

FlowSoft

Documentação do FlowSoft

Guia conceitual e de uso para usuários e administradores

Sumário

1. Visão geral

O que é o FlowSoft, para quem serve e quais problemas resolve.

2. Conceitos fundamentais

O vocabulário da plataforma: empresa, pipeline, fase, card, papel e campos.

3. Primeiros passos

Do cadastro ao primeiro pipeline funcionando.

4. Papéis e permissões

Quem vê o quê e quem pode fazer o quê.

5. Trabalhando com cards

Criar, preencher, mover, anexar, auditar e excluir.

6. Visões do pipeline

Kanban, lista, calendário, filtros e totais.

7. Campos e formulários

Tipos de campo, formulários por fase e papel e formulários públicos.

8. Automações

Regras de gatilho e ação que executam o trabalho repetitivo.

9. Comunicação por e-mail

Caixa de entrada no card, envios, templates e preferências.

10. Portal do Cliente / Parceiro

Área externa para solicitações, envio e aprovação de documentos.

11. Relatórios e dashboards

Funil, indicadores e detalhamento por fase.

12. Assistente de IA

Ajuda por texto e voz dentro da plataforma.

13. Administração

Configurações, membros, dados, segurança e conformidade.

14. Planos e assinatura

Consumo, faturas e mudança de plano.

15. Glossário e perguntas frequentes

Termos usados na plataforma e dúvidas comuns.

1. Visão geral

O que é o FlowSoft

O FlowSoft é uma plataforma no-code de gestão de processos. Cada processo da empresa vira um pipeline visual, dividido em fases, por onde caminham os cards — as demandas, oportunidades, solicitações ou tarefas do dia a dia.

Em vez de planilhas soltas e caixas de e-mail, a operação inteira fica em um lugar só: dados estruturados em campos personalizados, responsáveis definidos por papel, prazos monitorados por SLA, comunicação registrada no próprio card e relatórios atualizados automaticamente.

Para quem serve

- Equipes comerciais que precisam de um CRM ajustado ao próprio funil.
- Times de operações, backoffice e atendimento com fluxos de aprovação e prazos.
- Empresas que atendem clientes externos e precisam de um portal para envio e aprovação de documentos.
- Gestores que precisam de indicadores confiáveis sem montar relatórios manualmente.

Principais benefícios

- Processos padronizados: todo card segue o mesmo caminho e preenche as mesmas informações obrigatórias.
- Visibilidade: Kanban, lista, calendário e relatórios sobre os mesmos dados.
- Automação: tarefas repetitivas executadas por regras de gatilho e ação.
- Governança: trilha de auditoria, controle por papéis, backups e recursos de LGPD.
- Multiempresa: uma conta pode administrar várias empresas com dados isolados.

2. Conceitos fundamentais

Empresa

A empresa é o compartimento principal de dados. Pipelines, cards, membros, contatos, tags e configurações pertencem sempre a uma empresa, e nada atravessa esse limite. Um mesmo usuário pode participar de várias empresas, alternando entre elas pelo seletor no topo da tela.

Pipeline e fase

O pipeline representa um processo — por exemplo, Comercial, Renovações, Sinistros ou Onboarding de clientes. Ele é composto por fases ordenadas, que são as etapas pelas quais o trabalho passa até ser concluído.

- A ordem das fases define o caminho padrão do processo.
- Cada fase pode ter cor própria, prazo (SLA) e formulário específico.
- Fases podem bloquear a criação direta de novos cards, forçando a entrada pela primeira etapa.

Card

O card é a unidade de trabalho: um cliente em negociação, um pedido, um chamado, uma renovação. Ele guarda título, descrição, campos personalizados, checklists, anexos, histórico de movimentações, comunicação por e-mail e a trilha de auditoria de quem fez o quê.

