

Flow Radar CRM

Manual do Flow Radar CRM

Material de treinamento em linguagem simples, com passo a passo das principais rotinas do CRM.

Atualizado em 17/06/2026

Sumario

1. Conteudo	Pagina 3
2. Acessar o sistema	Pagina 3
3. Acessar a empresa demo	Pagina 3
4. Instalar no celular	Pagina 3
5. Entender a tela inicial	Pagina 4
6. Cadastrar cliente	Pagina 4
7. Cadastrar empresa	Pagina 5
8. Editar cliente	Pagina 5
9. Entender as etapas do funil	Pagina 5
10. Usar o funil	Pagina 5
11. Aplicar dados sem mover etapa	Pagina 6
12. Mover etapa do funil	Pagina 6
13. Quando usar Fechado	Pagina 6
14. Quando usar Cliente Ativo	Pagina 7
15. Agendar mensagem	Pagina 7
16. Usar WhatsApp	Pagina 8
17. Iniciar WhatsApp pelo cliente	Pagina 8
18. Criar tarefa	Pagina 8
19. Atualizar tarefa	Pagina 9
20. Usar o financeiro	Pagina 9
21. Cadastrar plano, produto ou servico	Pagina 9
22. Gerar proposta, contrato, pedido ou recibo	Pagina 10
23. Gerar cobranca manual	Pagina 10
24. Gerar cobranças automaticas pelo funil	Pagina 10
25. Lembretes de contrato e cobranca	Pagina 11
26. Usar IA no funil	Pagina 11
27. Usar Radar de Venda	Pagina 11
28. Usar relatorios	Pagina 11
29. Usar clientes por filtros	Pagina 12
30. Abrir suporte	Pagina 12

Sumario (continuacao)

31. Responder ticket de suporte	Pagina 12
32. Configurar usuarios	Pagina 12
33. Configurar integracoes	Pagina 12
34. Configurar Cora	Pagina 13
35. Usar Central de ajuda	Pagina 13
36. Cuidados importantes	Pagina 13
37. Rotina recomendada para equipe comercial	Pagina 13
38. Rotina recomendada para financeiro	Pagina 14
39. Rotina recomendada para administrador	Pagina 14

1. Conteudo

Este manual ensina como usar o CRM no dia a dia. Ele foi escrito para pessoas sem conhecimento tecnico, com passos simples e exemplos praticos.

2. Acessar o sistema

1. Abra o endereco do CRM no navegador.
2. Clique em Entrar, se estiver na pagina publica.
3. Digite seu e-mail de acesso.
4. Digite sua senha.
5. Clique no botao de login.

Se aparecer mensagem de senha errada, confira se nao existe espaco antes ou depois do e-mail. Se continuar, peca para o administrador da empresa revisar seu usuario.

3. Acessar a empresa demo

A empresa demo serve para interessados conhecerem o Flow Radar CRM por dentro antes da contratacao.

Dados publicos de acesso:

- Empresa: Flow Radar CRM - Empresa Demo
- Login: demo@flowradarcrm.com.br
- Senha: Demo@2026

Importante: use a demo somente para testes. Nao cadastre dados reais de clientes, vendas, documentos ou conversas. A demo pode ser resetada periodicamente para apagar o que foi criado por visitantes anteriores.

Na demo, a IA master nao e usada, a configuracao de APIs pelo cliente nao fica liberada e o WhatsApp fica desconectado no reset.

4. Instalar no celular

O Flow Radar CRM pode ser adicionado a tela inicial do celular para abrir com aparencia de aplicativo.

Na primeira vez que voce acessar pelo celular, o sistema pode mostrar um aviso com este passo a passo.

Android / Chrome

1. Abra o endereço do CRM no Chrome.
2. Toque nos tres pontos do navegador.
3. Escolha Instalar app ou Adicionar a tela inicial.
4. Confirme em Instalar ou Adicionar.
5. Depois, abra pelo icone Flow CRM criado na tela inicial.

iPhone / Safari

1. Abra o endereço do CRM no Safari.
2. Toque no botao Compartilhar.
3. Escolha Adicionar a Tela de Inicio.
4. Confirme o nome Flow CRM.
5. Toque em Adicionar.

