APP4HELP: soluções que simplificam o seu dia

Manual de Uso — Visio

Guia passo a passo para corretores, gestores e franqueados

19 de novembro de 2026

Sumário

1. Bem-vindo ao Visio
2. Como acessar o sistema
3. Conhecendo a tela: menu e barra superior
4. Níveis de acesso: quem vê o quê
5. Posicionamento — a sua carteira de captação
6. Imóveis — montar a lista para o cliente
7. Leads — acompanhar os atendimentos
8. Visitas — agendar e registrar a ficha
9. Visão — potencial financeiro e negócios fechados
10. Gincana — pontuação dos corretores
11. Dashboard — indicadores e gráficos
12. Tempo de resposta
13. Central de Ocorrências — os avisos do sistema
14. Cadastros — Usuários, Perfis e Minha franquia
15. Recursos presentes em várias telas
16. Dicas úteis
17. Dúvidas frequentes

1. Bem-vindo ao Visio

O Visio é o sistema que reúne, em um só lugar, o trabalho de captação de condomínios, o acompanhamento dos atendimentos (leads) e a visão gerencial da franquia. A proposta é simples: menos planilhas espalhadas e mais clareza sobre o que está acontecendo e onde vale a pena concentrar energia.

O sistema trabalha em três frentes. A primeira é o posicionamento: o registro dos condomínios em que a franquia tem preferência de venda, com endereço, contato e as atividades de cada corretor. A segunda é o acompanhamento dos leads que chegam da plataforma de atendimento, com a conversa de cada cliente e o tempo de resposta. A terceira é a visão gerencial, com indicadores, rankings e o potencial de fechamento de cada corretor.

Cada pessoa enxerga apenas o que faz sentido para o seu papel, e cada franquia trabalha com os seus próprios dados. Este manual apresenta, tela a tela, os principais procedimentos do dia a dia.

> **Dica:** você não precisa decorar nada. O VISIO foi desenhado para ser explorado com segurança — nenhuma ação importante acontece sem a sua confirmação, e os dados são atualizados automaticamente todos os dias.

2. Como acessar o sistema

O VISIO funciona pelo navegador (computador, tablet ou celular). Ao abrir o endereço do sistema, você verá a tela de entrada.

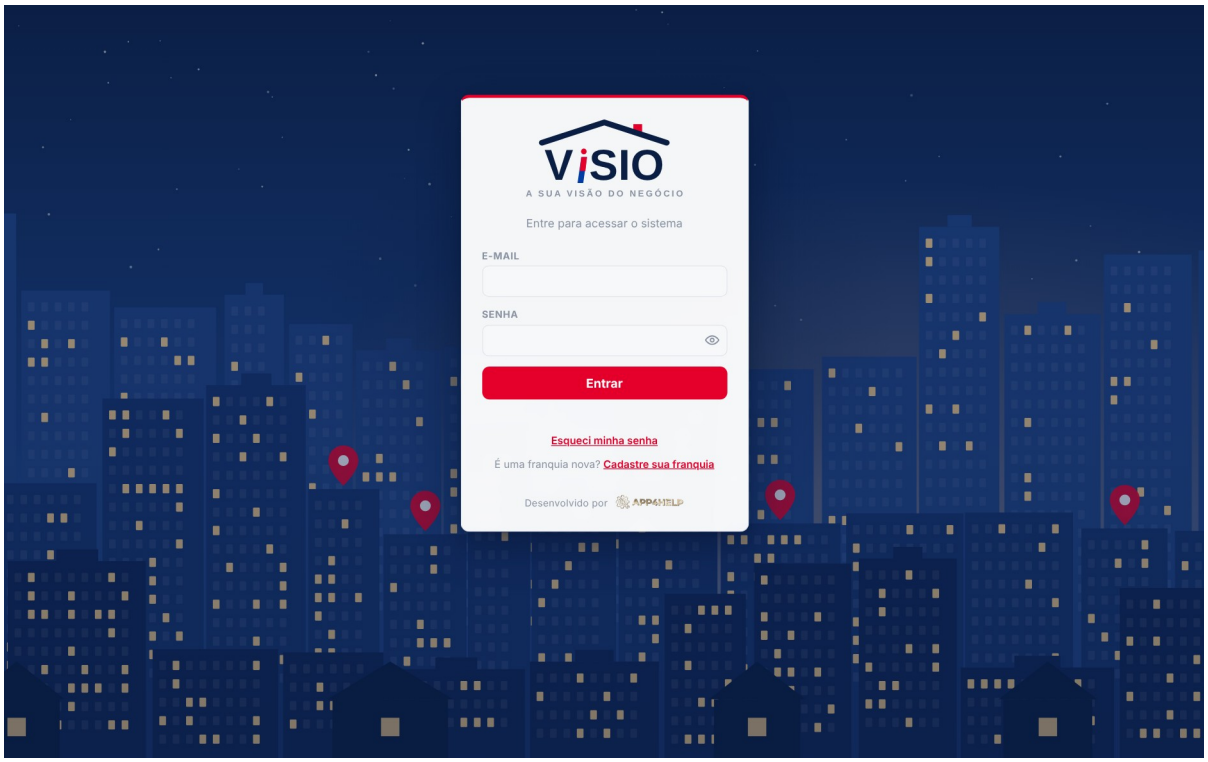


Figura 1 — Tela de entrada do VISIO.

Entrar

1. No campo **E-MAIL**, informe o e-mail cadastrado na sua franquia.
2. No campo **SENHA**, digite a sua senha. Toque no ícone de **olho** para conferir o que digitou.
3. Clique em **Entrar**. Você será levado diretamente à primeira tela disponível para o seu perfil.

Esqueci minha senha

Se não lembrar a senha, clique em **Esqueci minha senha**, informe o seu e-mail e siga as instruções enviadas. Por segurança, o sistema não revela se o e-mail existe — basta aguardar a mensagem com o link de redefinição.

> **Primeiro acesso de uma franquia nova?** Use o link **Cadastre sua franquia**, abaixo do botão Entrar, para iniciar o cadastro.

3. Conhecendo a tela: menu e barra superior

Depois de entrar, a tela tem três áreas fixas que acompanham você em todas as páginas:

- **Menu lateral (à esquerda):** organiza as páginas em blocos — **Core Business** (o dia a dia: Posicionamento, Imóveis, Leads, Visitas, Mensagens, Visão, Gincana), **Gestão** (Dashboard, Tempo de resposta), **Cadastros** (Usuários, Perfis e, para o Master, Minha franquia) e, só para o super+, **Super+** (Painel de controle). Você verá apenas os itens liberados para o seu perfil.

- **Atualizar a página (F5):** o Visio volta para a mesma tela e a mesma posição de rolagem em que você estava (ao sair e entrar de novo, abre na tela inicial).

- **Barra superior:** mostra o nome da página, a data da última atualização dos dados e, à direita, o seu nome e papel, o **sininho de ocorrências**, e os botões **Cores**, **Trocar senha** e **Sair**. O número da **versão** que você está usando fica no pé do menu lateral; quando sai uma versão nova, aparece ● **nova versão: recarregar**.
- **Botão de recolher menu ( ):** ☰ ao lado do nome da página, esconde ou mostra o menu lateral — útil em telas menores.
- **No celular:** a barra do topo fica numa linha só (menu ☰, nome da página, sino e Sair). O seu nome, a data da última atualização e os botões **Trocar senha** e **Cores** ficam no menu ☰, no grupo **Conta**. As tabelas viram **cartões** — cada linha é um bloco com "título: valor" — para não precisar rolar para o lado. O botão **voltar** do celular (ou do navegador) primeiro fecha o que estiver aberto por cima — janela, menu ☰ ou a página de edição do posicionamento — e, se não houver nada aberto, volta para a página anterior do Visio; só sai do sistema quando você já está na primeira página que abriu.

Trocar senha e sair

1. **Trocar senha**: clique no botão na barra superior, informe a senha atual e a nova senha, e confirme.
2. **Sair**: encerra a sessão com segurança. Recomendado ao usar um computador compartilhado.

4. Níveis de acesso: quem vê o quê

O VISIO mostra informações diferentes conforme o papel de cada pessoa. Isso protege os dados e deixa cada tela mais enxuta:

- **Corretor:** vê e registra a sua própria carteira. No Posicionamento, enxerga o condomínio, o endereço e o corretor responsável; só acompanha as atividades dos posicionamentos que são dele.
- **Líder / Gestor:** acompanha a equipe da sua franquia, com acesso de leitura às atividades do time.
- **Master:** tem a visão completa da franquia — inclusive colunas de status, última atividade e os indicadores financeiros — e pode editar o posicionamento de qualquer corretor.
- **Super+:** perfil de administração geral, com acesso acima da franquia.

> **Importante:** colunas como **Status** e **Última atividade** no Posicionamento, e a página **Visão**, aparecem apenas para o Master e super+. Se você é corretor e não vê um item, é porque ele não faz parte do seu perfil — e não um erro.

5. Posicionamento — a sua carteira de captação

No **Posicionamento** você registra os condomínios em que tem preferência de venda e acompanha o andamento de cada um. A página é organizada de cima para baixo:

- **Indicadores:** o cartão **Condomínios posicionados (PO33)** traz o total e quantos estão **com gestão**, **sem gestão** e **sem imóveis**; o cartão **Imóveis nos posicionamentos (PO34)** soma os imóveis do iList/Nonstop dos corretores dos posicionamentos, divididos em **com gestão** e **sem gestão**. Clique em um item do cartão para filtrar a lista (clique de novo para tirar o filtro).
- **Filtros e botões:** busca por condomínio, endereço ou corretor (PO13), filtros de **Corretor** (PO35), **Situação** (PO36) e — para o Master — **Status** (PO37), o botão **✕ Limpar filtros**, e os botões **+ Novo posicionamento**, **Verificar duplicados** e **Relatório por corretor**.
- **Carteira de posicionamento (PO12):** a lista dos condomínios. **Clique na linha** para abrir a **página de edição** do posicionamento; clique no **nome do condomínio** para ver os imóveis dele.