Papel (raia)

O papel define a função de cada pessoa dentro de um pipeline e é usado como raia no Kanban. Papéis têm nível hierárquico, mas todos os papéis veem todos os cards do pipeline e podem movimentá-los entre quaisquer fases e raias. A diferença está na edição: um card de papel superior ao do membro abre em modo somente leitura — salvar, criar, editar e excluir ficam desabilitados — e é identificado por um cadeado. A visualização desse card respeita o nível do membro: campos configurados como invisíveis para o papel do membro ficam ocultos no quadro, na lista, no calendário e nas exportações. Administradores não têm restrição de nível e veem todos os campos.

Campos personalizados, tags e contatos

- Campos personalizados: as informações que o processo exige (valor, data, seleção, anexo, assinatura, cálculo, relacionamento).
- Tags: marcadores livres para classificar e filtrar cards rapidamente.
- Contatos e clientes: cadastro de pessoas e organizações que podem ser vinculadas aos cards.

3. Primeiros passos

Cadastro e período de teste

1. Crie sua conta com e-mail e senha, ou entre com a conta Google.
2. Confirme o e-mail para liberar o acesso.
3. O período de teste começa automaticamente e dura 15 dias, com todos os recursos liberados.
4. Antes do fim do teste, escolha um plano em Meu plano para manter o acesso.

Onboarding: modelo pronto ou do zero

No primeiro acesso, o assistente de onboarding cria sua empresa e pergunta como você quer começar.

- A partir de um modelo: escolha CRM, Gestão de Tarefas ou outro modelo pronto e receba pipeline, fases, papéis, campos e uma automação de exemplo já configurados.
- Do zero: crie o pipeline com suas próprias fases e campos.

Começar por um modelo é o caminho mais rápido: tudo pode ser renomeado e ajustado depois, sem perder dados.

Checklist inicial

Na página inicial, o painel de onboarding lista as etapas recomendadas e marca cada uma conforme você avança:

1. Criar o primeiro pipeline.
2. Ajustar fases e campos personalizados.
3. Convidar os membros da equipe e definir papéis.
4. Criar os primeiros cards.
5. Configurar automações e notificações.

4. Papéis e permissões

Níveis de acesso

Perfil	Alcance	Principais permissões
Usuário	Pipelines em que foi incluído	Ver todos os cards do pipeline; criar e editar cards do próprio papel, de papéis inferiores e sem papel; mover esses cards; excluir os cards que criou. Cards de papéis superiores abrem em somente leitura, e a visualização dos campos respeita as permissões definidas para o papel do membro.
Administrador	Empresas que administra	Tudo do usuário, mais: configurações da empresa, pipelines e fases, campos, membros e convites, automações, portal, backups, criação de novas empresas.

Papel por pipeline

Além do perfil de acesso, cada membro recebe um papel dentro de cada pipeline. Ao abrir o pipeline, o papel aparece no cabeçalho e define o nível de edição: todos os cards são visíveis e podem ser movidos entre fases e papéis, mas os de papel superior ao do membro são somente leitura (indicados por um cadeado) — salvar, criar, editar e excluir ficam desabilitados. A visualização respeita o nível do membro: campos configurados como invisíveis para o papel do membro permanecem ocultos também nos cards de papel superior, no quadro, na lista, no calendário e nas exportações.

Se um membro relata que não vê nenhum pipeline, verifique em Configurações se ele está vinculado ao pipeline e se possui papel definido — o vínculo sem papel não libera a visualização.

Convidar pessoas

1. Acesse Membros e clique em convidar.
2. Informe o e-mail e escolha o perfil (usuário ou administrador).
3. Vincule o membro aos pipelines e defina o papel em cada um.
4. A pessoa recebe um e-mail com o link do convite, válido por tempo limitado.

5. Trabalhando com cards

Criar um card

Use o botão (+) na primeira fase do pipeline. Informe o título e preencha os campos exigidos pela fase inicial. Campos obrigatórios impedem o avanço enquanto não forem preenchidos.

O modal do card

Ao abrir um card, a tela é dividida em duas áreas: à esquerda, o histórico das fases anteriores com o que já foi preenchido; à direita, a fase atual, com os campos que precisam de atenção agora.

- O título mostra o nome do card e a fase atual.
- Salvar e fechar grava tudo de uma vez.
- Mover card fica no topo e permite trocar de fase (ou de pipeline) sem perder o que foi preenchido.
- Abas reúnem campos, checklists, anexos, comunicação e auditoria.

