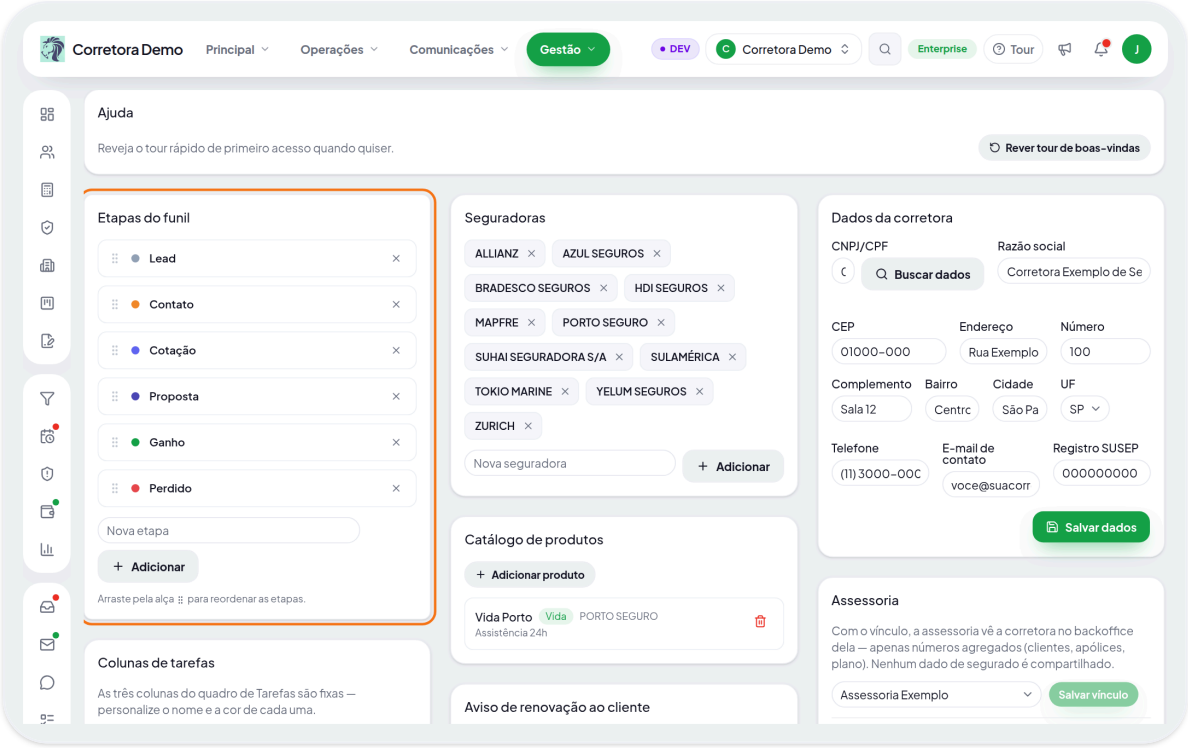
Estes cartões ajustam o sistema ao jeito que a sua corretora trabalha.

PASSO A PASSO

1. Em "Atuação da corretora", ligue Seguros, Imóveis ou os dois. Desligar um ramo só esconde o menu dele: nada do que foi cadastrado é apagado.

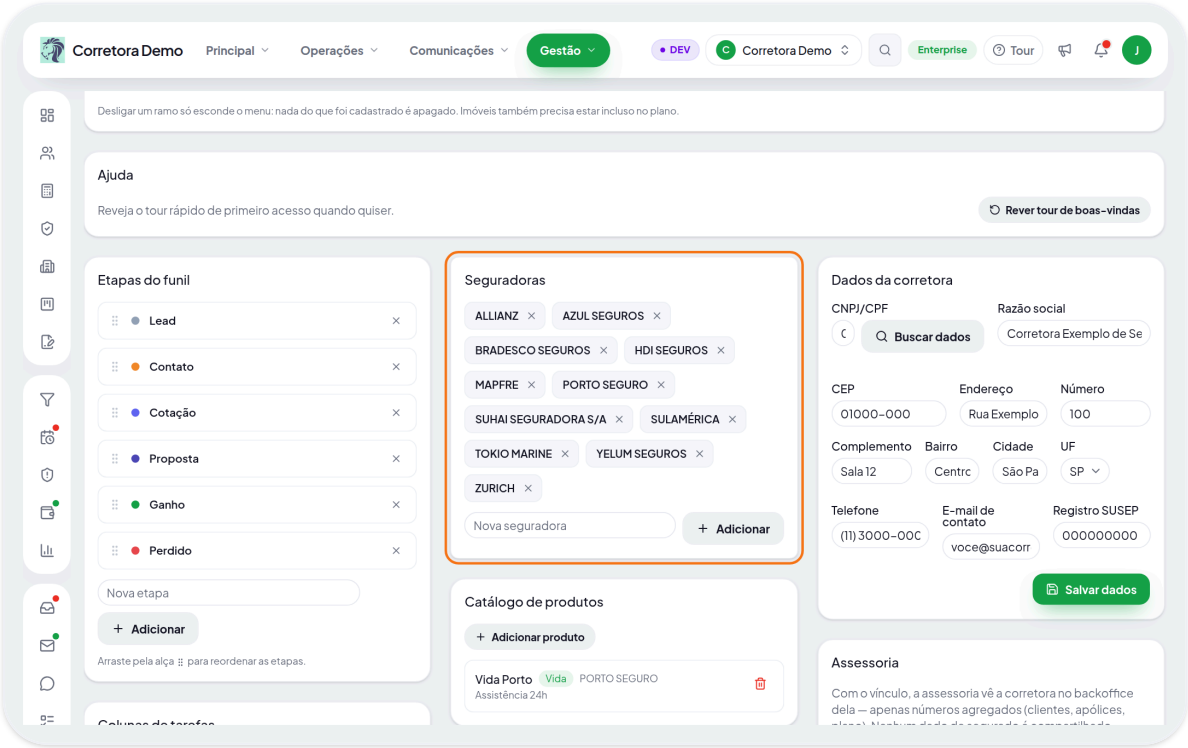


2 Em "Etapas do funil", digite o nome em "Nova etapa" e clique em "Adicionar". Para mudar a ordem, arraste pela alça e clique em "Salvar ordem".



