

# Domínios

Nesta seção, estabelecemos o fluxo interno padronizado para a gestão dos domínios contratados por clientes, garantindo o correto registro, renovação e acompanhamento de prazos, evitando falhas que possam comprometer o funcionamento de sites e e-mails corporativos. Além do procedimento interno de gestão de domínios, alguns capítulos abordam procedimentos como venda e apontamento de domínio.

- [Gestão de Domínios - Interno](#)
- [O que significa cada ID de um domínio na RegistroBR?](#)
- [Compra/Venda de domínio e hospedagem](#)
- [Domínio congelado](#)
- [Transferência de titularidade - Domínio](#)
- [CPF do cliente atrelado ao domínio](#)
- [Cancelamento de Domínio](#)

# Gestão de Domínios - Interno

## Descrição do Serviço

Os clientes contratam o serviço de gestão de domínio por R\$ 89,00/ano, que inclui o registro, a renovação e o envio de avisos relacionados aos domínios utilizados em nossos sistemas de website e e-mails. Nós, no entanto, pagamos R\$ 40,00/ano para a Registro BR, então precisamos nos organizar internamente para identificar os clientes que pagaram esse serviço, enviar os e-mails notificando os clientes e enviar os boletos para pagamento pelo setor financeiro. Abaixo, consta todo o passo a passo para gestão dos domínios.

Links necessários para trabalhar com a gestão de domínios:

- **Registro BR** (solicite as credenciais de acesso à gestão): <https://registro.br/>
- **Planilha de domínios** (solicite acesso ao documento):  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LIHx1KFcy0FKGwFTSXp40wqYPtYg2Td5Kw3cffTg5gQ/edit?usp=sharing>

## 2. Processo de Renovação

### 2.1. Verificação de Pagamentos

**Frequência:** Diária, no primeiro horário da manhã.

Passo a passo:

- 1 - Acesse o sistema CP em: Financeiro > Carteira (Serviço Integra Domínio)
- 2 - Filtre por data de pagamento e situação "Pago":
- 3 - Primeiro, selecione o dia anterior para confirmar se foram renovados todos os domínios de ontem.
- 4 - Depois, filtre pelo dia atual.
- 5 - Identifique as fichas de clientes com pagamento confirmado.

### 2.2. Renovação do Domínio

Para cada cliente com pagamento confirmado:

- 1 - Verifique na ficha se há mais de um domínio. Confirme qual domínio foi pago.
- 2 - Acesse a conta da empresa na Registro BR.
- 3 - No painel, pesquise o domínio:
- 4 - Se a situação for "**Expirando**", clique em "Pagar", selecione o período de 1 ano – R\$ 40,00, clique em "Prosseguir" e selecione Boleto;

**Se a situação for “Publicado”, é porque o cliente pagou antecipadamente, ou seja, a renovação ainda não está disponível. Nesse caso:**

- 1) verifique a data em que a renovação estará disponível - um mês e 1 dia antes da expiração;
- 2) movimente a ficha com o template “### Cliente pagou boleto do DOMÍNIO XXXXX dia xx/xx/xxxx, renovar em xx/xx/xxxx ###, **agendando** para a data em que o domínio será renovado;
- 3) na planilha de domínios, mova-o para o RENOVADOS ANO ATUAL, deixe a linha em AMARELO e na coluna “Data do boleto”, digite “RENOVAR EM DD/MM (data).”

5 - Visualize e salve o boleto em PDF:

- Nomeie o arquivo como: nomedodomínioVENCdd-aa.pdf. Por exemplo: escritorioadvocaciaVENC22-05.pdf;
- Salve em uma pasta interna, previamente criada, denominada “DOMÍNIOS”.

6 - Paralelamente, no Bitrix, abra o modelo de tarefa **“Pagamento de domínios”**:

- Adicione os domínios e os respectivos boletos, conforme exemplo abaixo:
- 1 - *domíniodocliente.adv.br* - vence em 21/07;

7 - Atualize a movimentação na ficha com a opção:

- **\*\* Enviado email informando que DOMÍNIO foi RENOVADO \*\***

8 - Atualize a planilha:

- Recorte a linha do domínio e cole no bloco RENOVADOS (ANO ATUAL), em azul;
- Preencha a data de emissão e vencimento do boleto e a situação como RENOVADO.

9 - Após verificar todos os domínios pagos no dia, abra a tarefa no Bitrix, com todos os domínios do dia.