Na carteira, cada condomínio tem uma cor de fundo, calculada pelo **endereço do condomínio** (rua e número) comparado com os imóveis do **iList** e do **Nonstop**: **verde-claro** = com gestão (há no endereço um imóvel de **venda "Com Representação"** ou de **locação** anunciado pelo iList — etiqueta "com gestão · iList" — ou, sem anúncio, o campo **"Tem gestão"** do cadastro está como SIM); **amarelo-claro** = há imóveis no endereço, mas sem gestão (ex.: só venda sem representação ou só no Nonstop); **vermelho-claro** = nenhum imóvel no endereço, nem no iList nem no Nonstop. Passe o mouse sobre a linha para ver os códigos dos imóveis encontrados. Sem rua e número preenchidos, o condomínio fica vermelho. A cor acompanha as atualizações do iList e do Nonstop; a legenda fica logo acima da tabela.

> **Um prédio, um posicionamento:** ao cadastrar, o sistema confere se o prédio já está posicionado na franquia — mesmo **endereço** (rua e número) ou mesmo **nome** (ignorando "Condomínio", "Edifício" e acentos). O corretor é **barrado** e vê quem já está posicionado; só o **Master** pode liberar um segundo posicionamento, confirmando o aviso. Quando há dois posicionamentos no mesmo endereço, cada imóvel conta só para o posicionamento do **corretor dono do imóvel** (principal ou 2º corretor); imóveis de outros corretores aparecem em todos.

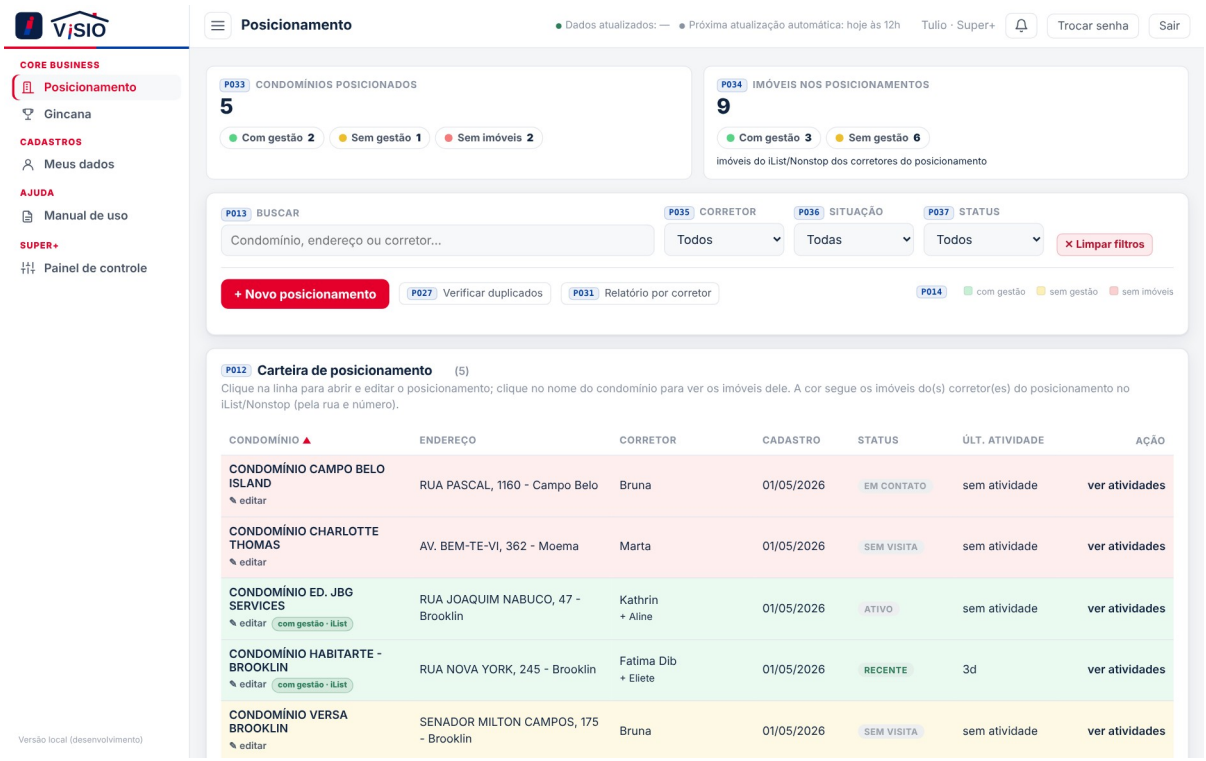


Figura 2 — Posicionamento: indicadores, filtros e a carteira.

Cadastrar um novo posicionamento

Clique em **+ Novo posicionamento**: abre a página de cadastro (PO1), com **← Voltar à lista** no alto e os botões **Cancelar** e **Salvar posicionamento** no fim.

1. Em **Condomínio**, digite o nome do prédio ou condomínio.
2. Preencha o **Endereço**, **Número**, **Bairro**, **Cidade**, **CEP** e **Estado (UF)**.
3. Informe o **Contato** do condomínio — nome, telefone e função (proprietário, síndico, zelador, porteiro...).
4. Em **Corretor**, deixe "(eu)" para registrar em seu nome, ou selecione outro corretor (disponível para o Master). A lista traz os corretores, gestores e Masters da franquia — o broker também pode ter posicionamento.
5. Se o posicionamento for compartilhado, escolha o **2º corretor (opcional)** (PO30). O corretor do posicionamento ou o Master podem incluir, trocar ou retirar o 2º corretor a qualquer momento, abrindo o posicionamento.
6. Indique se o condomínio **Tem gestão**, o **Tipo de produto** (apto, casa...), o **Valor** de referência, o **Motivo da visita** e a **Data da última visita**.
7. Clique em **Salvar posicionamento**. Você volta para a lista, com o aviso de que o cadastro foi feito, e o condomínio já aparece na carteira. **Cancelar** volta para a lista sem salvar.

Editar um posicionamento

Clique na linha do condomínio na carteira (ou em ✎ **editar**, abaixo do nome). Abre a página **Editar posicionamento**, já preenchida, com a data do cadastro no alto (PO29). Altere o que precisar e clique em **Salvar alterações** — ou em **Cancelar** / **← Voltar à lista** para sair sem salvar. Só abre a edição quem é 1º ou 2º corretor do posicionamento e o Master.

Acompanhar a carteira

- **Dois corretores:** quando há 2º corretor, ele aparece abaixo do principal na coluna Corretor ("+ Nome"). Os dois têm os **mesmos direitos**: veem o posicionamento como seu, registram e editam atividades e alteram o cadastro (só o Master troca o corretor principal). Na Gincana, os pontos de atividade no posicionamento vão para **quem registrou a atividade**.
- **Data do cadastro:** a coluna **Cadastro** mostra quando cada posicionamento foi registrado no sistema (clique no título para ordenar); ao abrir um posicionamento, a data aparece no alto da página de edição (PO29). Os posicionamentos cadastrados antes de 29/10/2026, quando a data ainda não era registrada, aparecem com a data de referência **01/05/2026**.
- **Buscar e filtrar:** use a busca (condomínio, endereço ou corretor) e os filtros de corretor, situação e status; o título da carteira mostra quantos aparecem ("5 de 130").
- **Ordenar:** clique no título de uma coluna (Condomínio, Endereço, Corretor…) para ordenar; clique de novo para inverter.
- **Ver atividades:** na coluna **Ação**, clique em **ver atividades** para abrir o histórico do condomínio e registrar novos contatos e visitas.
- **Selo "com gestão":** aparece abaixo do nome quando o condomínio tem contrato de gestão.

Imóveis do condomínio (PO32)

Clique no **nome do condomínio** na carteira para abrir a janela com os imóveis **do(s) corretor(es) do posicionamento** (1º e 2º corretor) no iList e no Nonstop naquele endereço. Imóveis de outros corretores no mesmo endereço não aparecem — e também não contam para a cor da linha. O **corretor** abre só os **seus** posicionamentos; o **Master** abre todos.

- **Dados de cada imóvel:** código (com link para o anúncio), fonte e tipo, **data de cadastro** e **validade da gestão** do iList (verde, laranja ⚠️ até 30 dias ou vermelho ⚠️ vencida), unidade, preço, dormitórios/banheiros/vagas, área e corretor.
- **Unidade real ✎:** anotação interna do número correto do apartamento (mesmo que o iList/Nonstop já tragam uma unidade). Digite e tecle **Enter** ou saia do campo — aparece "salvo ✓" e o dado volta preenchido sempre que o condomínio for aberto. Pode anotar o 1º ou 2º corretor do posicionamento e o Master. Essa unidade **nunca vai para o cliente**: a lista enviada ao cliente usa exatamente o que está no iList ou no Nonstop.
- **Leads:** quantos leads chegaram para aquele imóvel (pelo código do anúncio). Clique no número para ver a lista (entrada, cliente, origem, situação e corretor) e no **nome do cliente** para abrir o **detalhe do lead** por cima da janela.