Checklists e anexos

- Checklists organizam subtarefas; o progresso aparece resumido no card do Kanban.
- Anexos e entregáveis aceitam arrastar e soltar e também colar direto com Ctrl+V.
- Um ícone no card do Kanban indica que existem arquivos e abre a lista rapidamente.

Auditoria do card

O bloco de auditoria, recolhido por padrão, registra quem criou o card, quem alterou cada campo, quem moveu entre fases e quando. Serve como evidência em processos que exigem rastreabilidade.

Excluir cards

- Administradores podem excluir qualquer card da empresa.
- Usuários podem excluir apenas os cards que criaram.
- Exclusões em lote exibem um aviso de desfazer por alguns segundos antes de efetivar.
- Toda exclusão é registrada na auditoria de exclusão de cards.

6. Visões do pipeline

Kanban

Visão padrão: colunas são fases e linhas são raias (papéis). Arraste cards entre fases/papeis para avançar o processo. Cada card mostra criador, data e hora, progresso do checklist, tags e indicadores de prazo.

- Fases podem ser ocultadas individualmente ou todas de uma vez para focar em uma etapa.
- Indicadores de atraso seguem o SLA configurado no pipeline ou na fase.

Lista

- Tabela paginada com colunas configuráveis.
- Seleção múltipla para ações em massa (mover, marcar com tags, excluir).
- Exportação em CSV e PDF do que está filtrado.

Calendário

Exibe os cards conforme um campo de data escolhido — vencimentos, agendamentos ou prazos —, permitindo enxergar a carga de trabalho ao longo do mês.

Filtros e Meus cards

- Busca por texto no título e nos campos.
- Filtro por tags, fase e papel.
- Meus cards mostra apenas os seus; a escolha fica memorizada para o próximo acesso.

Totais por papel e fase

Campos numéricos e monetários podem ser somados automaticamente, exibindo totais por fase e por raia — útil para acompanhar valor em negociação por etapa do funil.

7. Campos e formulários

Tipos de campo

Tipo	Uso
Texto / Texto longo	Observações, descrições e identificadores.
Número / Moeda	Valores, quantidades e totais somáveis.
Data / Data e hora	Prazos e agendamentos, no formato dd/mm/aaaa.
Seleção / Múltipla seleção	Listas controladas de opções.
Sim/Não	Confirmações simples.
E-mail, Telefone, URL	Dados de contato validados.
Arquivo	Documentos e imagens anexados ao campo.
Calculado	Resultado de uma fórmula sobre outros campos.
Relacionamento	Vínculo com um card ou registro de destino, com busca e opção de criar na hora. Ideal para apontar um único registro (ex.: o cliente do card).
Conexão	Vínculo com múltiplos cards ou registros de destino (lista), com busca, criação na hora e filtro opcional pelo campo pai. Ideal para listar vários itens ligados ao card (ex.: contatos da empresa).
Assinatura eletrônica	Assinatura com data, hora e certificado de auditoria em PDF.

Organizar campos

- Reordene arrastando e soltando.
- Renomeie sem perder os valores já preenchidos.
- Oculte campos no Kanban mantendo-os visíveis no modal do card.
- Defina obrigatoriedade por fase/papel.

Formulários por fase e papel

Cada fase pode exibir um conjunto próprio de campos, e esse conjunto pode variar conforme o papel de quem abre o card. Assim, o analista preenche o que lhe cabe e o gestor vê apenas o que precisa aprovar.

Formulários públicos

Um formulário pode ser publicado por link. Quem preenche não precisa ter conta: ao enviar, o FlowSoft cria automaticamente um card na fase configurada, com os dados já preenchidos.

Use formulários públicos para captação de leads, solicitações internas e abertura de chamados por clientes.

8. Automações

Como funciona

Uma automação é a combinação de um gatilho (quando isto acontecer) com uma ou mais ações (faça aquilo). Ela é montada visualmente, sem código, e pode ser ativada ou pausada a qualquer momento.

