

TUTORIAL

Acessos & Fluxos do Sistema

Guia completo, passo a passo, para clientes enviarem documentos e para o operador (você) usar o painel interno.

Versão 1.0 - Junho 2026

Índice

Parte 1	Cliente — Envio de Documentos (Portal LGPD)	3
Parte 2	Operador — Login no Sistema (com 2FA)	5
Parte 3	Operador — Visão Geral das Abas	6
Parte 4	Fluxos Principais do Dia a Dia	9
Parte 5	Solução de Problemas	11

PARTE 1

Cliente — Envio de Documentos pelo Portal LGPD

Este é o fluxo que o **seu cliente** usa para enviar RG, CPF, comprovante de renda e demais documentos com segurança. Tudo trafega em HTTPS e o cliente só enxerga os próprios arquivos.

Link para enviar ao cliente

<https://urban-charm-manager.lovable.app/documentos>

Você pode encurtar e mandar pelo WhatsApp. Não precisa de senha — o acesso é por e-mail.

Passo a passo do cliente

1

Abrir o link enviado

O cliente clica no link recebido por WhatsApp / e-mail. A página abre direto no **Portal de Documentos**, com selo LGPD.

2

Identificar-se com o e-mail

Digita o **mesmo e-mail** que forneceu para você quando começou o atendimento.

Toca em **Entrar no portal**. O sistema mostra apenas os documentos vinculados a esse e-mail.

3

Preencher dados do envio

No card **Enviar documento**: digita o nome completo, escolhe o **tipo** (RG/CPF, Comprovante de renda, Comprovante de residência, Estado civil, Outros).

4

Anexar o arquivo

Clica em **Selecionar arquivo** e escolhe um PDF ou imagem (JPG/PNG). Tamanho recomendado até 10 MB.

5

Aceitar o termo LGPD

Marca a caixa "**Li e aceito o tratamento dos meus dados conforme a LGPD**". Sem o aceite o botão de envio fica desabilitado.

6

Enviar e acompanhar

Clica em **Enviar com segurança**. O arquivo aparece imediatamente no card **Meus documentos** com status:

- **Pendente** — aguardando sua análise.
- **Aprovado** — você validou.
- **Recusado** — pediu reenvio.

7

Reenviar se necessário

Se você recusar um documento, o cliente volta ao portal, remove o antigo (ícone de lixeira) e repete os passos 3 a 6.

Dica para o cliente (cole no WhatsApp)

“Olá! Para dar andamento, por favor envie seus documentos pelo meu portal seguro (LGPD): **urban-charm-manager.lovable.app/documentos**. Use o e-mail que você me passou. Qualquer dúvida me chame por aqui.”

PARTE 2

Operador — Entrando no Sistema

Acesso exclusivo seu e do Gabriel. Protegido por **senha + 2FA (TOTP)** usando um app autenticador (Google Authenticator, Authy, 1Password).

Endereço de acesso

<https://urban-charm-manager.lovable.app/sistema>

Salve nos favoritos do navegador. A página é privada (não aparece no Google).

Primeiro acesso (cadastrar o 2FA)

1 Abrir /sistema e fazer login

Usuário: **celso** (ou **gabriel**). Senha: a definida no cadastro inicial.

2 Cadastrar o autenticador

Na primeira vez aparece um **QR Code**. Abra o app autenticador no celular e escaneie o código.

O app passa a gerar um código de 6 dígitos a cada 30 segundos.

3 Confirmar o código

Digite o código atual mostrado no app e clique em **Ativar 2FA**. Pronto — o 2FA está vinculado a este aparelho.

Acesso diário

1 Login

Abra **/sistema**, digite usuário e senha, clique em **Entrar**.

2 Validar 2FA

Pegue o código de 6 dígitos do app autenticador e digite na tela. Clique em **Confirmar**.

3 Pronto

Você cai direto no **Dashboard** com os indicadores do dia.

Importante — Segurança

Nunca compartilhe o código de 6 dígitos. Ele muda a cada 30s e é a sua segunda barreira. Se trocar de celular, o cadastro do 2FA precisa ser refeito.

PARTE 3

Operador — As 12 Abas do Sistema

Mapa rápido de tudo que você encontra no menu lateral, da esquerda para a direita.