- **Visitas:** quantas visitas **realizadas** foram registradas na página Visitas. Clique no número para ver a lista e no **nome do cliente** ou em 📋 **ver ficha** para abrir a **ficha de visita** no formulário de edição; ao salvar, você volta para a janela. Se a visita ainda não tem ficha, **+ preencher ficha** abre uma nova já com o imóvel, o cliente e a data.
- **Gestão vencida — avisos:** quando a gestão de um imóvel vence (validade em vermelho), aparecem logo abaixo dele duas bandeiras: 🚩 **REDUÇÃO DE VALOR** (lembrete fixo para propor a revisão do preço ao proprietário) e 🚩 **GERAR ATIVIDADE**, **vermelha piscando** até o corretor registrar uma atividade **nesse imóvel** com data a partir do vencimento. Clique na bandeira para abrir o registro. Depois de registrada, ela **para de piscar e fica verde**, mostrando a data e o tipo da atividade. Os avisos somem quando a gestão é renovada (nova validade na planilha do iList).
- **Atividades:** o botão **+ Atividade** registra uma atividade daquele imóvel (tipo, data e observação). Ela conta na Gincana como as demais atividades do posicionamento e aparece em **ver atividades** com o código do imóvel; a coluna **Ativid.** mostra quantas há e a última (clique para ver o histórico).
- **Editar:** o botão **Editar posicionamento**, no fim da janela, abre a página de edição.

> O corretor vê os leads e as visitas dele e do parceiro do posicionamento; o Master vê os de toda a franquia.

Para o Master: renomear, excluir e juntar repetidos

- **Renomear o condomínio:** clique na linha do condomínio (ou em ✎ **editar**) para abrir a página de edição. O Master pode alterar o **nome** (o corretor não) e clicar em **Salvar alterações**.
- **Excluir um posicionamento (PO26):** com o posicionamento aberto na página de edição, clique em **Excluir posicionamento** (no canto inferior esquerdo) e confirme. As atividades registradas nele também são excluídas; o condomínio sai junto quando nenhum outro posicionamento o usa. Não dá para desfazer.
- **Verificar duplicados (PO27):** o botão na seção de filtros procura condomínios repetidos — **mesmo nome** (ignorando "Condomínio", "Edifício" e acentos) ou **mesmo endereço** (rua e número). Em cada grupo (PO28), marque qual **fica** e quais serão **juntados** nele e clique em **Juntar este grupo**: as atividades e os dados que faltam passam para o que fica, e os outros são excluídos. Quando o grupo tem corretores diferentes, o sistema avisa — vale o corretor do que fica.
  - **Verde "com gestão · manual":** quando não há anúncio do iList com gestão no endereço, mas o campo **Tem gestão = SIM** foi marcado no cadastro, a linha fica verde com a etiqueta **· manual**. Para tirar, edite o posicionamento e mude o campo.
  - **Relatório por corretor (PO31):** na seção de filtros, baixa um Excel com três abas. O **Master** recebe todos os corretores da franquia; o **corretor** recebe só os **seus** posicionamentos (como 1° ou 2° corretor) e os imóveis deles. **Resumo por corretor**: para cada 1° corretor, o total de posicionamentos, quantos ele tem **sozinho** e quantos **com cada parceiro** (2° corretor), divididos em **iList** (há ao menos um imóvel do iList no endereço), **Nonstop** (só imóveis do Nonstop) e **Sem imóveis**, com a quantidade de imóveis, quantos estão com gestão e em quantos ele aparece como 2° corretor. **Condomínios**: um posicionamento por linha, com a classificação e os códigos dos

imóveis. **Imóveis no endereço**: um imóvel por linha. As abas de lista têm filtro em todas as colunas.

> **Lembre-se:** o corretor vê a coluna de atividades apenas dos seus próprios posicionamentos. As colunas **Status** e **Última atividade** são exclusivas do Master.
>
> **Dica útil:** para registrar uma atividade (visita, telefonema, captação…) em um condomínio que é o **seu posicionamento**, veja o passo a passo em **"16. Dicas úteis → Dica 1 (POSICIONAMENTO: CADASTRO DE ATIVIDADE)"**.

6. Imóveis — montar a lista para o cliente

A página **Imóveis** mostra a carteira da franquia (sincronizada do Nonstop) e permite selecionar os imóveis certos para montar uma lista pronta para enviar ao cliente.

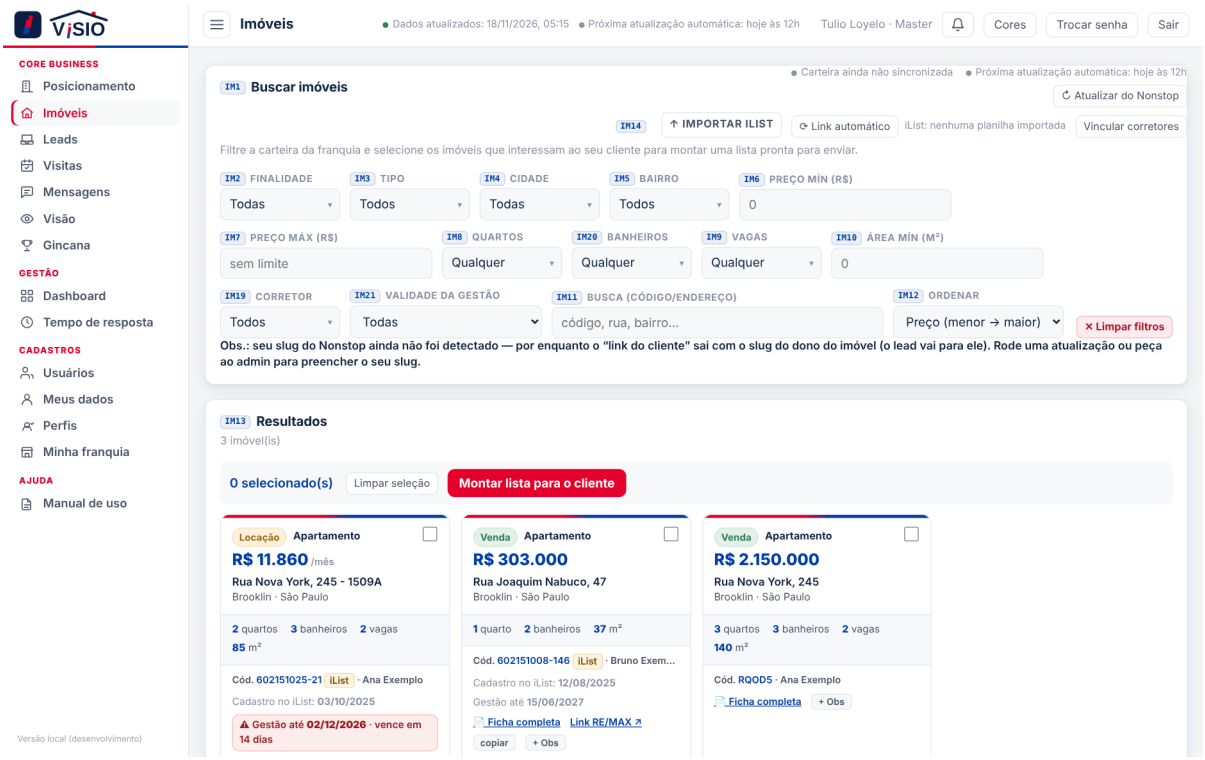


Figura 3 — Imóveis: filtros de busca e resultados em cartões.

Filtrar e selecionar

1. Use os filtros — **Finalidade**, **Tipo**, **Cidade**, **Bairro**, **Preço**, **Quartos**, **Banheiros** (IM20), **Vagas**, **Área mínima**, **Corretor** (IM19 — inclui a opção "(sem corretor)") e **Validade da gestão** (IM21/IM22, veja abaixo) — para reduzir a lista ao que interessa.
2. Se preferir, busque direto pelo **código, rua ou bairro** no campo de busca, e defina a **Ordenação** (ex.: preço do menor para o maior).

3. Nos **Resultados**, marque a caixinha de cada imóvel que quer incluir. O contador “selecionado(s)” acompanha a sua escolha. A lista abre com **300 imóveis** por vez; se houver mais, use o botão **Mostrar mais** no fim da lista (ou refine os filtros).
4. Clique em **Montar lista para o cliente** para gerar um link pronto para enviar. Use **Ficha completa** em qualquer cartão para ver os detalhes do imóvel.
   - **Link do imóvel:** imóveis do Nonstop trazem o **Link do cliente**; imóveis do **iList** trazem o **Link RE/MAX**, que abre a página do imóvel no site da RE/MAX (remax.com.br/código do imóvel). Os dois têm o botão **copiar** e entram também na lista montada para o cliente.
   - **Observações (IM17):** cada cartão tem o botão **+ Obs** (vira 📝 **Obs (n)** quando há observações). Ele abre uma janela para escrever a observação e marcar **Pública** (IM18) se todos da franquia devem ver; sem marcar, ela é **privada** e só você vê. A lista mostra cada observação com a etiqueta Privada/Pública, o autor e a data; só o autor edita ou exclui as suas (na edição dá para trocar entre privada e pública).
   - **Atualizar do Nonstop:** o botão no topo força uma atualização da carteira; normalmente ela já é atualizada automaticamente todos os dias.

Imóveis do iList

Além do Nonstop, a carteira recebe os imóveis do **iList**. Quando o mesmo imóvel está nos dois sistemas, ele aparece **uma vez só, como iList** — com a etiqueta **iList** ao lado do código.

> **Cadastro e validade da gestão:** nos imóveis do iList, o cartão mostra **“Cadastro no iList: dd/mm/aaaa”** (a **Data de Cadastro** da planilha) e, nos imóveis de **venda com gestão** (**Com Representação**), **“Gestão até dd/mm/aaaa”** — a **Data de Validade**, que é o fim da vigência do contrato de gestão. A cor mostra a situação: **verde** = vence em mais de 30 dias; **laranja** ⚠️ = vence em até 30 dias; **vermelho** ⚠️ = já vencida. O aviso diz quantos dias faltam (“vence em 15 dias”) ou há quantos venceu. No filtro **Validade da gestão (IM21)** escolha **Gestão vigente** (ainda dentro do prazo), **Gestão vencida** (prazo já passou) ou **Vence nos próximos... dias**: nesse caso aparece a caixa **Vence em até (dias) (IM22)** — digite o número de dias (ex.: 60) e clique em **Buscar** (ou tecle Enter) para ver os imóveis cuja gestão vence entre hoje e esse prazo. A mesma informação aparece na janela de imóveis do condomínio, no Posicionamento. Imóveis de **locação** e de venda **Sem Representação** não mostram validade e ficam fora desses filtros. A validade é informação interna: **não vai para o cliente**. As duas datas são atualizadas sempre que a planilha do iList é importada (o link automático não as traz).