3 Em "Colunas de tarefas", troque o nome e a cor das três colunas do quadro de Tarefas e clique em "Salvar colunas".

4 Em "Seguradoras", digite o nome em "Nova seguradora" e clique em "Adicionar". Elas aparecem na hora de cadastrar apólice, cotação e sinistro.



5. Em "Catálogo de produtos", clique em "Adicionar produto" e informe o nome do plano, o ramo, a seguradora e as coberturas. A recomendação de cotação com IA passa a sugerir entre eles.

EXEMPLO

Sua equipe sempre faz uma visita antes da proposta. Você cria a etapa "Visita feita" e arrasta para o meio do funil: a partir dali, todo o funil passa a ter essa coluna.

BOM SABER

- O X da etapa, da seguradora e a lixeira do produto apagam na hora, sem pedir confirmação.
- Etapas, colunas e seguradoras podem ser mudadas por qualquer pessoa com a área Configurações liberada, não só pelo dono.
- Pelo menos uma atuação precisa ficar ligada, e Imóveis também precisa estar no seu plano.

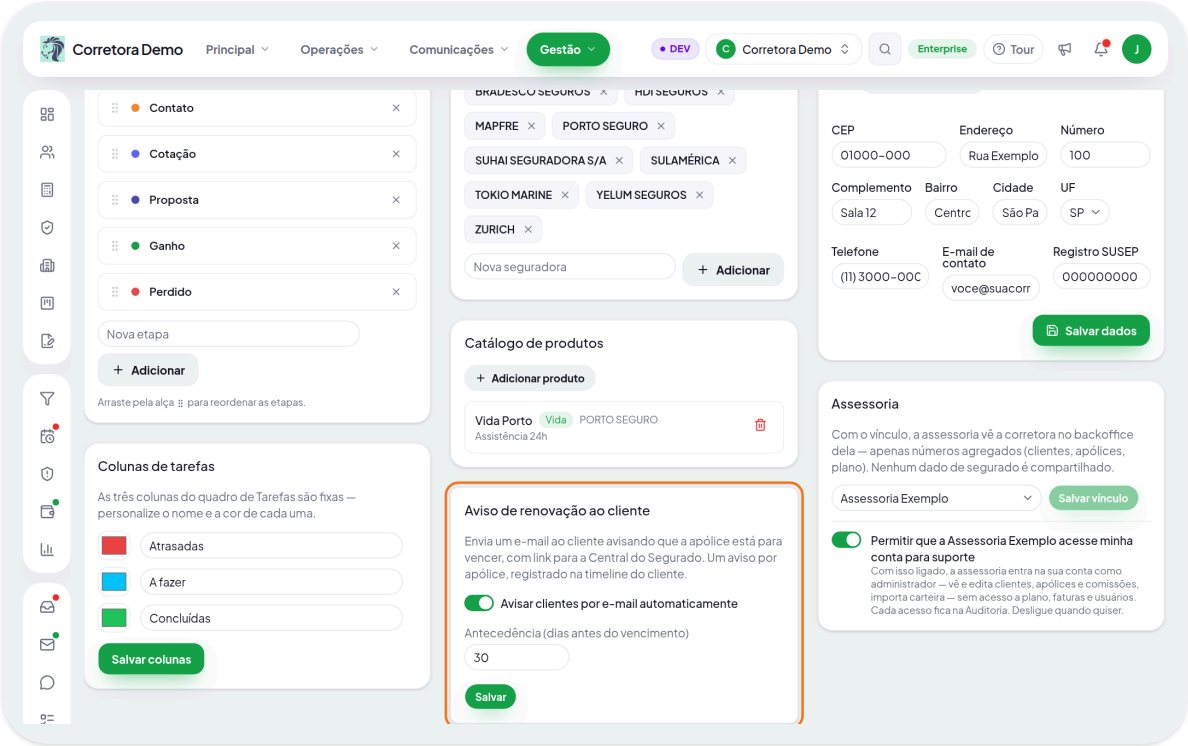
PARTE 6

Aviso de renovação ao cliente

O sistema manda sozinho um e-mail ao cliente quando a apólice dele está para vencer.

PASSO A PASSO

1. No cartão "Aviso de renovação ao cliente", ligue "Avisar clientes por e-mail automaticamente".



2. Em "Antecedência (dias antes do vencimento)", escolha de 1 a 120 dias e clique em "Salvar".

> **EXEMPLO**
>
> Com 30 dias de antecedência, a cliente cuja apólice vence em 15 de dezembro recebe o aviso por volta de 15 de novembro, com o link para a Central do Segurado.

BOM SABER

- Sai um aviso por apólice, e ele fica registrado no histórico do cliente.
- O aviso nasce desligado: só sai e-mail depois que você liga.

