CONSULTA RÁPIDA | 1/2

Rotina do balcão

Confira a unidade e acompanhe a fila junto com a agenda.

Antes de abrir

- [ ] No início do turno, confira a unidade selecionada, a data e os profissionais presentes. Revise a agenda antes de iniciar um atendimento da fila.
- [ ] Abra Operação e confira a abertura da fila. Abrir automaticamente segue as faixas semanais; Abrir manualmente a cada dia exige definir os horários de hoje. Os agendamentos são abertos separadamente na aba Agenda.
- [ ] Na política manual, preencha início e fim e use Abrir / atualizar horários de hoje. A abertura vale apenas para a data indicada e para o fuso da unidade.
- [ ] Confira o modo atual: agendamento, fila ou híbrido. Verifique também a escala e o canal permitido para cada profissional.

Durante os atendimentos

- [ ] Use Chamar quando a equipe puder receber a pessoa. Faça também a chamada presencial; não dependa de uma notificação no WhatsApp.
- [ ] Quando o cliente estiver pronto, use Iniciar e escolha um profissional compatível. O sistema verifica ocupação, escala, bloqueios e reservas. Se houver conflito, reorganize a equipe; não abra outra entrada para contornar o aviso.
- [ ] Ao terminar, confira a pessoa e use Finalizar. Leia a confirmação e só então encerre. O atendimento sai de Em atendimento e passa ao histórico.

Ao encerrar

- [ ] Ao encerrar, use Fechar o dia quando estiver na política manual. Isso fecha a fila do dia. Na aba Agenda, use Fechar novas reservas nas datas desejadas. Nenhuma dessas ações cancela reservas nem finaliza serviços em andamento.

Atenção

Não marque atendimentos como concluídos apenas para esvaziar o painel. Isso altera o histórico e as métricas.

Central de ajuda: temvez.com.br/ajuda/negocios

Suporte: contato@temvez.com.br

CONSULTA RÁPIDA | 2/2

Quando algo falhar

Consulte o resultado antes de repetir uma ação.

Conexão ou confirmação incerta

- [ ] Confira sua conexão e se o problema afeta outras páginas. Se houver mensagem de falha, leia antes de tentar novamente.
- [ ] Após uma ação de salvar, reservar, iniciar ou pagar com resposta incerta, consulte a situação no painel antes de repetir. Uma falha de resposta não comprova que a ação falhou.
- [ ] Durante indisponibilidade, organize a recepção de forma temporária e registre somente o mínimo necessário em meio controlado. Quando o sistema voltar, confira o que já existe antes de inserir dados e elimine cópias temporárias conforme a política da unidade.

WhatsApp desconectado

- [ ] Se houver desconexão, reconecte pelo fluxo da tela e confira o resultado. Durante a falha, continue a chamada presencial e acompanhe reservas no painel.

Pagamento ainda não confirmado

- [ ] Depois de pagar, aguarde a atualização do provedor. O retorno à página de sucesso, sozinho, não substitui a confirmação do pagamento.

Proteger o tablet e pedir ajuda

- [ ] Para sair, use Sair do modo totem e valide o PIN. Se a sessão expirar, peça à equipe para entrar novamente e reabrir o totem.

Informações para o suporte

- [ ] Ao pedir suporte, informe data/hora, unidade, tela, ação e mensagem exibida. Se precisar de imagem, oculte nomes, telefones, e-mails e qualquer credencial. Não envie senhas, tokens, links de reset ou QR Code.

Atenção

Suporte: contato@temvez.com.br. Nunca encaminhe senhas, dados de pagamento, tokens ou informações de clientes sem necessidade.

Central de ajuda: temvez.com.br/ajuda/negocios

Suporte: contato@temvez.com.br