1. O Master clica em **⟳ Link automático** (IM16), no topo da página, cola o link do arquivo do iList da franquia (o XML que o iList envia ao OLX) e clica em **Salvar e atualizar**. A partir daí o VISIO lê esse link **a cada 2 horas**: entram os imóveis novos, saem os retirados e preço e corretor são atualizados. O corretor é reconhecido pelo **e-mail** que vem no link. “Atualizar agora” força uma leitura na hora.
2. O link **não informa o tipo de contrato**. Por isso, de vez em quando (por exemplo, antes do dia 5, fechamento da Gincana), exporte do iList a planilha (.xlsx) e clique em **↑ Importar iList**: com o link cadastrado, a planilha só **completa** o tipo de contrato (**Com Representação = com gestão**), a **data de cadastro** e a **validade da gestão** dos imóveis que já estão no sistema — não inclui nem retira nada.

Sem link cadastrado, a planilha continua sendo a lista completa (cada importação substitui a anterior).

3. O VISIO cruza cada imóvel com o Nonstop pelo **endereço** (rua, número e finalidade; apartamento e preço para desempatar). O que bate com segurança sai do Nonstop automaticamente.
4. Os casos **em dúvida** (mesmo endereço com apartamento ou preço diferentes) ficam em **Conferir cruzamento**: clique em **É este** no imóvel do Nonstop correspondente ou em **Nenhum — não é o mesmo**. A decisão vale para as próximas importações. **Cada corretor** vê e confere os próprios imóveis em dúvida (botão “Conferir meus … em dúvida” em Imóveis); o Master vê e confere todos.

> **Corretor e proprietário:** pelo link, o corretor é reconhecido pelo e-mail; pela planilha (que não traz e-mail), pelo **nome** — o do cadastro em Usuários ou o nome completo do vendedor vinculado no C2S (aceita pequenas diferenças, como “de”). Quem não for reconhecido aparece em **Vincular corretores**: escolha o usuário certo uma vez e o vínculo vale para as próximas importações (iList e TRR), corrigindo também os negócios e a gincana. Nome e telefone do proprietário não são importados. Na Gincana, imóvel vendido ou retirado do iList continua valendo no mês em que foi cadastrado.

7. Leads — acompanhar os atendimentos

Em **Leads** você acompanha os atendimentos — os que chegam da plataforma (C2S), na aba **Leads C2S**, e os que o próprio corretor cadastra, na aba **Leads do corretor**: quem é o cliente, a origem, a situação e o imóvel de interesse.

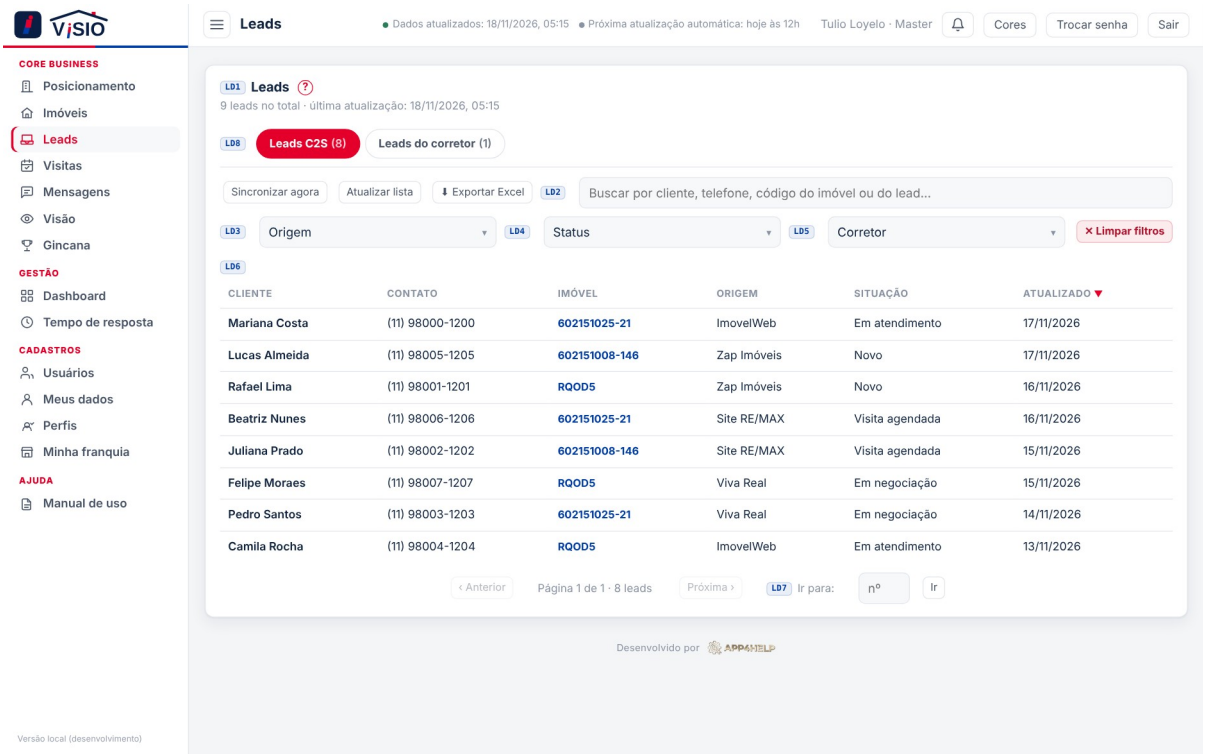


Figura 4 — Leads: abas Leads C2S e Leads do corretor, filtros e lista de atendimentos.

Trabalhar com a lista

1. Use os filtros **Origem**, **Status** e **Corretor**, ou o campo de busca por cliente, telefone ou código do imóvel. O nome do corretor é o do vendedor no C2S; se o nome for alterado lá, todos os leads dele passam a mostrar o nome mais recente na próxima sincronização.
2. Clique em uma linha para abrir o lead e ver a conversa e os dados do cliente. No detalhe, o botão 📅 **Agendar visita** abre o agendamento da página Visitas já preenchido com o cliente, o telefone e o imóvel do lead — é só escolher a data e salvar (vale para leads do C2S e do corretor).
3. Use ⬇️ **Exportar Excel** para baixar os leads da aba aberta (Leads C2S ou Leads do corretor) **com os filtros e a busca aplicados** — telefone, e-mail, origem, situação, corretor, imóvel, valor e datas, com filtro em todas as colunas. Cada um exporta só o que pode ver: o corretor, os seus leads; o Master, os da franquia.
4. Use **Sincronizar agora** / **Atualizar lista** para trazer os atendimentos mais recentes. Enquanto sincroniza, o sistema avisa com um indicador no botão.

> O cabeçalho mostra o total de leads e a data da última atualização, para você sempre saber o quão recente é a informação na tela.

Leads do corretor (cadastrados no Visio)

A página tem duas abas (**LD8**): **Leads C2S**, com os atendimentos que chegam da plataforma, e **Leads do corretor**, com os clientes que o próprio corretor cadastra — indicação, placa, plantão, carteira própria, redes sociais etc.

1. Na aba **Leads do corretor**, clique em **+ Novo lead** (**LD9**).
2. Preencha o **nome** e pelo menos o **telefone** ou o **e-mail**. Escolha a **origem**, a **finalidade**, a **situação** e, se houver, o **código do imóvel** de interesse — quando o código está na carteira (iList/Nonstop), o preço e as características do imóvel são preenchidos sozinhos. O Master pode cadastrar o lead para outro corretor.
3. Clique em **Cadastrar lead**. O lead abre na hora e passa a funcionar como um lead do C2S: aparece na busca e nos filtros, abre o detalhe com WhatsApp, **Ver imóveis para este cliente** e 📅 **Agendar visita**, pode ser escolhido ao enviar mensagens, e entra nos leads de cada imóvel nos condomínios do Posicionamento.
4. Como esses leads não passam pelo C2S, a **situação** (Novo, Em atendimento, Visita agendada, Visita realizada, Em negociação, Negócio fechado, Arquivado) é atualizada pelo próprio corretor: abra o lead e use ✎ **Editar lead**. Ali também é possível **Excluir** o lead.

> Cada corretor vê só os leads que cadastrou (ou que o Master cadastrou para ele); o Master vê os de toda a franquia. Esses leads não entram no cálculo do tempo de resposta, que mede apenas os atendimentos do C2S.

8. Visitas — agendar e registrar a ficha

A página **Visitas** organiza as visitas em quatro abas: **Visitas** (agendadas e realizadas), **Atividades (C2S)**, **Calendário** e **Fichas de visita**.