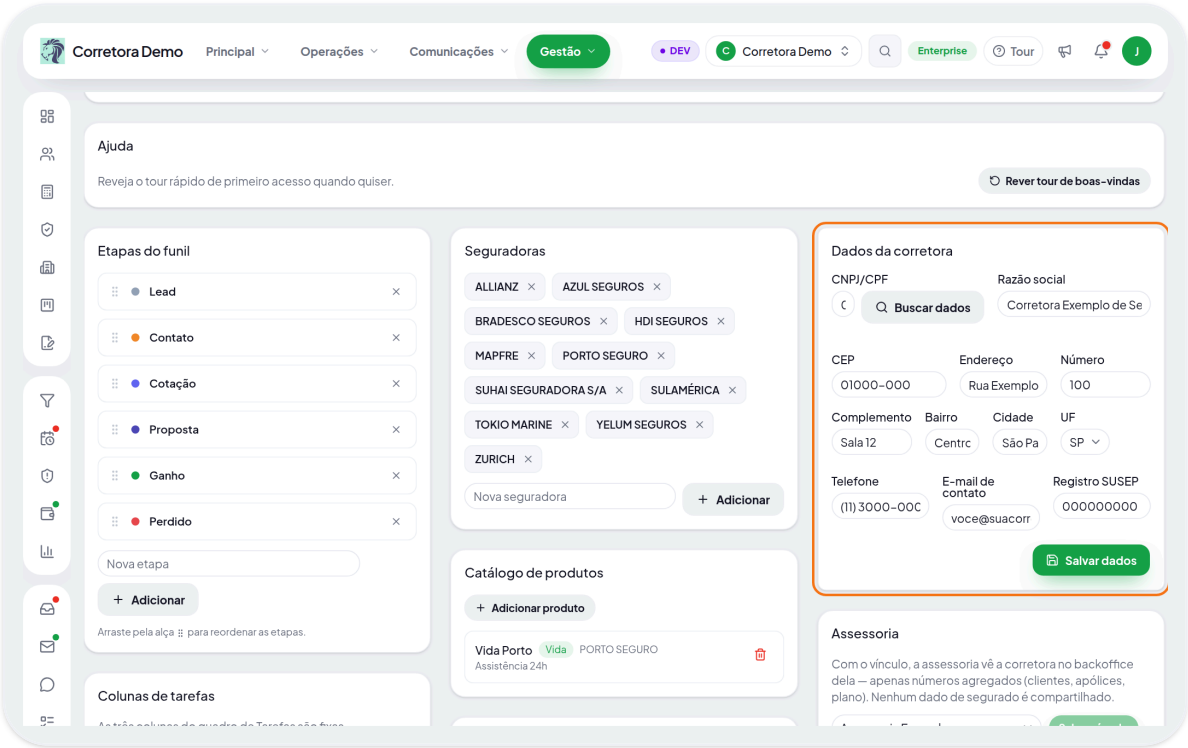
PARTE 7

Dados da corretora e assessoria

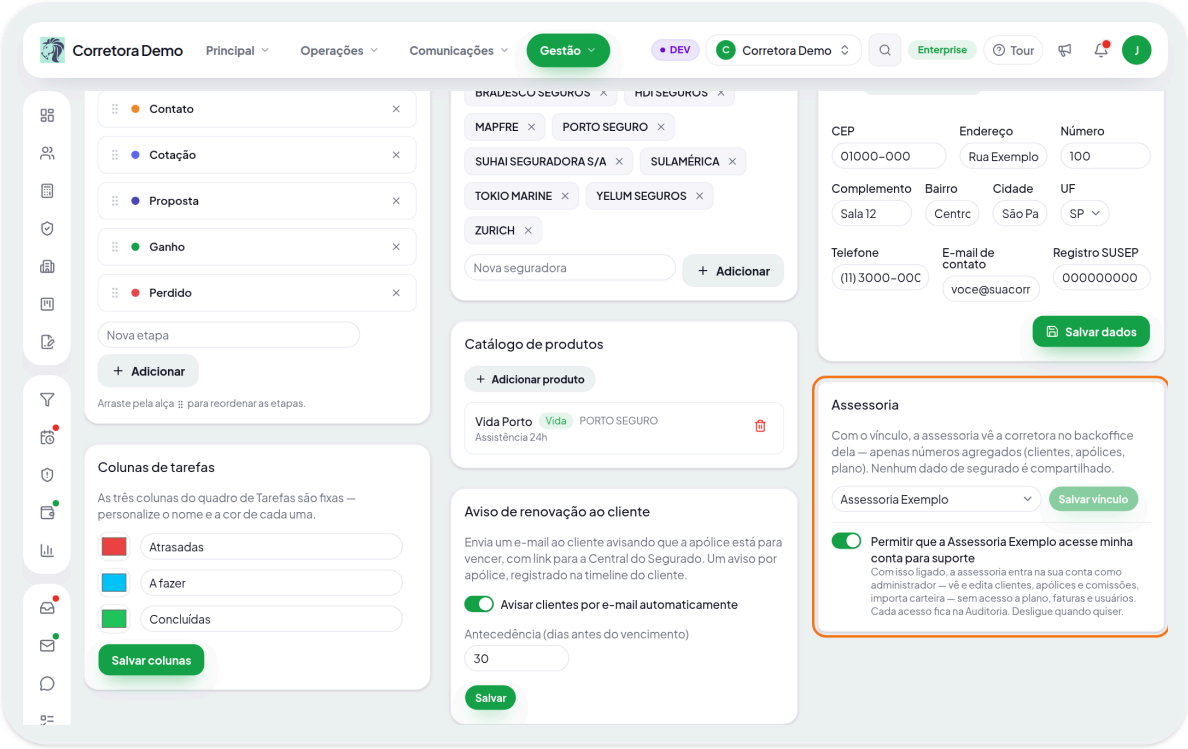
O cadastro completo da empresa e o vínculo com a sua assessoria ficam aqui.

PASSO A PASSO

1. Em "Dados da corretora", digite o CNPJ e clique em "Buscar dados": a razão social e o endereço vêm preenchidos nos campos que estiverem vazios. Complete o resto e clique em "Salvar dados".



2 Em "Assessoria", escolha a sua assessoria na lista e clique em "Salvar vínculo". Ela passa a ver só números gerais da corretora, sem nenhum dado de segurado.



3 Se quiser ajuda da assessoria dentro do sistema, ligue a opção "Permitir que … acesse minha conta para suporte", que traz o nome dela. Ela entra como administradora, sem acesso a plano, faturas e usuários. Desligue quando quiser.

EXEMPLO

A sua assessoria vai ajudar a trazer a carteira para o sistema. Você liga o acesso de suporte, ela importa as apólices e, no fim do dia, você desliga.

BOM SABER

- Dá para salvar os dados aos poucos: os campos vazios ficam para depois.
- Cada entrada da assessoria na sua conta fica registrada.
- No cartão "Ajuda", o botão "Rever tour de boas-vindas" repete o passeio do primeiro acesso.

MÓDULO

Logins de seguradoras

Cada seguradora tem o seu portal, com usuário e senha diferentes. Esta tela guarda os acessos da corretora num lugar só, protegidos no servidor, e diz qual deles é o principal de cada seguradora.