### 3. Envio de Avisos

**Frequência:** Diária, após o horário de almoço (período em que os avisos da Registro BR são recebidos).

### 3.1. Aviso de Renovação

- 1 - Copie o domínio do e-mail recebido.
- 2 - Localize-o na planilha e na ficha do CP.
- 3 - Pelo CP, envie e-mail com o template “Aviso de renovação do domínio” (é possível pesquisar pelos e-mails anteriores e utilizar a opção Reenviar, atualizando as datas).
- 4 - Movimente a ficha com a opção: \*\* Enviado email avisando o período de renovação anual do DOMÍNIO \*\*.
- 5 - Recorte a linha da planilha e cole na aba RENOVADOS (ANO ATUAL), em verde, alterando a observação/situação para AVISO.

### 3.2. Lembrete de Renovação

- 1 - Verifique na ficha se o aviso deste ano já foi enviado.
- 2 - Caso não tenha sido, repita o procedimento descrito no item 3.1.

### 3.3. Aviso de Congelamento

- 1 - Copie o domínio do e-mail.
- 2 - Localize o domínio na planilha e no CP.
- 3 - Pelo CP, envie o e-mail com o template “Aviso de congelamento do domínio”.
- 4 - Movimente a ficha com a opção: “\*\* Enviado email informando que DOMÍNIO será CONGELADO \*\*”.
- 5 - Na planilha, mantenha o domínio na aba de AVISOS (verde), mas altere a observação para AVISO CONGELAMENTO.

### 3.4. Domínio Congelado

- 1 - Copie o domínio do e-mail.
- 2 - Localize o domínio na planilha e no CP.
- 3 - Pelo CP, envie o e-mail com o template “Seu domínio foi congelado”.
- 4 - Movimente a ficha com a opção: “\*\* Enviado email informando que DOMÍNIO foi CONGELADO \*\*”.
- 5 - Na planilha, mova o domínio para a aba CONGELADOS - ANO ATUAL (laranja). Atualize a situação para CONGELADO.

## 3.5. Aviso de Remoção do Domínio

- 1 - Copie o domínio do e-mail e localize na planilha e ficha do CP.
- 2 - Pelo CP, envie o e-mail com o template “Seu domínio será removido”.
- 3 - Movimente a ficha com a opção: “\*\* Enviado email informando que DOMÍNIO será REMOVIDO \*\*”.
- 4 - Mantenha o domínio na aba CONGELADOS - ANO ATUAL, atualizando a situação com CONGELADO + observação: “E-MAIL SERÁ REMOVIDO”.

## 3.6. Aviso de Domínio Removido

É raro recebermos esse tipo de notificação diretamente da Registro BR. Além disso, quando um domínio é removido, geralmente o cliente já está com o serviço suspenso há bastante tempo, em decorrência de inadimplência, e já recebeu todos os avisos prévios.

Contudo, caso recebamos um e-mail da Registro BR informando sobre a remoção de um domínio, o ideal é encaminhar essa informação ao cliente por e-mail, reforçando que o domínio foi de fato removido. Então, se recebermos o aviso da Registro BR:

- 1 - Copie o domínio, localize na planilha e na ficha do CP.
- 2 - Envie o e-mail com o template “Seu domínio foi removido”.
- 3 - Movimente a ficha com a opção: “\*\* Enviado email informando que DOMÍNIO foi REMOVIDO \*\*”.
- 4 - Mova o domínio para a aba CANCELADOS - ANO ATUAL da planilha, colocando a observação de que foi cancelado em decorrência da remoção.

# 4. Planilha de Domínios

A planilha no Google Sheets é dividida nas seguintes abas:

- RENOVADOS (ANO ANTERIOR): históricos do ano anterior.
- RENOVADOS (ANO ATUAL): domínios renovados (azul) e avisados (verde) no ano vigente.
- CONGELADOS (ANO ATUAL): domínios congelados.
- CANCELADOS (ANO ATUAL): clientes com contrato de domínio cancelado.
- CANCELADOS (ANO ANTERIOR): registros de cancelamentos do ano anterior.
- INATIVOS-REMOVIDOS: domínios removidos.
- DOMÍNIOS DA EMPRESA: são os nossos domínios próprios (da API, do PROMAD, etc.). Devem ser renovados por prazos maiores, estes que sempre devem ser indicados na planilha.

## 5. Registro de Novos Domínios

Quando um cliente adquire o serviço de registro, o vendedor responsável deve abrir uma tarefa no Bitrix direcionada ao responsável pela gestão de domínios.