Se a opcao nao aparecer, confira se voce esta usando o navegador principal do aparelho e se o endereço esta abrindo com https.

5. Entender a tela inicial

A tela inicial, tambem chamada de Dashboard, mostra um resumo da operacao.

Use esta tela para responder perguntas simples:

- Quantos clientes entraram no periodo
- Quantas tarefas existem
- Quanto esta em negociacao
- Quanto foi fechado
- Existem clientes parados no funil

Quando voce entra no CRM pela manha, comece pelo Dashboard para entender onde precisa agir primeiro.

6. Cadastrar cliente

Use Clientes para criar um cadastro novo.

1. Clique em Clientes no menu.
2. Va ate Novo cadastro.
3. Escolha se e Pessoa Fisica ou Empresa.
4. Preencha Nome.
5. Preencha Sobrenome, quando for pessoa fisica.
6. Preencha Nome comercial, se a pessoa ou empresa usa um nome conhecido no mercado.
7. Preencha WhatsApp, telefone fixo e e-mail.
8. Preencha documento, endereço e cidade quando tiver.
9. Informe origem do lead, canal e campanha quando souber.
10. Escolha responsavel interno.
11. Escolha a etapa inicial do funil.
12. Clique em Salvar cliente.

Regra importante: nome e sobrenome identificam o cliente. Nome comercial e complemento, não deve substituir o nome principal.

7. Cadastrar empresa

Para empresa, use o cadastro como Pessoa Jurídica/Empresa.

1. **Clique em Clientes.**
2. **Em Novo cadastro, selecione Empresa.**
3. **Em Nome/Razão social, coloque o nome oficial.**
4. **Em Nome comercial, coloque o nome fantasia, se existir.**
5. **Preencha CNPJ, ramo, responsável e contato.**
6. **Salve.**

Depois você pode vincular contatos de pessoas físicas a essa empresa.

8. Editar cliente

1. **Clique em Clientes.**
2. **Procure pelo nome, telefone, e-mail ou tag.**
3. **Clique no cliente.**
4. **Na área Editar cadastro, ajuste os dados.**
5. **Clique em Salvar edição.**

Use edição quando precisar corrigir dados cadastrais. Para mudar etapa comercial, prefira o botão específico de etapa ou o card do funil.

9. Entender as etapas do funil

O funil organiza a venda por fase.

- Novo contato: acabou de entrar ou ainda não foi trabalhado.
- Contato com resposta: o cliente respondeu.
- Em atendimento: alguém está conversando e conduzindo.
- Proposta enviada: a proposta, orçamento ou condição foi enviada.
- Negociação: o cliente está pedindo ajuste, decidindo ou comparando.
- Fechado: a venda foi fechada.
- Cliente Ativo: o serviço ou assinatura está ativo, dentro do prazo de entrega ou vigência.
- Perdido: a oportunidade não virou venda.
- Não lead: não é oportunidade comercial.

Fechado não é a mesma coisa que Cliente Ativo. Fechado é venda aceita. Cliente Ativo é quando a entrega ou assinatura está em andamento.

10. Usar o funil

1. **Clique em Funil.**
2. **Veja as colunas.**

3. Abra um card clicando nele.

4. Confira dados, observacoes, valores e etapa real.

5. Atualize o que for necessario.

O funil e a tela ideal para rotina comercial: olhar quem entrou, quem respondeu, quem precisa de proposta, quem esta negociando e quem ja fechou.

11. Aplicar dados sem mover etapa

Use Aplicar quando voce quer salvar dados do card, mas nao quer mudar a coluna.

Exemplo:

1. Abra o card no funil.

2. Preencha data de inicio, data de termino, parcelas ou valor.

3. Clique em Aplicar.

4. O card continua na mesma etapa.

Isso evita mover cliente sem querer. Tambem evita resetar avisos de contrato quando voce so salvou sem mudar contrato de verdade.

12. Mover etapa do funil

Use Mover etapa do funil quando o cliente precisa ir para outra coluna.