PARTE 1

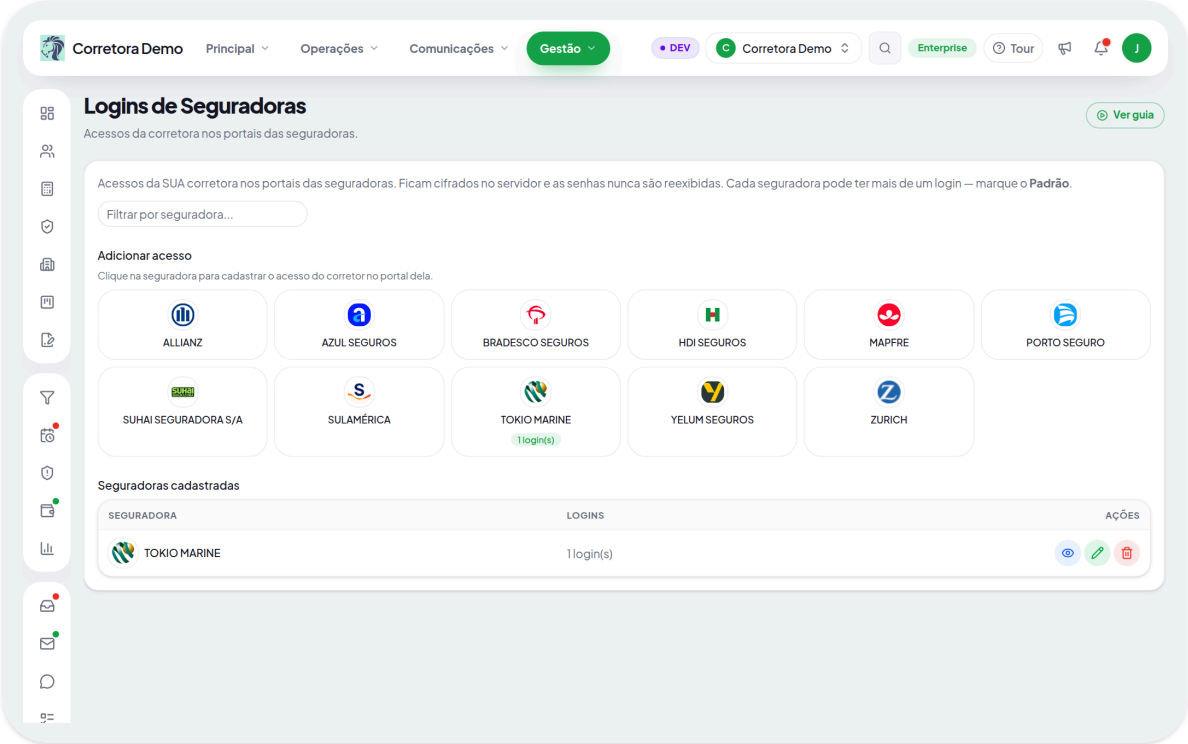
Conhecer a tela

A tela mostra as seguradoras da corretora e quais já têm acesso guardado.

O seu plano precisa ter Logins de Seguradoras, e só o dono ou um administrador da corretora abre a tela.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, clique em "Logins de Seguradoras". Em "Adicionar acesso" aparece um cartão para cada seguradora cadastrada na corretora.



2. As seguradoras que já têm acesso aparecem também em "Seguradoras cadastradas", com quantos logins cada uma tem. Use "Filtrar por seguradora" para achar uma pelo nome.

EXEMPLO

A sua corretora trabalha com cinco seguradoras e tem o acesso de duas guardado: as cinco aparecem em Adicionar acesso, e as duas aparecem também na tabela, com 1 login cada.

BOM SABER

- Seguradora que não aparece aqui ainda não está cadastrada na corretora. Cadastre em Configurações, no cartão Seguradoras.
- Hoje nenhuma rotina do sistema entra sozinha no portal da seguradora com esses acessos: eles ficam guardados para a sua equipe.

PARTE 2

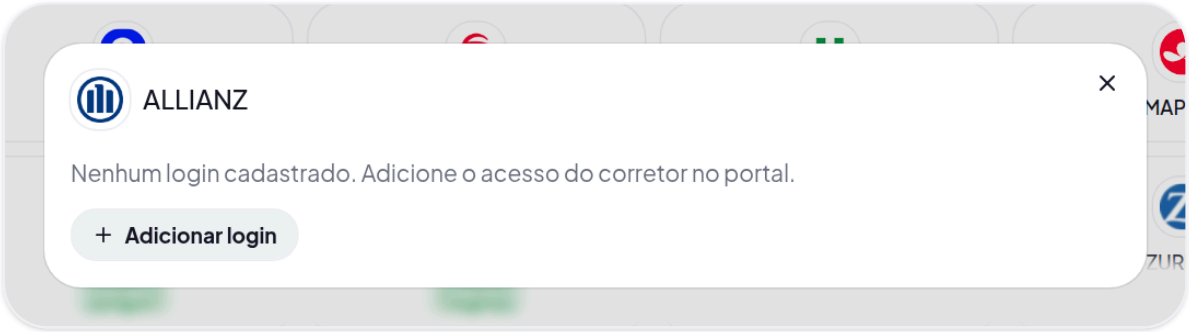
Guardar um acesso

Você guarda o usuário e a senha do portal de cada seguradora, e pode ter mais de um por seguradora.

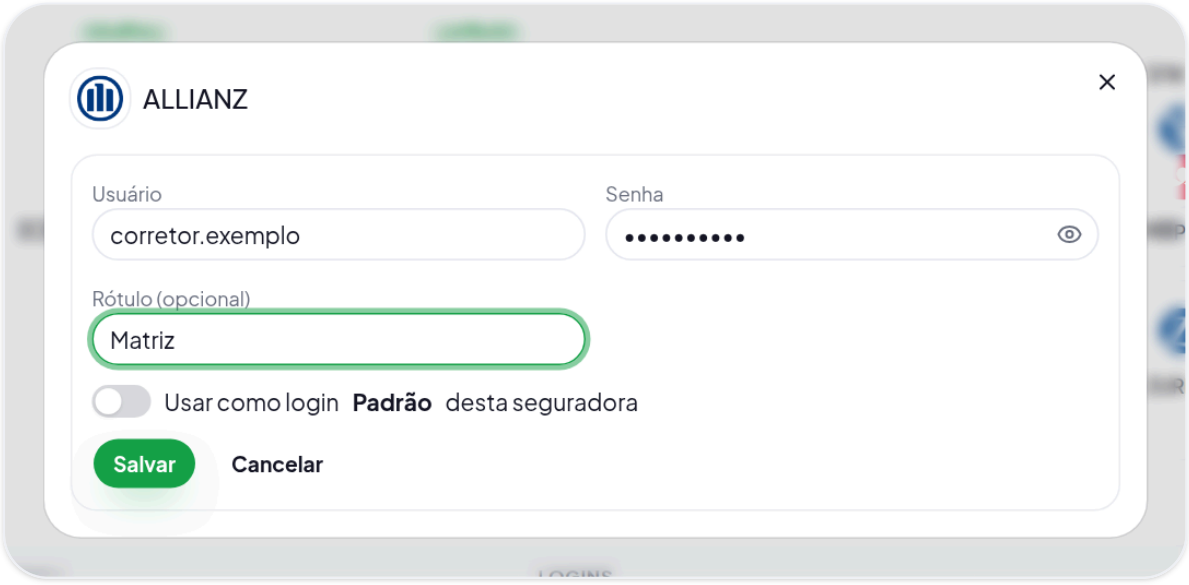
Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/logins#guardar**