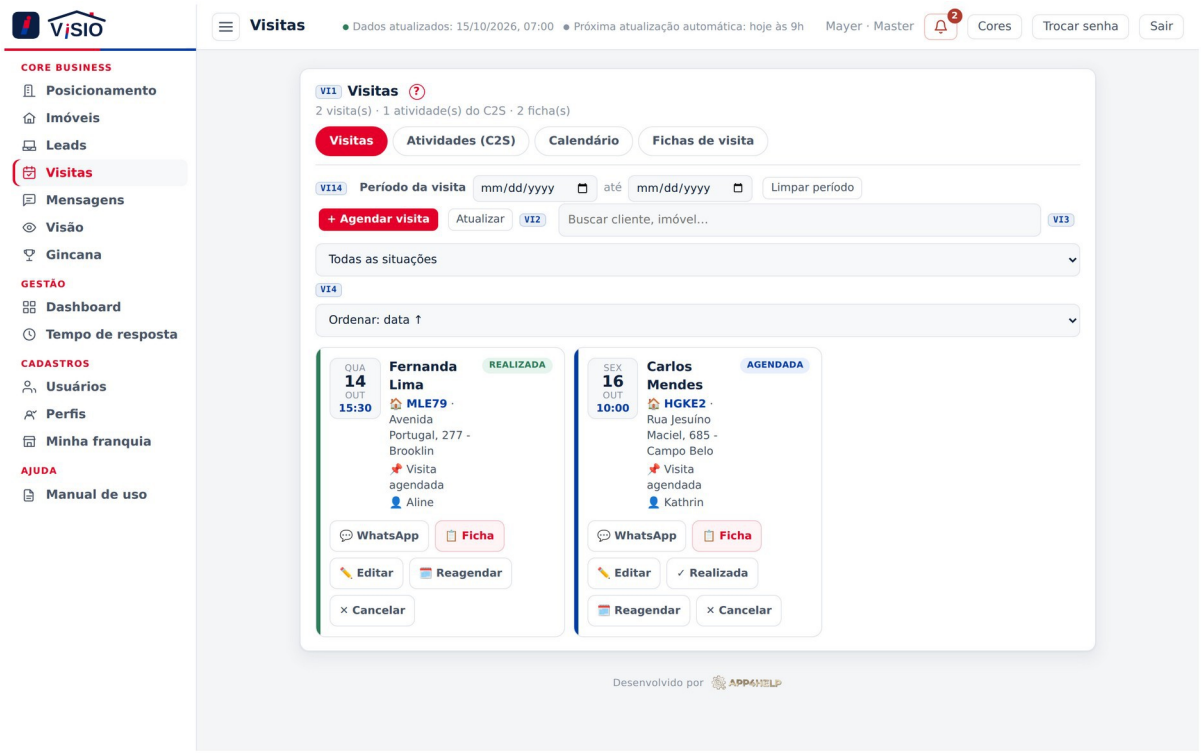


Figura 5 — Visitas: cada visita vira um cartão com ações rápidas.

Agendar uma visita

1. Clique em **+ Agendar visita**.
2. Informe o cliente, o imóvel, a data e a hora, e salve. A visita aparece como um cartão, com a data em destaque e a situação (AGENDADA, REALIZADA, CANCELADA).

A lista abre com as visitas **mais recentes primeiro** (data decrescente); no seletor **Ordenar** dá para trocar para “mais antigas” ou por cliente.

Ações de cada visita

- **WhatsApp:** abre a conversa com o cliente (quando há telefone).
- **Ficha:** cria a ficha de visita ligada àquele atendimento.
- **Editar / Reagendar / Realizada / Cancelar:** atualizam a situação da visita. Use **Reagendar** para mudar a data e **Realizada** ao concluir.
- **Excluir visita (VI16):** dentro de **Editar**, o botão **Excluir visita** apaga a visita lançada por engano, depois de pedir confirmação. Os anexos dela também são excluídos; a ficha de visita ligada a ela,

se houver, é mantida. Não dá para desfazer — para uma visita que não aconteceu, prefira **Cancelar**.

Fichas de visita

Na aba **Fichas de visita**, ficam registradas as impressões de cada visita — inclusive se o cliente **compraria** ou não o imóvel.

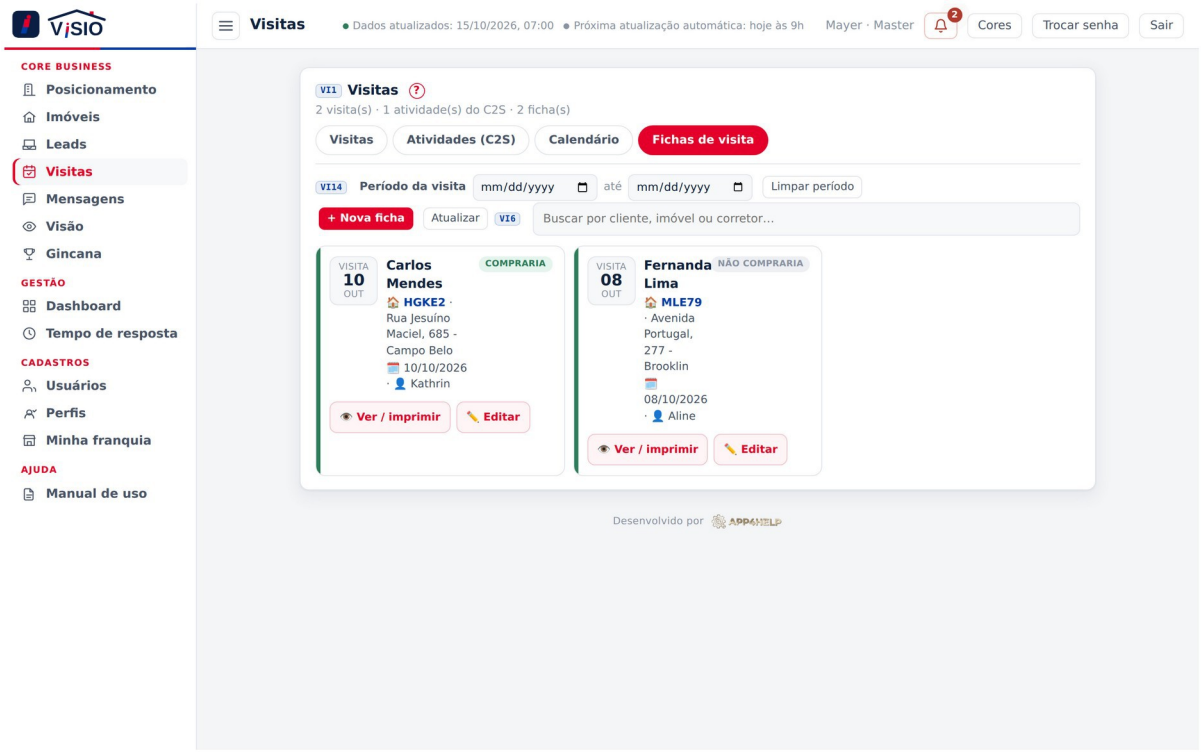


Figura 6 — Fichas de visita, com os botões Ver / imprimir e Editar.

1. Clique em **+ Nova ficha** para registrar uma do zero, ou use o botão **Ficha** de uma visita.
2. Em cada ficha, use **Ver / imprimir** para abrir o documento pronto para impressão.
3. Use **Editar** para corrigir ou complementar as informações de uma ficha já criada.

> **Novidade:** agora você pode **editar** uma ficha de visita já registrada, ao lado da opção de ver/imprimir — sem precisar refazer a ficha.

9. Visão — potencial financeiro e negócios fechados

A **Visão** tem duas abas: **Potencial financeiro** (o que a carteira atual pode render) e **Negócios fechados** (o que a franquia já realizou, com base no relatório TRR).

Aba Potencial financeiro

Calcula o potencial financeiro da carteira de imóveis, por corretor. Parte do valor em carteira e estima a comissão em dois cenários: **6% (duas pontas)** e **3% (uma ponta)**.

Sub-abas Todos · iList · Nonstop (VS21): **Todos** soma as duas carteiras; **iList** mostra só os imóveis do iList; **Nonstop** mostra só os do Nonstop. O imóvel reconhecido como o **mesmo** nos dois sistemas (cruzamento automá¸co ou confirmado em “Conferir cruzamento”) aparece apenas na aba **iList**; os casos em dúvida ficam nas duas até serem conferidos. Os quadros, o detalhe por corretor e o Excel seguem a sub-aba escolhida.

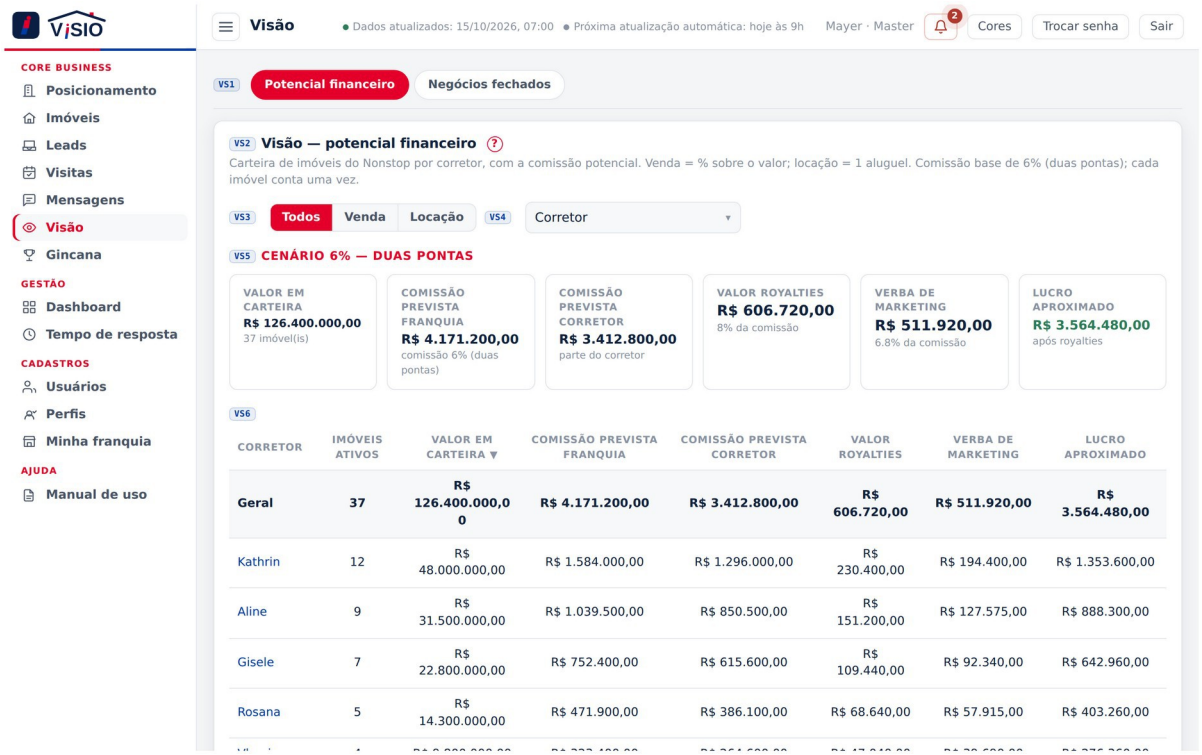


Figura 7 — Visão: cartões de potencial e tabela por corretor.