1. Abra o card no funil.

2. Clique em Mover etapa do funil.

3. O sistema pergunta para qual etapa mover.

4. Digite ou escolha uma etapa valida.

5. Escreva uma observacao obrigatoria.

6. Confirme.

Etapas aceitas:

- Novo contato
- Contato com resposta
- Em atendimento
- Proposta enviada
- Negociacao
- Fechado
- Cliente Ativo
- Perdido
- Nao lead

Escreva observacoes claras, por exemplo: "Cliente aprovou proposta e pediu contrato" ou "Servico iniciado em 20/05".

13. Quando usar Fechado

Use Fechado quando a venda foi aceita.

Exemplos:

- Cliente aprovou a proposta.
- Cliente confirmou que vai contratar.
- Contrato foi combinado.
- Venda foi fechada, mas o serviço ainda não iniciou.

14. Quando usar Cliente Ativo

Use Cliente Ativo quando o serviço ou assinatura já está em andamento.

Exemplos:

- Campanha já está em execução.
- Assinatura está dentro da vigência.
- Contrato está ativo.
- Entrega mensal está acontecendo.

15. Agendar mensagem

Agendamento serve para programar uma mensagem para data e hora futuras.

1. **Clique em Agendamentos.**
2. **Clique ou procure a área de novo agendamento.**
3. **Escolha o canal: WhatsApp, E-mail ou WhatsApp + E-mail, conforme liberado.**
4. **Escolha o cliente ou destino.**
5. **Escreva a mensagem.**
6. **Se existir campo de assunto, preencha quando for e-mail.**
7. **Se for WhatsApp e precisar, anexe um ou mais arquivos ou mídias.**
8. **Escolha a data.**
9. **Escolha o horário.**
10. **Confira telefone, e-mail e texto.**
11. **Clique para salvar/agendar.**

Antes de salvar, a tela mostra os arquivos selecionados e permite remover algum anexo escolhido por engano. Depois de salvar, agendamentos pendentes também permitem excluir anexos.

Depois de agendar, acompanhe a lista de agendamentos.

O que conferir:

- Se o status está Pendente antes da hora.
- Se virou Enviado depois do horário.
- Se apareceu Erro, abra o detalhe e leia a mensagem.

Use agendamento para:

- Retorno comercial.
- Lembrete de proposta.
- Aviso de vencimento.
- Pós-venda.

- Comunicacao com cliente.
- Mensagem para grupo, quando grupos estiverem sincronizados.

16. Usar WhatsApp

1. **Clique em WhatsApp.**
2. **Escolha uma conversa.**
3. **Leia o historico antes de responder.**
4. **Escreva a mensagem.**
5. **Envie.**

Quando uma conversa estiver vinculada a um cliente, o historico ajuda a equipe a entender o atendimento. Se a conversa ainda nao estiver vinculada, procure o cliente pelo telefone ou crie o cadastro correto.

17. Iniciar WhatsApp pelo cliente

1. **Abra o cadastro do cliente.**
2. **Clique em Contatar agora pelo WhatsApp.**
3. **O sistema abre ou cria a conversa.**
4. **Escreva a mensagem.**
5. **Envie.**

Use sempre o historico do cliente para evitar repetir perguntas.

18. Criar tarefa

Tarefa e um lembrete interno para a equipe.

1. **Clique em Tarefas ou acesse pelo cliente, quando disponivel.**
2. **Clique para criar nova tarefa.**
3. **Escreva o titulo.**
4. **Descreva o que precisa ser feito.**
5. **Escolha responsavel.**
6. **Escolha a prioridade: Baixa, Media ou Alta.**
7. **Escolha data e horario.**
8. **Salve.**

Exemplos de tarefa:

- Retornar cliente as 14h.
- Conferir pagamento.
- Enviar contrato.
- Revisar proposta.
- Ligar para cliente que pediu prazo.

Como ler as cores da tarefa:

- Prioridade: Baixa amarela, Media laranja, Alta vermelha.
- Vencimento: A vencer azul claro, Vencida marrom.

- Etapa: A fazer cinza, Em andamento cinza mais escuro, Transferida roxa, Concluída verde.

Na parte superior da tela de Tarefas, use os filtros para mostrar somente uma prioridade, um tipo de vencimento ou uma etapa. A ordenação também permite listar por prazo, prioridade, etapa, data de criação ou título.