Dashboard	Visão geral: leads do dia, conversas ativas, visitas marcadas, faturamento e funil.
Pipeline	Kanban dos leads por estágio (Novo → Qualificado → Visita → Proposta → Fechado). Arraste cards para mover.
Imóveis	Catálogo: cadastrar/editar imóveis, fotos, vídeos do tour, valores, status (disponível/reservado/vendido).
CRM	Base completa de clientes: histórico de contato, interesse, anotações, etiquetas.
Conversas	Caixa de entrada do WhatsApp em tempo real. Responda como operador, pause a IA, mude status.
Agenda	Visitas agendadas. Confirmar, reagendar, marcar como realizada ou cancelada.
Tickets	Demandas internas e do cliente (vistorias, documentos, financiamento) com status e responsável.
Financeiro	Receitas, despesas por imóvel, comissões, fluxo de caixa.
WhatsApp	Templates de mensagem, qualificação automática, integração Evolution/Twilio.
IA	Configurações da Júlia (atendente IA): tom, base de conhecimento, regras de escalonamento.
Documentos	Lado operador do portal LGPD: aprovar, recusar e baixar os documentos que o cliente enviou.
Config	Usuários, integrações, preferências da conta.

PARTE 4

Fluxos Principais do Dia a Dia

Fluxo A — Aprovar documento enviado pelo cliente

- 1 Notificação chega**
Quando o cliente envia, você verá o item em **Documentos** com status **Pendente**.
- 2 Abrir e revisar**
Clique no documento para visualizar. Confira nome, validade, qualidade da foto.
- 3 Aprovar ou recusar**
 - **Aprovar**: muda status para verde e libera próxima etapa.
 - **Recusar**: peça o motivo no WhatsApp e o cliente reenvia.

Fluxo B — Atender lead novo do WhatsApp

- 1 Lead entra na aba Conversas**
A Júlia (IA) já manda resposta imediata. Você vê a conversa pintar de azul (novo).
- 2 Acompanhar a qualificação**
A IA pergunta: orçamento, bairro, prazo, perfil. Tudo aparece no card lateral do lead.
- 3 Assumir quando precisar**
Clique em **Pausar IA** e responda como operador. Para devolver à IA, clique em **Retomar IA**.
- 4 Mover no pipeline**
Da aba **Pipeline**, arraste o card de *Novo* para *Qualificado* ou *Visita*.

Fluxo C — Agendar e realizar visita

- 1 Criar visita**
Na ficha do lead, clique em **Agendar visita**. Escolha imóvel, data e horário.
- 2 Confirmar**
Aba **Agenda**: 1 dia antes confirme com o cliente (botão envia template pelo WhatsApp).
- 3 Pós-visita**
Marque como **Realizada**, registre feedback e mova o lead para *Proposta* se houver interesse.

Fluxo D — Cadastrar novo imóvel

1**Abrir Imóveis → Novo**

Preencha endereço, área, dormitórios, vagas, valor.

2**Subir mídia**

Adicione fotos (mínimo 6) e o link do tour 360°/vídeo do YouTube.

3**Publicar**

Status **Disponível** faz o imóvel aparecer no site público em /imovel/<id>.

PARTE 5

Solução de Problemas

Cliente diz que não vê os documentos enviados

Confirme que ele entrou com o **mesmo e-mail** usado no envio. Maiúsculas/minúsculas não importam, mas o e-mail tem que bater.

Cliente não consegue enviar (botão desabilitado)

Falta marcar o aceite LGPD ou faltou anexar arquivo. Peça para revisar os campos obrigatórios.

Perdi o celular com o 2FA

Use o segundo usuário (Gabriel) para entrar e remover o factor antigo do seu cadastro, depois refaça o passo 2 da Parte 2.

Código 2FA dá inválido

Geralmente é o relógio do celular fora de sincronia. No app autenticador, ative *Sincronizar horário*.

IA não respondeu o lead

Vá em **Conversas** e veja se está *Pausada*. Se sim, clique em Retomar IA. Cheque também a aba **WhatsApp** → **Evolution**.

Documento não abre

Baixe o arquivo (ícone de download) e abra local. Se estiver corrompido, peça reenvio.

Suporte interno

Dúvidas sobre o sistema, fale com o time de desenvolvimento pelo canal interno. Em emergências (sistema fora do ar), use o WhatsApp pessoal do Gabriel.