- **Filtros:** alterne entre **Todos**, **Venda** e **Locação**, e agrupe por **Corretor**.
- **Cartões do topo:** resumem valor em carteira, comissão prevista (franquia e corretor), royalties, verba de marketing e lucro aproximado.
- **Tabela por corretor:** detalha cada linha, com a linha **Geral** somando a franquia inteira. Clique nos títulos para ordenar.

> Esta página é voltada à gestão e aparece para o Master e super+. Os valores do Potencial financeiro são estimativas com base na carteira atual do Nonstop.

Aba Negócios fechados

Mostra os negócios auditados da franquia a partir do **relatório TRR** (exportado pela equipe técnica da Incorp): quantidade, VGV, comissão bruta e a divisão entre corretores e franquia.

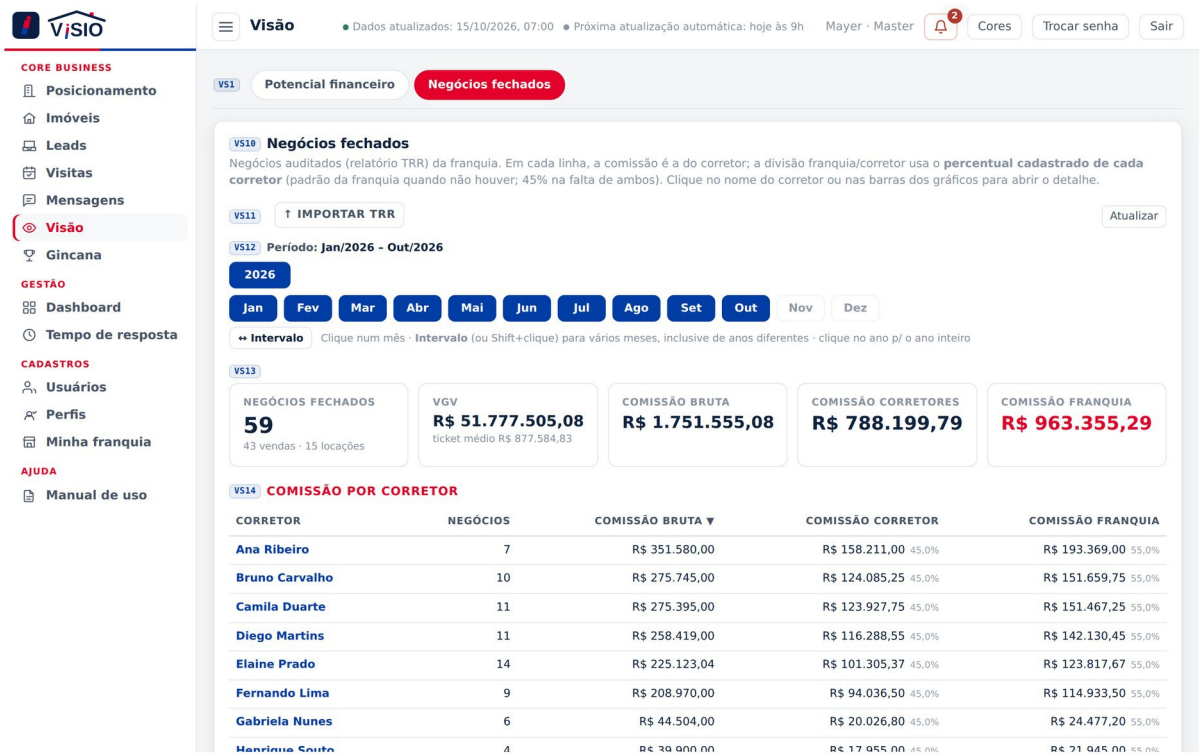


Figura 8 — Visão › Negócios fechados: cartões, comissão por corretor e gráficos (nomes fictícios).

1. **Rotina recomendada:** todo mês, logo depois que o mês fecha, gere no TRR o relatório dos **últimos 12 meses** e clique em **↑ Importar TRR**. Assim as correções feitas no TRR em negócios recentes também chegam ao VISIO. São aceitos arquivos **.xls** e **.xlsx**.
2. A importação **mescla** com o que já existe: os negócios da planilha são incluídos ou atualizados (pelo ID do TRR) e os que não vieram nela **continuam** no sistema. Negócios com mais de 12 meses, que não vêm na planilha, continuam no sistema — o histórico vai se acumulando. Um negócio **cancelado ou excluído** no TRR, porém, não some sozinho do VISIO; nesse caso, fale com o suporte. Antes de cada importação o sistema guarda uma cópia de segurança do banco.
3. Ao final, o sistema informa quantos negócios entraram e quantas linhas ficaram **sem corretor identificado** (o corretor é reconhecido pelo e-mail do TRR).
   - **Período:** use os campos **Período** e **Até** e clique em **Atualizar** para ver só um intervalo de datas.
   - **Cartões do topo:** negócios fechados (vendas e locações), VGV e ticket médio, comissão bruta, comissão dos corretores e comissão da franquia.
   - **Comissão por corretor:** clique nos títulos para ordenar e no **nome do corretor** para abrir os negócios dele.
   - **Gráficos:** negócios por mês, por origem do lead, por finalidade e por tipo. Clique numa barra ou fatia para ver os negócios daquele grupo.

> **Como a comissão é dividida:** cada linha do TRR traz a comissão de um corretor naquele negócio. Sobre ela, o VISIO aplica o **percentual cadastrado do corretor** (venda ou locação, em Usuários). Sem

> cadastro, vale o padrão da franquia (Minha franquia › Comissão padrão); na falta de ambos, 45% para o corretor e o restante para a franquia.

10. Gincana — pontuação dos corretores

A página **Gincana** (menu Core Business) calcula a pontuação da **Gincana Incorp — Mais Impulsionamento** a partir do que já está no sistema: negócios fechados (TRR), cadastros do iList, visitas e atividades do posicionamento.

Quem participa: todos os usuários da franquia, inclusive o Master, desde que estejam com a caixa **Gincana** marcada em **Usuários** (na coluna de equipe, abaixo de "Líder"). A caixa já vem **marcada** para todos; desmarque quem não deve participar (por exemplo, o broker). Quem está desmarcado não acumula pontos, não aparece no placar e os negócios dele não entram nos rankings.

- **Competência:** a gincana é mensal e começa em **janeiro de 2026**. Escolha o ano e o mês; tudo é contado do dia 1 ao último dia daquele mês.
- **Fechamento no dia 5:** cada competência fecha no **dia 5 do mês seguinte**. Até lá ela aparece como **em apuração** e a página abre nela; depois aparece como **fechada** e o Master vê o **Vencedor da competência** 🏆. O mês corrente aparece como **em andamento**, com a liderança parcial.
- **Pontos:** venda (TRR) 40 · locação (TRR) 20 · gestão no iList (venda "Com Representação") 15 · visita realizada de venda 6 e de locação 4 · cadastro de locação no iList 5 · condomínio do posicionamento com atividade 8 · rankings de faturamento (comissão do corretor: 50/40/30) e de potencial da venda iList (30/20/10).
- **Multiplicador:** a soma dos pontos é multiplicada por **1 + número de gestões** da competência (1 gestão = ×2, 2 gestões = ×3…).
- **Quem vê o quê:** o corretor vê só a própria pontuação, aberta por atividade; o Master vê a classificação da franquia, com gráfico e tabela. Clique no nome ou numa atividade para ver os itens que geraram os pontos.

> **Visitas:** só contam as visitas marcadas como **realizadas**. A finalidade (venda ou locação) vem da ficha da visita ou do imóvel; sem nenhum dos dois, a visita não pontua — preencha a ficha. A "Primeira ADM recebida" entra quando o controle do Kenlo for implantado.

11. Dashboard — indicadores e gráficos

O **Dashboard** reúne os principais indicadores de atendimento e captação, com gráficos interativos.