O card também mostra uma tag com a etapa atual da tarefa.

19. Atualizar tarefa

1. Abra a tarefa.
2. Escolha nova etapa: A fazer, Em andamento, Concluída, Transferida ou Cancelada.
3. Escreva uma observação.
4. Se precisar, anexe um ou mais arquivos.
5. Remova anexos selecionados por engano antes de salvar, ou exclua anexos já salvos quando tiver permissão.
6. Salve.

Sempre escreva observação para deixar claro o que aconteceu.

20. Usar o financeiro

O financeiro pode aparecer conforme permissão e plano.

Ele serve para:

- Cadastrar planos, produtos e serviços.
- Gerar propostas.
- Gerar contratos.
- Gerar pedidos.
- Gerar recibos.
- Criar cobranças.
- Acompanhar vencimentos.
- Enviar avisos.

21. Cadastrar plano, produto ou serviço

1. Clique em Financeiro.
2. Abra a aba de catálogo, planos ou produtos.
3. Clique em novo item.
4. Preencha nome.
5. Preencha descrição.
6. Escolha se é venda única ou recorrente.
7. Informe valor.
8. Salve.

Depois esse item pode ser usado em propostas, contratos e cobranças.

22. Gerar proposta, contrato, pedido ou recibo

1. Clique em Financeiro.
2. Abra a aba do documento desejado.
3. Escolha o cliente.
4. Escolha o modelo, se existir.
5. Escolha plano/produto/servico.
6. Preencha valores, parcelas e datas.
7. Escolha a acao: baixar, enviar ou apenas salvar.
8. Clique em Gerar documento.

Confira sempre nome do cliente, valor e datas antes de enviar.

23. Gerar cobrança manual

1. Clique em Financeiro.
2. Abra a aba Cobranças.
3. Clique em Criar cobrança.
4. Escolha cliente.
5. Escolha provedor.
6. Escolha forma de cobrança.
7. Informe valor.
8. Informe vencimento.
9. Coloque link de pagamento se a cobrança foi feita fora do sistema.
10. Salve.

Se o provedor estiver integrado, o sistema tenta gerar a cobrança automaticamente.

24. Gerar cobranças automaticas pelo funil

Use quando o cliente esta Fechado ou Cliente Ativo e voce quer criar a serie de parcelas.

1. Abra o Funil.
2. Abra o card do cliente.
3. Preencha data de inicio.
4. Preencha data de termino, se existir.
5. Preencha quantidade de parcelas.
6. Preencha valor mensal/parcela.
7. Preencha primeiro pagamento.
8. Marque Gerar cobranças automaticas.
9. Escolha o provedor, se necessario.
10. Clique em Aplicar para salvar dados ou Mover etapa do funil para mudar a etapa.

O sistema evita duplicar cobranças com mesma data e valor. Se a Cora ou outro provedor falhar, o erro fica registrado na linha do tempo do cliente.

25. Lembretes de contrato e cobrança

O CRM pode avisar vencimentos e inadimplência.

Os avisos não devem ser resetados quando o usuário apenas clica Aplicar sem mudar contrato.

O reset acontece quando existe mudança real, por exemplo:

- Data inicial mudou.
- Data final mudou.
- Primeiro pagamento mudou.
- Quantidade de parcelas mudou.
- Valor mudou.
- Cliente entrou pela primeira vez em Fechado.
- Cliente entrou pela primeira vez em Cliente Ativo.
- Houve renovação ou ampliação de vigência.

26. Usar IA no funil

1. **Clique em Funil ou Radar de Venda.**
2. **Clique em Analisar funil com IA, se sua permissão permitir.**
3. **Escolha etapas.**
4. **Escolha quantidade.**
5. **Escolha o modo de análise.**
6. **Confirme.**
7. **Leia as sugestões.**
8. **Aplique apenas quando fizer sentido.**

A IA ajuda, mas a decisão comercial continua sendo da equipe.

27. Usar Radar de Venda

O Radar ajuda a entender conversas, origem e oportunidades.

