TemVez

GUIA DE USO DA EQUIPE

Do primeiro acesso ao fim do turno

Fila, agenda, tablet, comunicação e assinatura.
Passos para consultar, praticar e conferir.

Para usar no dia a dia

Nove guias descrevem os fluxos disponíveis no app. O roteiro de 45 minutos reúne exercícios de treinamento; o questionário e o gabarito ajudam a revisar o aprendizado.

Pratique somente em homologação ou com o instrutor, com dados fictícios. Os exercícios não autorizam reservas, cobranças nem mensagens para clientes reais.

Abrir a central de ajuda atualizada

Treinamento online da equipe

Suporte: contato@temvez.com.br

CONSULTA RÁPIDA

Encontre o próximo passo

Escolha o assunto. Os títulos abaixo também abrem a versão online.

01 Prepare sua barbearia para receber clientes **3**

Confira unidade, serviços, profissionais e horários antes de divulgar sua página.

02 Abra e encerre a operação do dia **4**

Entenda a abertura automática, a abertura manual diária e o fechamento para novas entradas.

03 Atenda a fila do começo ao fim **5**

Adicione, chame, inicie e conclua atendimentos com a equipe correta.

04 Abra datas e cuide dos agendamentos **6**

Escolha profissionais, datas, horários e aceite; acompanhe os pedidos e as reservas.

05 Mantenha serviços, escalas e bloqueios corretos **7**

A disponibilidade depende do cadastro e da capacidade real de cada profissional.

06 Use o tablet como totem presencial **8**

Ofereça entrada por nome e serviços sem deixar o painel da equipe exposto.

07 Conecte o WhatsApp e acompanhe as conversas **9**

Confira assinatura, conexão e finalidade do número antes de depender dos avisos.

08 Consulte a assinatura e evite pagamentos repetidos **10**

Revise a contratação e consulte o resultado antes de iniciar uma nova tentativa.

09 Resolva falhas sem duplicar ações ou expor dados **11**

O que conferir quando a internet, o acesso ou uma confirmação falhar.

Treinamento prático: 45 minutos - página 12

Questionário sem respostas - página 13
Gabarito para o instrutor - página 14

GUIA 01 | COMEÇAR

Prepare sua barbearia para receber clientes

Confira unidade, serviços, profissionais e horários antes de divulgar sua página.

Para: Gestor ou responsável pela unidade | Leitura: 6 min

Passo a passo

1. Entre em Acesso da equipe com seu e-mail e senha. Confira o nome da conta e da unidade antes de cadastrar ou alterar informações.
2. No cadastro da unidade e no onboarding, revise nome, endereço, cidade e localização no mapa. O cliente precisa encontrar o local certo.
3. Em Serviços, confira nome, preço e duração de cada atendimento. A duração participa da disponibilidade da agenda e da estimativa da fila.
4. Em Profissionais, revise quem está ativo, quais serviços realiza e sua escala. Uma combinação de serviços só pode ser atendida por alguém habilitado para todos eles.
5. Em Agenda, abra explicitamente datas e horários por profissional. Em Operação, confira a abertura da fila. A escala semanal sozinha não libera reservas futuras.
6. Conclua as pendências do onboarding e publique quando as informações estiverem corretas. Abra a página pública e consulte um horário sem confirmar uma reserva real para testar.

Confira o resultado

OK O cliente vê a unidade, o endereço, o preço e a equipe corretos.

OK Os horários disponíveis respeitam a escala e os bloqueios cadastrados.

Se algo não sair como esperado

Minha barbearia não aparece na busca.

Confira se a unidade foi publicada e se o onboarding informa pendências. Busque pelo nome e pela cidade sem filtro de serviço ou horário. Se continuar ausente, peça ao gestor para revisar a publicação.

Não vejo uma opção de administração.

Seu perfil pode ter acesso restrito à própria operação. Solicite ao gestor a revisão do vínculo e das permissões; não compartilhe a senha de outro usuário.

> **Atenção**
>
> Não invente preços, durações ou horários para concluir o cadastro. Valide as informações com a equipe antes de publicar.

Consultar este guia online

GUIA 02 | ROTINA DIÁRIA

Abra e encerre a operação do dia

Entenda a abertura automática, a abertura manual diária e o fechamento para novas entradas.

Para: Gestor e equipe autorizada | Leitura: 4 min

Passo a passo

1. No início do turno, confira a unidade selecionada, a data e os profissionais presentes. Revise a agenda antes de iniciar um atendimento da fila.
2. 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.
3. 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.
4. Confira o modo atual: agendamento, fila ou híbrido. Verifique também a escala e o canal permitido para cada profissional.
5. Ao pausar um profissional, cadastre o período indisponível em vez de apenas avisar verbalmente. Se um atendimento não couber antes da pausa ou de uma reserva, escolha outro profissional ou horário.
6. 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.

Confira o resultado

OK O painel mostra o modo e a equipe esperados para o turno.

OK Na política manual, amanhã começará fechado até uma nova abertura.

Se algo não sair como esperado

A fila aparece fechada mesmo com a unidade aberta.

Confira o modo atual, a abertura do dia, as faixas semanais e se existe profissional ativo com capacidade para fila. Um profissional em pausa, bloqueado ou dedicado à agenda pode não receber a fila.

Fechei o dia e ainda existem reservas.

Isso é esperado: o fechamento impede novas entradas e preserva os compromissos existentes. Confira a agenda e combine com cada cliente a manutenção ou uma remarcação permitida.