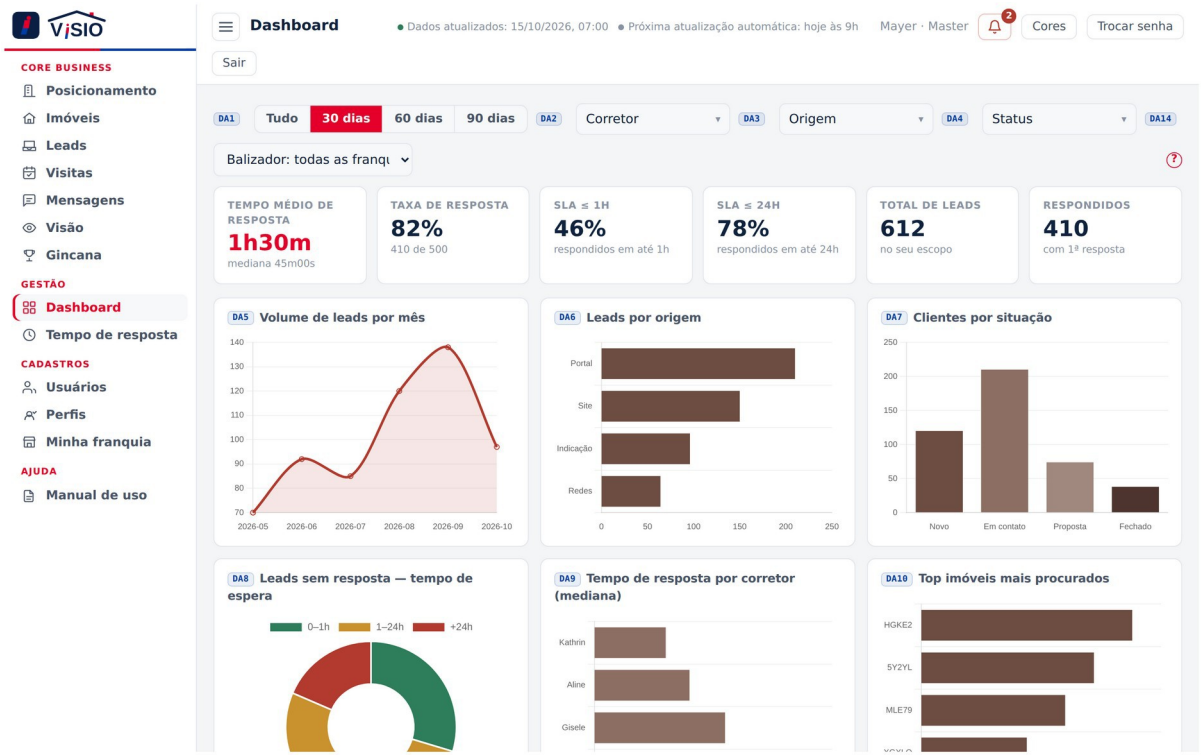


Figura 9 — Dashboard: indicadores (KPIs) e gráficos do período.

Como ler e filtrar

1. Escolha o período no topo: **Tudo**, **30**, **60** ou **90 dias**.
2. Refine por **Corretor**, **Origem** e **Status**, e use o **Balizador** para comparar com as demais franquias.
3. Os cartões mostram tempo médio de resposta, taxa de resposta, SLA (≤1h e ≤24h), total de leads e respondidos.

Gráficos com detalhamento

- Volume de leads por mês, leads por origem, clientes por situação, leads sem resposta (por tempo de espera), tempo de resposta por corretor e top imóveis mais procurados.
- **Atividades por corretor (DA13):** mostra só os corretores com pelo menos uma atividade (atendimento ou posicionamento) no período. As linhas de referência são a **média da franquia** (tracejado vermelho) e, para o super+, a **média de todas as franquias do sistema** (pontilhado azul) — em ambas, a média considera os corretores que tiveram atividade no período.
- **Clique em uma barra ou fatia** para abrir o detalhamento (drill-down) daquele recorte — por exemplo, ver os leads de uma origem específica.

12. Tempo de resposta

Aprofunda a análise de agilidade no atendimento: quanto tempo cada corretor leva para dar a primeira resposta e como isso evolui. É a base dos indicadores de SLA do Dashboard.

13. Central de Ocorrências — os avisos do sistema

A **Central de Ocorrências** avisa corretores, Master e super+ sobre situações que pedem atenção. O **sininho** na barra superior mostra um **sinal luminoso** e um número enquanto houver mensagens **não lidas** — o sinal só apaga quando você marca a mensagem como lida.

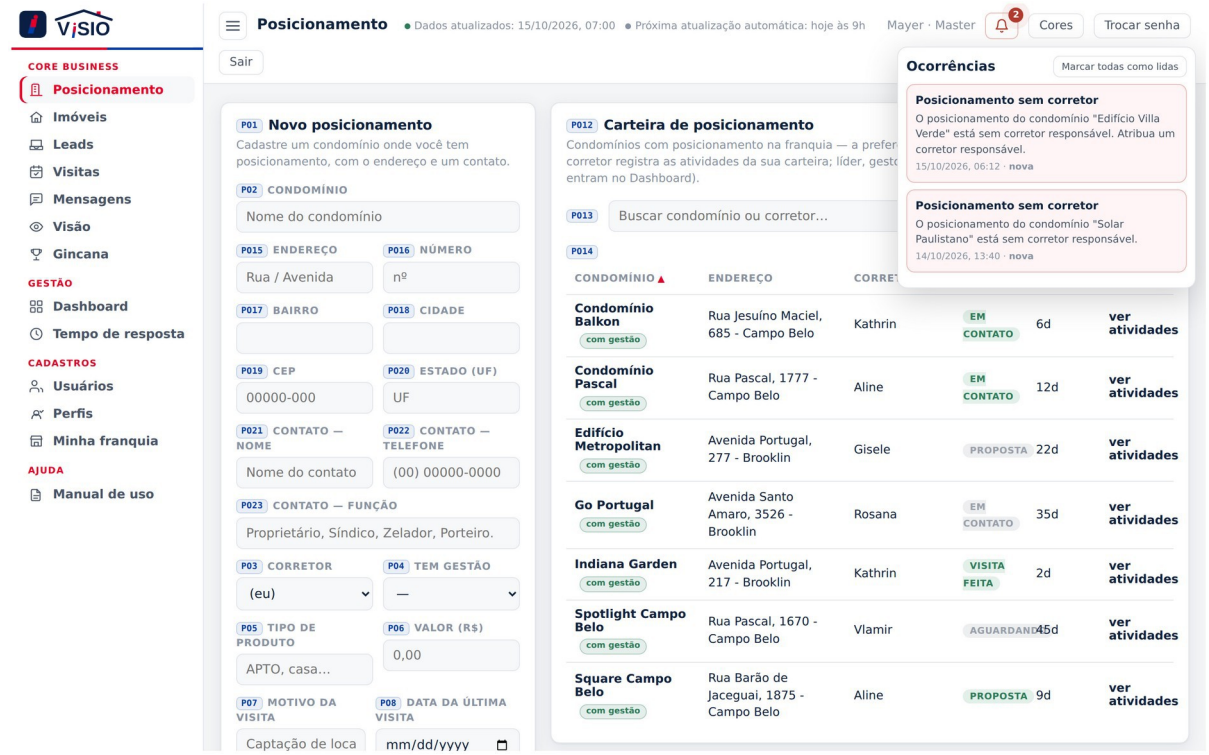


Figura 10 — Central de Ocorrências aberta a partir do sininho.

Como usar

1. Clique no **sininho** para abrir a caixa de ocorrências.
2. Leia cada aviso. Exemplos:
   - **"Gestão vencendo: imóvel …"** — vai para o **corretor do imóvel** quando a gestão (venda **Com Representação** no iList) **vence em 30 dias ou menos**, com a data e quantos dias faltam. Imóvel sem corretor vinculado avisa o Master. O aviso é criado uma vez para cada data de validade; se a gestão for renovada e a nova data chegar perto, um novo aviso é criado. A verificação roda a cada 2 horas e logo depois de importar a planilha do iList.
   - **"Posicionamento sem corretor"** — para o Master, quando um condomínio fica sem corretor responsável e precisa de atribuição.
3. Clique em ✔ **Marcar como lida** em cada aviso — ou em **Marcar todas como lidas** — para apagar o sinal do sininho. Só abrir a caixa não marca nada como lido.

> **Por que isso importa:** um posicionamento sem corretor pode significar uma captação parada. A ocorrência garante que o Master seja avisado na hora e possa reatribuir o condomínio.

14. Cadastros — Usuários, Perfis e Minha franquia

O bloco Cadastros reúne a configuração do sistema e aparece para quem tem perfil de administração:

- **Usuários:** cadastra e gerencia as pessoas da franquia (corretores, líderes, gestores), define o papel de cada uma e ativa ou desativa acessos.
- **Meus dados (todos os perfis):** o item **Meus dados** (US20), no bloco Cadastros, mostra só o próprio cadastro de quem está logado — corretor, gestor, Master ou super+. O corretor não vê a tela Usuários, só Meus dados. Cada um pode corrigir o **nome** e o **e-mail de login** e trocar a senha; perfil, comissões, participação na Gincana e situação aparecem só para consulta e são definidos pelo Master. Ninguém vê, por esta tela, os dados de outro usuário. Em **Exportar minhas atividades** (US27), escolha o período (**De**/**Até** — já vem do dia 1º do mês até hoje) e clique em **Baixar Excel**: o arquivo traz um resumo e as abas **Posicionamento** (atividades registradas, com observação), **Observações de imóveis** (privadas e públicas) e **Visitas**, só do que o próprio usuário registrou, com filtros em cada coluna. Em **Meus documentos** (US23), cada um pode guardar os próprios documentos, se quiser: clique em **+ Enviar documento**, dê um **nome** ao documento (obrigatório), uma **descrição** (opcional), escolha o **arquivo** (PDF, imagem, Word, Excel, texto ou ZIP, até 15 MB) e clique em **Enviar**. A lista mostra nome, descrição, arquivo, data e tamanho, com **Baixar**, **WhatsApp** e **Excluir**; só o próprio usuário vê os seus documentos. O botão **WhatsApp** no celular abre o compartilhamento do aparelho com o próprio arquivo (escolha o WhatsApp e o contato); no computador abre o WhatsApp com uma mensagem contendo um **link do documento válido por 7 dias** — quem receber o link consegue abrir o arquivo até essa data; excluir o documento invalida o link.
- **Perfis:** controla quais páginas cada perfil pode ver, permitindo ajustar o que aparece no menu.
- **Minha franquia (Master):** três abas — **Dados** (cadastro e cobrança da franquia, para consulta), **Faturamento** (bilhetes emitidos pela APP4HELP: emitidos, pagos, em aberto e vencidos, com a lista detalhada) e **Comissão padrão** (split do corretor em venda e locação, usado quando o corretor não tem percentual próprio).