1. **Clique em Radar de Venda.**
2. **Use filtros ou analise disponível.**
3. **Veja status sugerido, etapa sugerida e resumo.**
4. **Aplique sugestão quando estiver correta.**

Use regras de palavras e tags para ajudar o sistema a classificar contatos.

28. Usar relatórios

1. **Clique em Relatórios.**
2. **Escolha período.**
3. **Análise vendas, origem, campanha, valores e funil.**
4. **Use os números para decidir onde investir mais.**

Relatório bom responde: de onde veio o cliente, quanto vendeu e qual campanha trouxe resultado.

29. Usar clientes por filtros

1. Clique em Clientes.
2. Use busca por nome, telefone, e-mail ou tag.
3. Filtre por periodo.
4. Filtre por status, origem, tipo ou responsavel.
5. Clique em Filtrar clientes.

Filtros ajudam quando a base cresce e voce precisa encontrar grupos especificos.

30. Abrir suporte

1. Clique em Suporte.
2. Consulte a Central de ajuda.
3. Se precisar, abra um novo ticket.
4. Escolha categoria.
5. Escolha prioridade.
6. Escreva assunto.
7. Explique o problema com detalhes.
8. Envie.

Inclua nome do cliente, tela, horario e o que voce tentou fazer.

31. Responder ticket de suporte

1. Abra Suporte.
2. Clique no ticket.
3. Leia as respostas.
4. Escreva nova mensagem se precisar.
5. Acompanhe o status.

32. Configurar usuarios

Administradores podem gerenciar usuarios, conforme permissao.

1. Abra Usuarios ou area de configuracao da empresa.
2. Crie o usuario.
3. Informe nome, e-mail e papel.
4. Defina permissoes.
5. Salve.

De permissao apenas ao que a pessoa precisa usar.

33. Configurar integracoes

1. Clique em Integracoes.
2. Configure WhatsApp, e-mail, IA ou provedores.
3. Preencha os dados solicitados.

4. Teste a conexão quando houver botão de teste.

5. Salve.

Não compartilhe tokens, chaves ou certificados com pessoas sem autorização.

34. Configurar Cora

1. Acesse Financeiro.

2. Abra Provedores.

3. Escolha Banco Cora.

4. Ative o provedor.

5. Informe Client ID.

6. Cole certificado e chave privada.

7. Salve.

8. Use Testar conexão.

Cada empresa deve usar sua própria configuração. O token de uma empresa não deve ser usado por outra.

35. Usar Central de ajuda

1. Clique em Central de ajuda no menu.

2. Abra Manual para aprender passo a passo.

3. Abra Mapa do sistema para entender o que cada área faz.

4. Use Baixar PDF quando quiser guardar ou enviar para a equipe.

36. Cuidados importantes

- Não use Fechado como Cliente Ativo.
- Não mova etapa sem observação.
- Antes de gerar cobrança, confira valor, parcelas e vencimento.
- Antes de enviar mensagem agendada, confira destinatário.
- Antes de apagar algo, tenha certeza.
- Se aparecer erro em provedor financeiro, leia a timeline do cliente.
- Se o WhatsApp não enviar, confira conexão do worker e telefone.
- Se o usuário não enxerga uma tela, confira permissões.

37. Rotina recomendada para equipe comercial

1. Abrir Dashboard.

2. Ver tarefas vencidas.

3. Abrir Funil.

4. Atender Novo contato e Contato com resposta.

5. Dar retorno para Proposta enviada e Negociação.

6. Registrar observações.

7. Agendar próximos contatos.

8. Mover para Fechado quando vender.
9. Mover para Cliente Ativo quando o serviço iniciar.

38. Rotina recomendada para financeiro

1. Abrir Financeiro.
2. Ver cobranças pendentes.
3. Conferir vencimentos próximos.
4. Conferir inadimplentes.
5. Gerar documentos quando solicitado.
6. Conferir erros de provedor.
7. Atualizar pagamentos quando necessário.

39. Rotina recomendada para administrador

1. Conferir usuários.
2. Conferir permissões.
3. Conferir integrações.
4. Conferir suporte.
5. Conferir relatórios.
6. Orientar equipe a registrar tudo no CRM.