PASSO A PASSO

1. Clique no cartão da seguradora. Na janela dela, clique em "Adicionar login".



2. Preencha "Usuário" e "Senha". Algumas seguradoras pedem campos a mais: a Tokio Marine tem Tipo, Corretor e Parceiro; a SURA tem Filial, Corretor e SUSEP. Os marcados como opcional podem ficar vazios.



3. Em "Rótulo (opcional)", dê um nome que ajude a reconhecer o acesso. Depois clique em "Salvar".

EXEMPLO

A corretora tem dois acessos na Porto Seguro, um da matriz e um da filial. Você guarda os dois e dá a eles os rótulos "Matriz" e "Filial SP".

BOM SABER

- A senha fica protegida no servidor e nunca volta a aparecer na tela. Guarde-a também onde a sua equipe costuma guardar as senhas.
- O olho ao lado da senha mostra o que você está digitando, só enquanto preenche.

PARTE 3

Padrão, editar e remover

Com mais de um acesso na mesma seguradora, você escolhe qual é o principal.

PASSO A PASSO

1. Na janela da seguradora, clique em "Tornar padrão" no acesso principal. Ele ganha a etiqueta Padrão. Ao guardar um acesso novo, a opção "Usar como login Padrão desta seguradora" faz o mesmo.

2. Para mudar um acesso, clique no lápis. A senha vem em branco: deixe assim para manter a atual, ou digite a nova.

3. Na tabela "Seguradoras cadastradas", a lixeira apaga todos os acessos daquela seguradora depois de "Confirmar?". Dentro da janela, a lixeira de cada acesso apaga só aquele.

EXEMPLO

A filial passou a ser a principal: você abre a Porto Seguro, clica em Tornar padrão no acesso Filial SP e ele passa a mostrar a etiqueta Padrão.

BOM SABER

- A lixeira dentro da janela apaga na hora, sem pedir confirmação.
- Toda vez que alguém guarda, troca o padrão ou apaga um acesso, fica registrado quem fez e quando.

MÓDULO

Suporte e planos

Onde pedir ajuda quando algo trava, onde achar as respostas rápidas e como cuidar do plano da corretora: ver o que você paga, baixar as faturas, trocar de plano e resolver um pagamento em atraso.

PARTE 1

Abrir um chamado

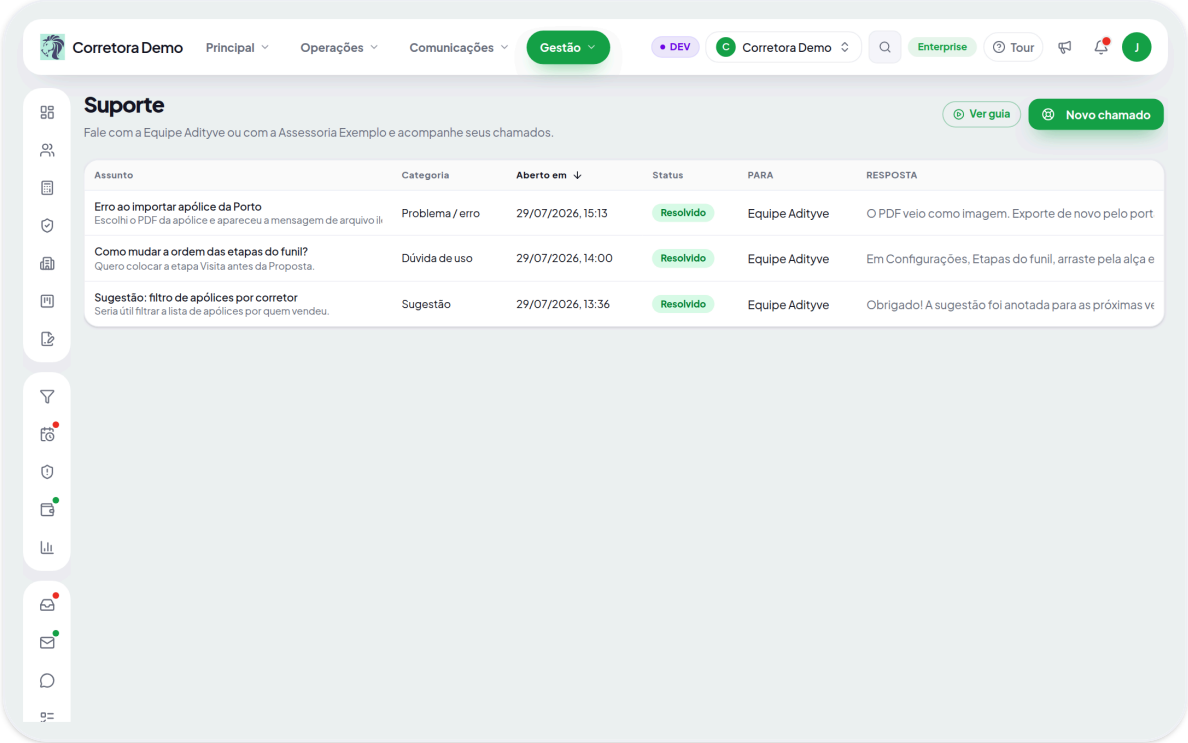
Dúvida, erro, cobrança ou sugestão: você escreve para a equipe e acompanha a resposta no próprio sistema.