Gatilhos disponíveis

- Um card entrar em uma fase.
- Um card sair de uma fase.
- Um card for criado.
- Um campo for atualizado.
- Um alerta de SLA for acionado.
- Uma execução recorrente (agendamento por frequência).
- Um e-mail for recebido no card.
- Todos os cards conectados forem movidos para uma fase.
- Uma requisição HTTP externa (webhook de entrada) for recebida.
- Um botão for clicado no card.

Ações disponíveis

- Peça à IA: executa um prompt e grava o resultado em um campo.
- Criar checklist no card.
- Enviar e-mail a partir de um template.
- Mover o card (ou o card pai) para outra fase.
- Atualizar um campo com valor fixo ou dinâmico.
- Criar um card avulso ou um card conectado.
- Distribuir responsáveis por rodízio (round-robin).
- Aplicar uma fórmula.
- Fazer uma requisição HTTP para um sistema externo.
- Aplicar regras de SLA e prazos.

Exemplos práticos

- Quando o card entra em Proposta enviada, enviar o e-mail de proposta e criar o checklist de acompanhamento.
- Quando o campo Valor for atualizado, recalcular a comissão e gravá-la em outro campo.
- Quando o card passar de 48 horas na fase de Análise, mover para Atrasados e notificar o responsável.
- Toda segunda-feira às 9h, criar os cards de rotina semanal.

Histórico de execuções

Cada disparo fica registrado com data, gatilho, ações executadas e resultado. Falhas aparecem com a mensagem de erro, facilitando o ajuste da regra.

9. Comunicação por e-mail

Caixa de entrada no card

Você pode ativar um alias de e-mail para cada card (por exemplo, card-123@notify.flowsoft.work). Quando ativado, mensagens enviadas para esse endereço entram automaticamente na aba Comunicação, com remetente, corpo e anexos preservados. Respostas do cliente ficam no mesmo lugar, junto do histórico do processo.

O alias é opcional: cards sem alias continuam recebendo e-mails enviados manualmente pela equipe dentro do sistema. Ative o alias quando quiser que clientes ou integrações enviem mensagens diretamente para o card.

Enviar mensagens

- Escreva direto do card, com formatação, cópia (CC) e anexos.
- Use templates para padronizar as mensagens mais frequentes.
- Variáveis como o nome do card e os valores de campos são substituídas no envio.

Central de comunicação

A tela Comunicação reúne todas as mensagens da empresa, permitindo busca e acompanhamento sem abrir card por card.

Notificações e preferências

Movimentações de card e outros eventos geram notificações por e-mail. Cada pessoa ajusta o que deseja receber em Preferências de e-mail; essas preferências são pessoais e não podem ser alteradas por terceiros.

10. Portal do Cliente / Parceiro

Configuração

1. Em Configurações, ative o portal e defina o endereço público da empresa.
2. Escolha o pipeline e a fase que receberão as solicitações.
3. Personalize logo, cores e textos de apresentação.
4. Compartilhe o link com clientes e parceiros — o link fica sempre visível na configuração.

Uso pelo cliente

- Abrir uma nova solicitação, que vira um card no seu pipeline.
- Acompanhar o andamento das solicitações já abertas.
- Enviar documentos solicitados pela equipe.
- Aprovar ou recusar documentos e propostas, com registro de data e hora.

Documentos e aprovações

Documentos enviados pela equipe ao portal seguem um ciclo: enviado, em análise, aprovado ou recusado. O destinatário é notificado por e-mail a cada etapa e todo o histórico fica anexado ao card.

11. Relatórios e dashboards

Indicadores

- Funil por pipeline: quantidade e valor por fase.
- Cards criados e concluídos no período.
- Tempo médio de permanência em cada fase e cards em atraso.
- Distribuição por papel e por responsável.

Detalhamento

Clicar em uma fase do gráfico abre a lista dos cards que a compõem, permitindo sair do número agregado e chegar ao caso individual sem trocar de tela.

Exportação

Os resultados podem ser exportados em CSV e PDF para apresentações e envio a terceiros.