Após isso:

- 1 - Acesse a conta da empresa na Registro BR > REGISTRE.
- 2 - Insira o nome do domínio escolhido e selecione o período de 1 ano (R\$ 40,00).
- 3 - Gere o boleto e abra uma tarefa para o financeiro **solicitando pagamento imediato**, explicando que se trata de um registro de domínio.
- 4 - Informe o vendedor que o registro foi solicitado.
- 5 - No dia seguinte, **após a confirmação do pagamento** e se **PUBLICADO**, informe o vendedor e conclua a tarefa.
- 6 - Pelo CP, envie o e-mail com o template "Seu domínio foi REGISTRADO";
- 7 - Movimente a ficha do cliente com a opção "\*\*\* Enviado email informando que DOMÍNIO foi REGISTRADO \*\*\*"

## 6. Situações Especiais

### 6.1. Cliente pagou, mas o domínio está congelado

- 1 - Acesse a Registro BR > Ajuda > Domínio congelado.
- 2 - Insira o domínio e clique em avançar.
- 3 - Preencha os dados (seu nome - não o do cliente, seu e-mail corporativo, telefone do PROMAD), selecione o motivo "Outros" e envie o pedido.
- 4 - Confirme o link no e-mail recebido.
- 5 - Após isso, siga o procedimento de renovação normalmente.

### 6.2. Cliente pagou, mas o domínio está expirado

Neste caso, o domínio ainda está funcional. Basta seguir o processo de renovação. O vencimento do boleto será sempre no dia seguinte.

# O que significa cada ID de um domínio na RegistroBR?

Segue informações dos IDS (contatos) cadastrados em um domínio na RegistroBR.

- **Contato administrativo:** ID administrador do domínio (Pode fazer qualquer alteração)
- **Titular:** ID da pessoa ou empresa que registrou o domínio (CPF ou CNPJ)
- **Técnico:** ID da pessoa ou empresa que pode realizar alterações no DNS
- **Cobrança:** ID da pessoa ou empresa que é responsável por pagamentos (ID que renova o domínio)

Por padrão, quando registramos o domínio, tudo é atribuído ao titular, porém se ele desejar, pode definir setores (contatos) para cada procedimento.

# Compra/Venda de domínio e hospedagem

## Procedimento para compra de novo domínio (.com.br ou .adv.br)

**1º passo:** Verificar disponibilidade do domínio através da

### **REGISTROBR**

A Registro BR costuma mudar regras de titularidade com frequência (ora é permitido .com.br para CPF, ora é permitido somente para CNPJ), então antes de comprar SEMPRE verificar com a gestão de domínios da central (atualmente Diana) se o domínio desejado deve ser cadastrado sob titularidade de CPF ou CNPJ.

Após essas verificações, confirmar os seguintes dados com o cliente:

- Domínio desejado:
- Nome completo:
- CPF ou CNPJ (a depender do caso):
- Endereço:
- Cidade:
- UF:
- CEP:
- Telefone:

Informe ao cliente que não há possibilidade de "reservar" domínio: ele só será registrado quando houver baixa bancária do pagamento desse serviço, ou seja, ele precisa **PAGAR** o mais breve possível para garantir o domínio escolhido.



## **2º passo:** Gere as contratações e boletos de DOMÍNIO e APONTAMENTO para o cliente.

- 1 - No CP, acesse a **aba de Contratação**;
- 2 - Selecione a opção de **DOMÍNIO** e preencha o campo com o **DOMÍNIO que o cliente deseja**;
- 3 - Clique em ">>", **selecione a opção de .adv.br ou .com.br**;
- 4 - Selecione a opção "Taxa de configuração", marque quais serviços serão usados no domínio, insira novamente o domínio que está sendo contratado e clique em "Avançar";
- 4 - Clique em próximo passo e finalize a contratação.

Pronto, sua contratação foi gerada com sucesso;

---

## **3º passo:** Quando cliente pagar (baixa apenas, comprovante não vale) os boletos referentes a contratação, é necessário abrir uma tarefa no Bitrix **para Registro de domínio, informando os dados solicitados.**

[CLIQUE AQUI](#) e acesse o modelo da tarefa referente a este processo.

---

## **4º passo:** Aguardar a finalização da tarefa pelo responsável e, assim que finalizada:

a) Pelo CP, gerar a contratação da Hospedagem e/ou site - caso o cliente tenha solicitado esses serviços - a sugestão é gerar a contratação dos serviços vinculados ao domínio somente após 1) o cliente pagar pelo registro e apontamento; 2) o domínio ser registrado com sucesso;

b) Acesse o painel da hospedagem e crie o domínio do cliente em nosso painel, pelo menu Domínios > Criar;

c) **CASO O CLIENTE TENHA CONTRATADO HOSPEDAGEM:** Ainda no painel da hospedagem, crie uma conta de Administrador do painel para o cliente, pelo menu Administradores > Criar: insira o e-mail do cliente (usa-se o e-mail de cadastro que consta no CP, normalmente, mas é possível incluir um e-mail como contato@domíniodocliente, por exemplo), insira uma senha (anote para passar ao cliente depois), clique em Salvar.

d) Abra **uma tarefa solicitando o apontamento do DOMÍNIO para o serviço desejado: SITE e/ou E-mails - modelo "Apontamento de DNS"**.

e) Após finalizada a tarefa de apontamento pelo TI, informe ao cliente que os apontamentos foram realizados e os serviços estarão disponíveis em até 2 horas - prazo médio para propagação do domínio do cliente.