Qualquer pessoa da corretora abre chamado, em qualquer plano.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/suporte-planos#abrir-chamado**

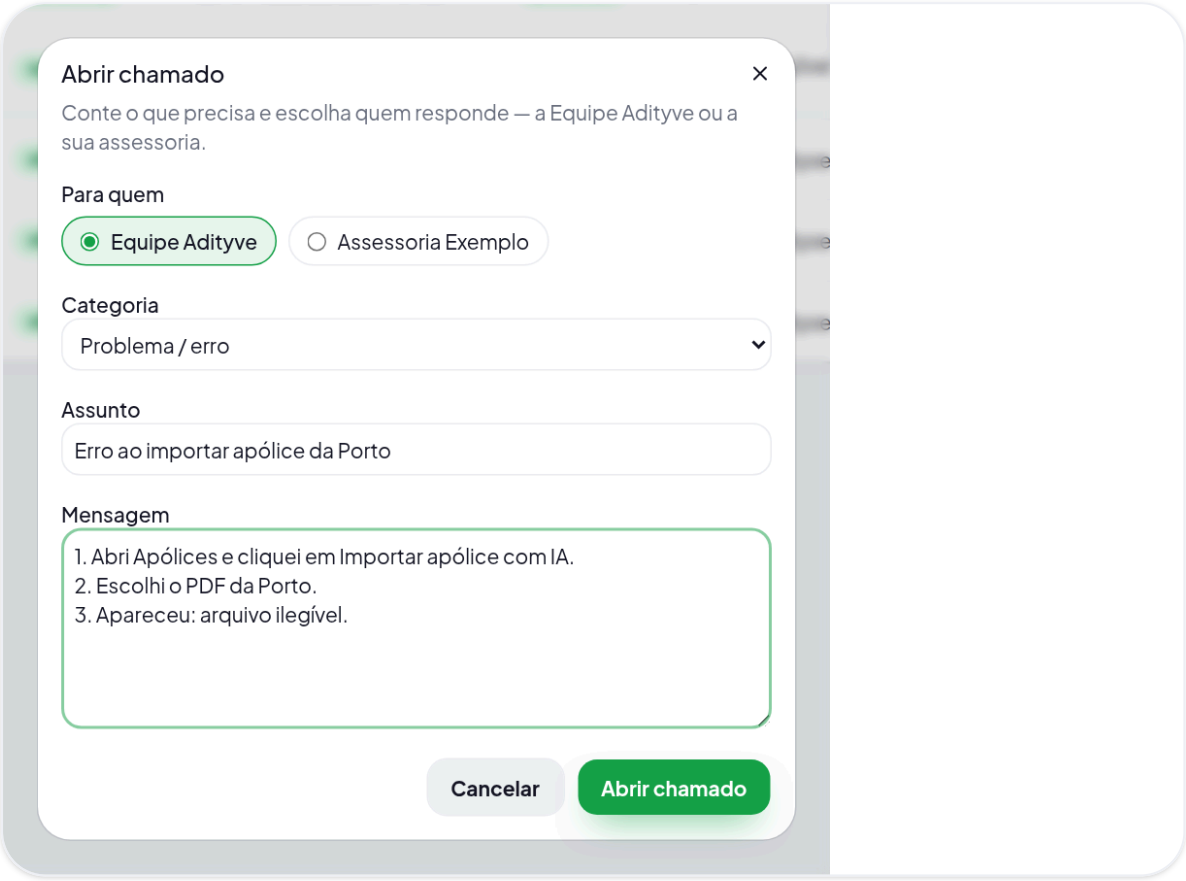
PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, clique em "Suporte". A tela mostra os chamados já abertos pela corretora.



2. Clique em "Novo chamado".

3 Escolha a "Categoria": Dúvida de uso, Problema / erro, Financeiro / plano ou Sugestão. Escreva o "Assunto" e, em "Mensagem", conte o que aconteceu. Depois clique em "Abrir chamado".



4 Se a sua corretora tem assessoria vinculada, a janela pergunta "Para quem": a Equipe Adityve ou a sua assessoria. Sem assessoria, o chamado vai direto para a Equipe Adityve.

EXEMPLO

A importação de uma apólice deu erro. Você escolhe "Problema / erro", escreve "Erro ao importar apólice da Porto" e conta o passo a passo: qual PDF, em que tela e qual mensagem apareceu.

BOM SABER

- Se for um erro, conte o passo a passo até ele aparecer: a equipe resolve mais rápido quando consegue repetir o que você fez.
- A mensagem precisa de pelo menos 10 caracteres, e o assunto, de 3.

- Um chamado aberto não pode ser editado. Se esqueceu algo, abra outro citando o primeiro.

PARTE 2

Acompanhar a resposta

O status e a resposta de cada chamado ficam na lista.

PASSO A PASSO

1. A coluna "Status" mostra Aberto (ainda ninguém pegou), Em andamento ou Resolvido. A coluna "Resposta" traz o que a equipe escreveu, e "Para" diz quem recebeu o chamado.

2. A tela se atualiza sozinha a cada poucos segundos: deixe aberta e a resposta aparece sem recarregar.

EXEMPLO

Você abriu o chamado de manhã. À tarde, o status muda para Resolvido e a coluna Resposta explica o que foi corrigido.

BOM SABER

- Clique no nome de uma coluna para ordenar a lista por ela.
- Chamado aberto para uma assessoria com quem a corretora não tem mais vínculo aparece como Assessoria (vínculo anterior).