Painel de controle (super+)

No bloco **Super+** do menu, o **Painel de controle** reúne a administração de todas as franquias, em cinco abas:

- **Franquias:** cadastro das franquias atendidas.
- **Faturamento:** indicadores do negócio APP4HELP, geração de bilhetes e acompanhamento das cobranças; os gráficos permitem **clicar para detalhar** cada número.
- **Integrações:** conexão de cada franquia ao Nonstop (token), atualização dos corretores a partir do C2S e a sincronização de conversas do C2S.
- **Padrões de acesso:** quais páginas cada papel vê por padrão em todas as franquias. Cada Master pode ajustar a própria franquia em Perfis.

- **Comissão padrão:** split do corretor de cada franquia, com a opção de aplicar o padrão a todos os corretores dela.

15. Recursos presentes em várias telas

- **Ordenar por coluna:** em qualquer tabela, clique no título da coluna para ordenar e clique de novo para inverter.
- **Versão do sistema:** no pé do menu lateral, em letras pequenas, aparece a **versão** que você está vendo (data e hora da publicação + código). Quando sai uma versão mais nova, aparece logo abaixo o aviso **"● nova versão: recarregar"** — clique nele (ou use Ctrl+F5) para atualizar a tela.
- **Limpar filtros:** o botão ✕ **Limpar filtros** (em destaque, rosado) volta todos os filtros da tela ao padrão.
- **Busca rápida:** a maioria das telas tem um campo de busca que filtra a lista conforme você digita.
- **Dados atualizados:** a barra superior sempre mostra a data da última atualização e quando será a próxima.
- **Cores:** o botão **Cores** na barra superior permite personalizar a aparência do sistema.
- **Sininho de ocorrências:** acende sempre que há um aviso novo para o seu usuário.

16. Dicas úteis

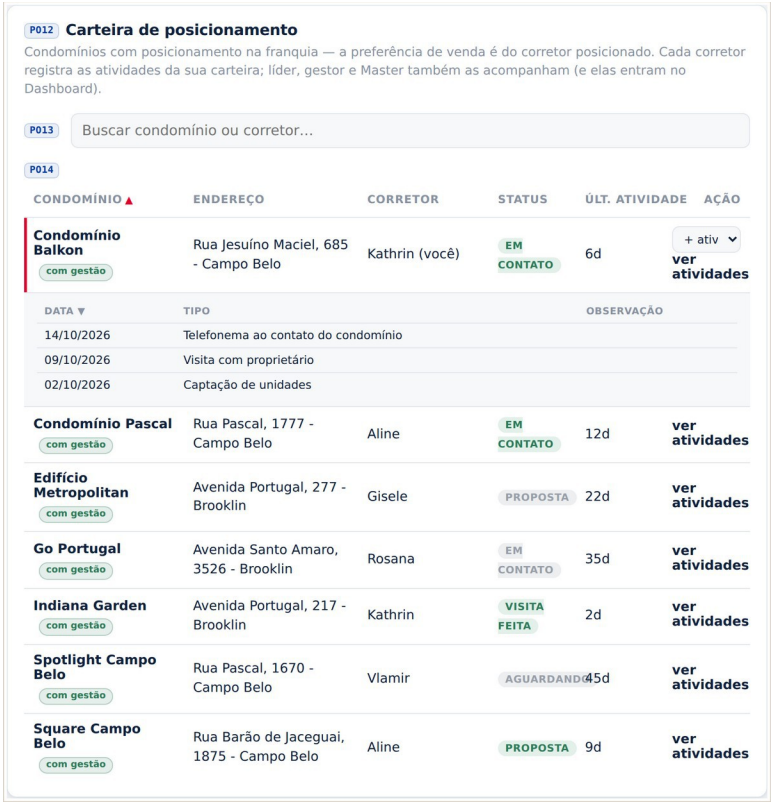
Esta seção reúne procedimentos práticos do dia a dia, em formato de dica rápida. Novas dicas serão acrescentadas aqui ao longo do tempo.

Dica 1 — POSICIONAMENTO: CADASTRO DE ATIVIDADE

Toda vez que você fizer um contato ligado a um condomínio que é o **seu posicionamento** (uma visita, um telefonema, uma captação de unidades…), registre a atividade. É rápido e feito na própria lista — e esses registros alimentam o **Dashboard** da franquia.

1. No menu esquerdo, abra **Posicionamento**.
2. Na **Carteira de posicionamento** (a lista abaixo dos filtros), localize o condomínio que é seu — use a **busca** ou o filtro de **Corretor** se precisar. As suas linhas aparecem destacadas e trazem o seletor de atividade na coluna **Ação**.
3. Nessa linha, na coluna **Ação**, abra o seletor **"+ atividade"**.
4. Escolha o **tipo** de atividade. As opções são: Visita com proprietário, Visita com clientes, Telefonema ao proprietário, Telefonema ao contato do condomínio, Captação de unidades e Outro.
5. Abre a janela **Registrar atividade** (PO24): confira o tipo, a **data** (vem com a de hoje; pode ser uma data passada) e escreva uma **observação** se quiser — ex.: "Síndico pediu proposta por escrito". Clique em **Salvar**.

6. Para conferir o histórico, clique em **“ver atividades”** (ao lado do seletor): abre uma lista com **Data · Tipo · Observação**, que você pode ordenar clicando nos títulos.
7. Para corrigir ou completar uma observação, clique em **“ editar”** ✎ (ou **“ incluir observação”** ✎) na própria linha do histórico, ajuste o texto e clique em **Salvar**. Deixar o campo vazio apaga a observação.



O seletor “+ atividade” na coluna Ação e o histórico aberto em “ver atividades”.

> **Observações:** o seletor **“+ atividade”** só aparece nos posicionamentos que são **seus**; em condomínios de outro corretor você vê apenas **“ver atividades”** ou o cadeado de preferência. A observação pode ser editada pelo corretor do posicionamento, por quem registrou a atividade e pelo Master.

Dica 2 — IMÓVEIS: POR QUE UM IMÓVEL DO NONSTOP NÃO APARECE

A carteira de **Imóveis** do VISIO vem da conta da franquia no Nonstop (via token). Se um imóvel existe no Nonstop mas **não aparece** no VISIO, quase sempre é por um destes motivos:

- **Não está publicado no site da franquia.** O VISIO só recebe os imóveis publicados no site da conta dona do token (no Nonstop: **Site → Listagem de imóveis**, ou **“Publicar no meu site”** na página do imóvel). Imóveis selecionados só para portais (ex.: Imovelweb), ou com **“Ocultar andar”** e não exclusivos, não sobem sozinhos — precisam de publicação manual.
- **O corretor do imóvel não está cadastrado no VISIO.** O token é da rede e traz imóveis de vários corretores; o VISIO mantém apenas os dos **corretores cadastrados da franquia**. Se o corretor não

está em **Cadastros → Usuários** (ou o e-mail dele no VISIO é diferente do e-mail no Nonstop), o imóvel é ignorado.

- **Foi publicado pela conta de outro corretor.** Se o anúncio foi publicado no site **de um corretor**, e não no site da franquia, ele vai para o site dele — e não entra pelo token da franquia.
- **Só imóveis disponíveis entram.** A carteira traz apenas o que está **disponível** — imóveis **vendidos, alugados, em negociação ou indisponíveis** ficam de fora de propósito. E imóveis **sem foto** não podem ser publicados em site nenhum, então também não aparecem.

Observação: locação entra normalmente — não há tratamento especial. Basta o imóvel estar disponível, publicado no site da franquia e o corretor cadastrado.

Como resolver (um imóvel específico) 1. Publicar o imóvel no **site da conta da franquia** no Nonstop (Site → Listagem de imóveis, ou "Publicar no meu site").

2. Conferir se o **corretor está cadastrado** em Cadastros → Usuários, com o **mesmo e-mail** usado no Nonstop.
3. Aguardar a sincronização automática (diária) ou clicar em **" Atualizar do Nonstop"** ↻ na tela de Imóveis. O imóvel passa a aparecer em seguida.

Solução definitiva (recomendada) Imóveis **não exclusivos** não sobem sozinhos para o site da franquia — por isso o VISIO deixa de mostrar vários sem ninguém perceber. Para resolver de vez, crie no Nonstop uma **coleção das gestões da franquia com publicação automática no site**. A coleção publica automaticamente os imóveis dos corretores (exclusivos ou não), desde que estejam **disponíveis, com foto e sem ocultar preço, endereço ou andar**. Assim, novas captações entram no VISIO sem depender de publicação manual.

> **Resumindo:** imóvel disponível + publicado no site da franquia + corretor cadastrado = aparece no VISIO. A coleção com publicação automática cuida da publicação para você.

17. Dúvidas frequentes

Não vejo uma página ou coluna que um colega vê.

O VISIO mostra conteúdo conforme o papel. A página Visão e colunas de status e indicadores são exclusivas do Master e do super+; Minha franquia é do Master e o Painel de controle, só do super+. Fale com o Master da franquia se precisar de acesso.

Os números parecem antigos.

Confira a data em **"Dados atualizados"** na barra superior. A carteira e os leads são atualizados automaticamente todo dia; se precisar, use **Atualizar do Nonstop** (Imóveis) ou **Sincronizar agora** (Leads).

Troquei de aba e o sistema parece desatualizado.

Atualize a página do navegador (F5). O VISIO recarrega os dados e o seu perfil do zero.

Esqueci a senha.

Use **Esqueci minha senha** na tela de entrada e siga o link enviado por e-mail.

Este manual reflete as telas e os recursos do VISIO na data indicada na capa. Novos recursos podem ser incorporados ao longo do tempo.