Caso tenha contratado hospedagem, envie ao cliente o e-mail de "Acesso ao painel de gestão", com as credenciais de Administrador que criou no passo "c", que consta acima, e o oriente a criar as contas de e-mail por este painel.

**Isso é de extrema importância, pois cliente contratou e precisa saber como acessa seus emails!**

---

**VERIFIQUE SE O ENDEREÇO DO DOMÍNIO ESTÁ SALVO NO PAINEL DO SITE E DEFINIDO COMO PRINCIPAL.**

---

# Domínio congelado

## Domínio congelado

Em caso de domínio congelado, deve-se:

1. Verificar no site da [RegistroBR](#) se o domínio está sob nossa responsabilidade (nossos Ids);
2. Verificar se o pagamento do domínio foi baixado no CP
3. Realizar a extensão do pagamento (Solicitar para o responsável pela gestão de domínios - atualmente Diana/Monique);
4. Em torno de 1 (uma) hora o domínio estará descongelado e o serviço disponível;

A partir da data de expiração do domínio conta-se **14 dias até congelar**, após congelar, conta-se mais **90 dias para realizar a extensão** e pagamento, **passando 90 dias perde-se o domínio e entra em processo de liberação**.

# Transferência de titularidade

## - Domínio

Pra realizar a transferência de titularidade de um domínio, siga as etapas abaixo:

1. Verificar na **REGISTROBR** se o domínio não está congelado/expirando. O status tem que estar como **publicado** para realizarmos tal alteração;
2. O cliente deve nos informar **ID e senha da RegistroBr** (se algum contato com ID do cliente, não é necessário de senha, apenas ID);
3. Abrir a tarefa para a equipe de INFRA com os dados informados e aguardamos retorno;
4. Cancela ou zera (quando possuir hospedagem ativa) o contrato de domínio no CP .Para conhecimento quando realizamos transferencia de titularidades de dominios que estão com titularidade da API (AAPIN3) não é necessario senha do ID para qual iremos tranferir a titularidade, digo isso pois recebemos chamado assim com a senha do usuario e não é necessario essa informação.

# CPF do cliente atrelado ao domínio

CPF do cliente atrelado ao domínio

O cliente não consegue registrar novo domínio lá na REGISTROBR porque seu CPF tá vinculado ao domínio que possui conosco.

Cliente está tentando comprar outro domínio na RegistroBr, porém seu CPF está atrelado conosco, verificar se a responsabilidade do domínio está com nosso ID e solicitar ao cliente que realize o cadastro na RegistroBr e nos forneça seu ID, neste caso, iremos transferir a titularidade total do domínio para que o cliente consiga efetuar a nova compra.

# Cancelamento de Domínio

Quando o cliente solicita o cancelamento do domínio (ou então cancelou outros serviços também, incluindo o domínio), precisamos informá-lo que **precisamos transferir o domínio para sua responsabilidade, pois ele é o titular do domínio.**

Essa é a REGRA!! Sempre insistir nesse procedimento com o cliente. Exceção, abaixo:

**EXCEÇÃO:** Caso o cliente informe que não tem interesse em utilizar esse domínio, deixe-o ciente de que a partir desse cancelamento, se ele não quiser a responsabilidade, não haverá ninguém gerenciando esse serviço para ele e, uma vez removido, não é possível "recuperá-lo", apenas realizando um novo registro conforme disponibilidade.

Nesse caso (cliente não tem interesse em gerenciar seu domínio por conta própria), é necessário incluir a seguinte informação nas dicas da ficha desse cliente: "Cliente não tem interesse no domínio".

Para cancelamento do serviço de domínio, siga as instruções abaixo:

1. Consultar com quem está a responsabilidade do Domínio, nas páginas da REGISTRO BR para domínios nacionais, e na Godaddy para domínios Internacionais - verificar se o ID **AAPIN3** está indicado como contatos.
2. Estando o Domínio sob a nossa responsabilidade, é preciso solicitar ao cliente o ID e senha dele da Registro BR ou da Godaddy para realizar a transferência de titularidade.
3. Estando com os dados em mãos, é preciso abrir um CHAMADO INTERNO pedindo ao TI que realize a transferência.
4. Cancelar o contrato de cobrança referente ao serviço de domínio;
5. Cancelar o boleto vencido, caso haja;
6. Movimentar a ficha para registro.
7. Abrir indicação de cancelamento em INDICAR e finalizá-la para fins de registro.
8. Enviar e-mail ao cliente formalizando o cancelamento, independentemente se o contato foi por chat.
9. Avisar ao responsável pela gestão de domínios (atualmente Diana) que o serviço foi cancelado, informando o domínio a ele.