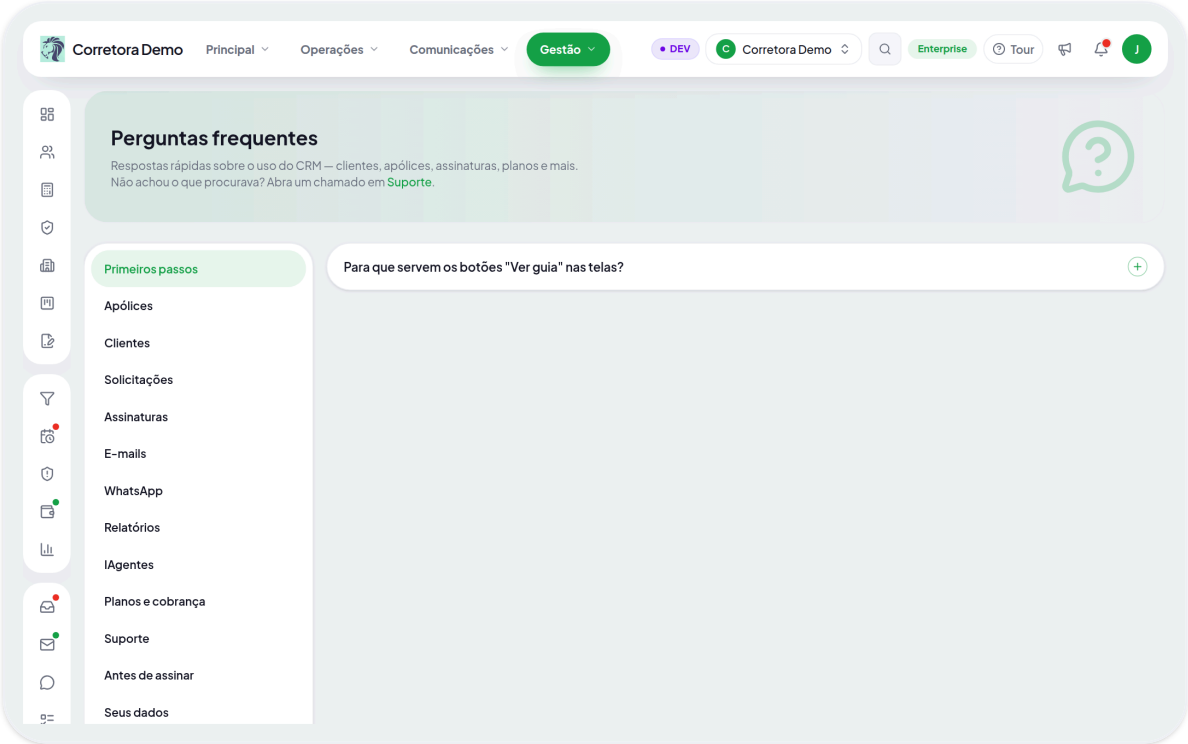
PARTE 3

Perguntas frequentes e este manual

Antes de abrir um chamado, vale olhar as respostas prontas.

PASSO A PASSO

1. No menu, grupo Gestão, clique em "FAQ". As perguntas estão separadas por assunto: clique numa para ver a resposta.



2. O item "Manual", no mesmo grupo, abre este manual. Ele também pode ser lido sem entrar no sistema, e tem a versão em PDF para baixar.

EXEMPLO

Você quer saber se a assinatura eletrônica está no seu plano. A resposta está no FAQ, na parte de Assinaturas, sem precisar esperar um chamado.

BOM SABER

- O FAQ e o Suporte são abertos para toda a equipe, em qualquer plano.

PARTE 4

Ver o seu plano e as faturas

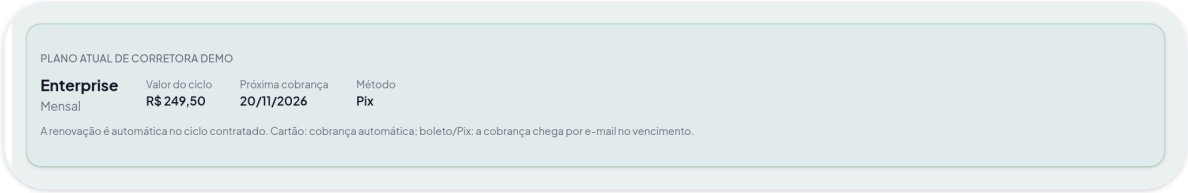
Em Planos e pagamentos você vê o que a corretora contratou, quanto paga e as faturas.

Só o dono ou um administrador da corretora abre Planos e pagamentos.

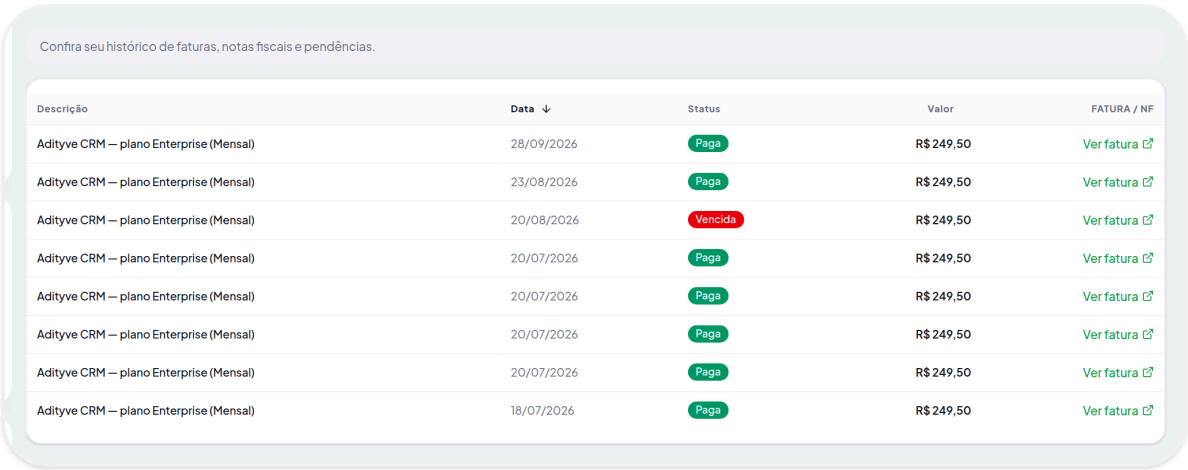
PASSO A PASSO

1. Clique no seu nome, no canto do topo, e depois em "Planos e pagamentos". O selo do plano, ao lado do sino, leva para a mesma tela.

2. Na aba "Plano", o quadro de cima mostra o plano atual, o ciclo, o valor do ciclo, a próxima cobrança e a forma de pagamento. No período de teste, ele mostra até quando o teste vai.