12. Assistente de IA

Como usar

- Abra o assistente pelo ícone flutuante e pergunte em linguagem natural.
- Use o microfone para ditar comandos em vez de digitar.
- O assistente considera o contexto da empresa e do card aberto.
- Nas automações, a ação Peça à IA aplica prompts automaticamente e grava a resposta em um campo.

Limites por plano

Cada plano inclui uma cota mensal de comandos de IA. O consumo aparece em Meu plano e, ao se aproximar do limite, um aviso é exibido. Atingido o limite, os comandos ficam indisponíveis até a renovação do ciclo ou a mudança de plano.

13. Administração

Configurações da empresa

- Dados cadastrais, logo e identidade visual usada em e-mails, portal e PDFs.
- Pipelines: criação, ordenação, clonagem granular e vínculo com a empresa.
- Fases: ordem, cor, SLA e regras de criação de cards.
- Tags e papéis disponíveis para a equipe.

Membros e convites

Em Membros é possível convidar, reenviar convites, alterar perfis, vincular pipelines com papel e remover acessos. Administradores podem criar novas empresas; a exclusão de empresas é exclusiva do Super Admin.

Importação e exportação em Excel

1. Baixe a planilha modelo, com abas para membros, pipelines e fases, cards, contatos e campos.
2. Preencha seguindo os exemplos da segunda linha de cada aba.
3. Envie o arquivo no assistente de importação e revise a validação linha a linha.
4. Confirme para gravar; erros são listados com aba, linha e motivo.

Backups

Cada empresa pode gerar backups sob demanda e recuperá-los quando necessário. Os arquivos ficam restritos aos administradores da própria empresa.

Auditoria e retenção

- Registro de acessos e alterações relevantes.
- Auditoria específica de exclusão de cards.
- Prazo de retenção dos registros configurável pelo administrador.
- Logs de webhooks para diagnosticar integrações.

Privacidade e LGPD

- Isolamento total de dados entre empresas.
- Exportação dos dados pessoais de um titular em formato legível.
- Eliminação definitiva mediante solicitação, com registro da operação.

14. Planos e assinatura

Planos

Os planos diferem em número de usuários, pipelines, cards, armazenamento, execuções de automação e comandos de IA, além de recursos avançados como portal e backups. Os valores vigentes ficam na página inicial pública e em Meu plano.

Consumo do plano

Em Meu plano, o painel de consumo mostra o plano contratado e o uso atual de cada recurso, com barra de progresso. Quando há mais de uma empresa, é exibido o consumo por empresa e o total geral da conta.

Assinatura e faturas

- Contratação e cobrança recorrente processadas pelo provedor de pagamentos integrado.
- Histórico de faturas com status e link para pagamento.
- Mudança de plano a qualquer momento; limites maiores passam a valer imediatamente.

15. Glossário e perguntas frequentes

Glossário

Termo	Significado
Empresa	Compartimento de dados isolado; tudo pertence a uma empresa.
Pipeline	Um processo representado por fases ordenadas.
Fase	Etapa do processo; coluna no Kanban.
Card	A demanda que percorre as fases.
Papel	Função do membro no pipeline; raia do Kanban. Define o nível de edição dos cards, não a visibilidade.
Raia	Linha horizontal do Kanban correspondente a um papel.
SLA	Prazo esperado de permanência em uma fase.
Automação	Regra de gatilho e ação executada pela plataforma.
Portal	Área pública para clientes e parceiros.
Entregável	Documento anexado ao card, com ciclo de aprovação.

Perguntas frequentes

- Não vejo nenhum pipeline: você precisa estar vinculado ao pipeline com um papel definido; peça ao administrador.
- Não consigo excluir um card: usuários excluem apenas os próprios cards; administradores excluem qualquer um.
- Movi o card e perdi dados? Não. As informações das fases anteriores continuam registradas no histórico do card.
- Posso usar em celular? Sim, a interface é responsiva; o Kanban é mais confortável em telas maiores.
- Como troco de empresa? Use o seletor de empresa no topo da tela.
- O período de teste acabou: escolha um plano em Meu plano para restaurar o acesso; os dados são preservados.