3. Na aba "Faturas e notas fiscais" ficam as cobranças, com a data, o valor e a situação. O link de cada linha abre a fatura para pagar ou baixar.



EXEMPLO

O contador pediu as faturas do semestre. Você abre a aba Faturas e notas fiscais e baixa uma por uma.

BOM SABER

- A renovação é automática no ciclo contratado. No cartão, a cobrança é automática; no boleto e no Pix, a cobrança chega por e-mail no vencimento.
- Na fatura em aberto, a situação aparece como Pendente; depois do vencimento, como Vencida.

PARTE 5

Trocar de plano

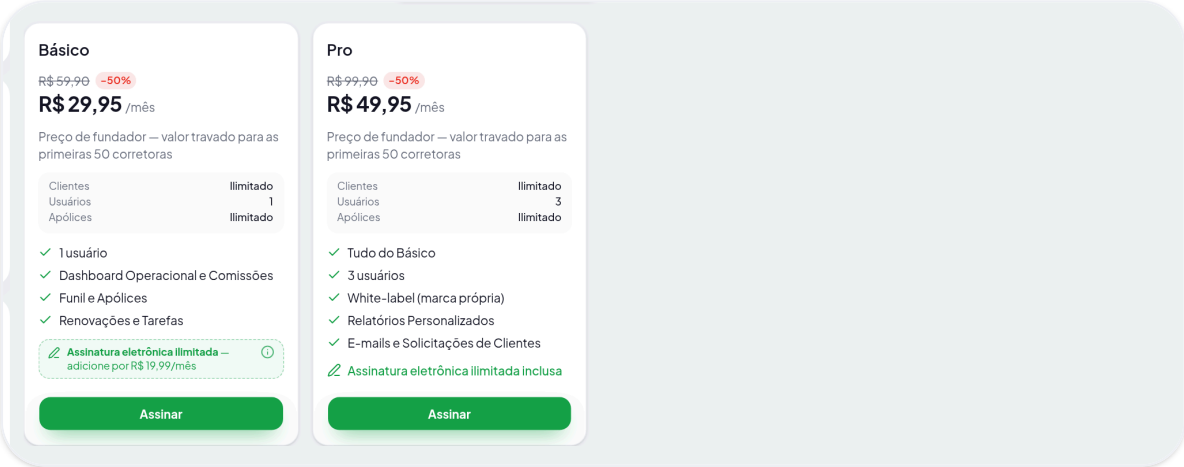
Você muda de plano pela própria tela, sem falar com ninguém, e paga na hora.

Só o dono ou um administrador da corretora troca o plano.

Vídeo desta parte em **https://crm.dev.adityve.com.br/ajuda/suporte-planos#trocar-plano**

PASSO A PASSO

1. Em "Planos disponíveis", escolha o ciclo: Mensal, Trimestral ou Anual. O preço dos cartões muda na hora, com o desconto de cada ciclo.



2. Compare os limites (usuários, clientes, apólices) e o que cada plano inclui. Clique em "Assinar" no plano escolhido.

3. No pagamento, confira o ciclo e escolha Pix, cartão ou boleto. No Pix, aparece o código para copiar e pagar; no cartão, preencha os dados e clique em "Pagar e assinar"; no boleto, clique em "Gerar boleto".

4. Pago no Pix ou no cartão, o plano novo vale na hora. No boleto, o plano atual segue valendo até o pagamento compensar (1 a 3 dias úteis) e a troca acontece sozinha; enquanto isso, Planos e pagamentos mostra a troca aguardando o boleto.

EXEMPLO

A corretora contratou dois corretores e estourou o limite de usuários do plano. O dono escolhe um plano maior, paga no cartão, e os convites passam a funcionar.

BOM SABER

- A troca começa um ciclo novo e cobra o plano novo na hora. O que faltava do plano anterior não vira desconto.
- O plano anterior só é cancelado quando o pagamento do novo é confirmado. Se o boleto não for pago em 5 dias, a troca é cancelada e nada muda.
- Escolher um plano menor pede confirmação: o que passar dos limites novos pode ficar indisponível. Clique em "Continuar" só se tiver certeza.

PARTE 6

Assinatura eletrônica no plano Básico

Nos planos maiores a assinatura eletrônica já vem inclusa. No Básico, ela é um adicional.

Só aparece para quem tem plano pago com o adicional disponível.

PASSO A PASSO

1. No quadro do plano atual, clique em "Adicionar Assinatura eletrônica", escolha a forma de pagamento e confirme. A cobrança entra junto com a próxima renovação do plano.

2. Para tirar, clique em "Cancelar Assinatura eletrônica" e confirme. Ela continua funcionando até o fim do período já pago e não renova.

EXEMPLO

A corretora começou a mandar propostas para assinatura. O dono adiciona a Assinatura eletrônica ao Básico, e a primeira cobrança vem com a próxima mensalidade.

BOM SABER

- O adicional não tem desconto de ciclo trimestral ou anual: o valor é o mensal vezes os meses.

PARTE 7

Pagamento em atraso e reativação

O sistema avisa antes de bloquear, e a liberação volta sozinha quando o pagamento é confirmado.

PASSO A PASSO

1. Se uma cobrança vence sem pagamento, uma faixa vermelha aparece no topo: "Pagamento em atraso — regularize para evitar o bloqueio", com os dias que faltam.

2. Passado esse prazo, a corretora fica suspensa e a tela "Acesso suspenso" aparece no lugar do sistema. Ali, "Pagar fatura em aberto" abre a fatura vencida.

3. O dono ou um administrador também pode clicar em "Atualizar plano para reativar", escolher um plano (até um menor) e pagar. A liberação é automática depois da confirmação.

4. Quem reativa uma corretora suspensa pagando por boleto vê a faixa amarela "Pagamento em compensação": enquanto ela aparece, o sistema fica só com o Painel.

EXEMPLO

O cartão da corretora venceu e a mensalidade não passou. A faixa vermelha aparece com 3 dias; o dono paga a fatura em aberto e a faixa some.

BOM SABER

- Nada é apagado na suspensão: clientes, apólices e o resto voltam como estavam depois do pagamento.
- Quem não é dono nem administrador vê o aviso, mas não o botão de trocar de plano: avise o dono da corretora.