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

Consultar este guia online

GUIA 03 | ATENDIMENTO

Atenda a fila do começo ao fim

Adicione, chame, inicie e conclua atendimentos com a equipe correta.

Para: Recepção e profissionais autorizados | Leitura: 5 min

Passo a passo

1. Na aba Atendimento, confira o modo atual e a ordem de chegada. A espera é estimada e pode variar conforme os atendimentos. Use Ativar som de avisos; esse clique toca um bipe de teste e libera os avisos de novas entradas e agendamentos com o painel aberto.
2. Para uma chegada presencial, use Adicionar à fila e informe o nome e os serviços. Confira a preferência de profissional quando houver essa opção.
3. Use Chamar quando a equipe puder receber a pessoa. Faça também a chamada presencial; não dependa de uma notificação no WhatsApp.
4. 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.
5. 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.
6. Use as ações de cancelamento ou ausência apenas quando essa for a situação real. Para entradas remotas, confira com a pessoa se o Cheguei foi registrado ao chegar.

Confira o resultado

- **OK** O profissional correto aparece em atendimento com os serviços combinados.
- **OK** Ao concluir, o registro aparece no Histórico com o status esperado.

Se algo não sair como esperado

O sistema não permite iniciar.

Confira se o profissional realiza todos os serviços e se há tempo até a próxima pausa, bloqueio, fim da escala ou reserva. Verifique também se ele já está em atendimento.

A confirmação demorou ou a internet caiu.

Reabra ou atualize o painel e consulte a pessoa antes de repetir. Uma ação pode ter sido concluída mesmo quando a resposta não chegou. Evite cadastrar a mesma entrada duas vezes.

> **Atenção**
>
> Fila não é horário reservado. Não prometa uma hora exata usando a estimativa do painel.

Consultar este guia online

GUIA 04 | ATENDIMENTO

Abra datas e cuide dos agendamentos

Escolha profissionais, datas, horários e aceite; acompanhe os pedidos e as reservas.

Para: Recepção, gestores e profissionais autorizados | Leitura: 7 min

Passo a passo

1. Em Profissionais, configure serviços, dias, horários, pausas e canal. No exemplo da Alpha, Adriel usa Somente agendamento e os outros dois usam Somente fila. A fila permanece única na unidade.
2. Abra a aba Agenda. Selecione um ou mais profissionais, adicione Hoje, Amanhã ou outras datas e defina início, fim e intervalo. Confira o resumo antes de Abrir / atualizar datas selecionadas. O cliente só reserva nas datas abertas, até 90 dias à frente, dentro da escala e dos horários livres.
3. Escolha Aceitar automaticamente para concluir a reserva já aceita ou Eu vou aceitar cada pedido para receber Aguardando aceite. Na aba Atendimento, aceite o pedido em Solicitações para aceitar. O horário pendente já fica ocupado; confirmar presença é uma ação posterior e diferente.
4. Para remarcar, escolha profissional e horário disponíveis e revise o resumo. A duração usa os serviços contratados na reserva; mudar o cadastro de um serviço não reescreve esse compromisso antigo.
5. Na aba Atendimento, escolha o Dia da agenda para consultar hoje ou uma data futura. Abra Ver ações e confira cliente, data, profissional e serviços. Para iniciar, confira a chegada e se a duração completa cabe a partir de agora. Atrasos não deslocam outras reservas.
6. Na aba Agenda, Fechar novas reservas impede novos pedidos naquela data e preserva os existentes. Resolva cada compromisso pela ação correta no Atendimento. O cliente acompanha o aceite e cancela em Meus horários enquanto a política permitir.

Confira o resultado

OK A reserva aparece uma única vez com o novo profissional e horário.

OK Uma remarcação válida pode sobrepor parte do próprio intervalo antigo, mas não o compromisso de outra pessoa.

Se algo não sair como esperado

O horário que eu via deixou de estar disponível.

Outra pessoa pode ter reservado, a escala pode ter mudado ou um bloqueio pode ter sido criado. Consulte novamente e escolha uma opção atual.

Um cliente atrasou e a próxima reserva está próxima.

Não inicie assumindo que o próximo cliente vai esperar. Confira a duração e reorganize o atendimento com a equipe e os clientes afetados.

> **Atenção**
>
> Código do pedido não significa aceite automático. Quando aparecer Aguardando aceite, a equipe ainda precisa aceitar. Som depende de ativação no navegador, conexão, volume e painel aberto; não substitui acompanhamento.

Consultar este guia online

GUIA 05 | CONFIGURAÇÃO

Mantenha serviços, escalas e bloqueios corretos

A disponibilidade depende do cadastro e da capacidade real de cada profissional.

Para: Gestor ou responsável pela unidade | Leitura: 4 min

Passo a passo

1. Em Serviços, revise preço, duração e situação ativa. Use nomes claros para o cliente reconhecer o atendimento.
2. Em Profissionais, confira a unidade e os serviços realizados por cada pessoa. Remover uma habilitação pode tornar uma combinação indisponível para novas reservas.
3. Revise a escala semanal, incluindo pausas e canal de atendimento. O horário geral da unidade não substitui a disponibilidade individual.
4. Na aba Atendimento, abra a situação do profissional. Para uma ausência de hoje, use Iniciar pausa com a Previsão de retorno ou Encerrar por hoje. Resolva os agendamentos afetados e confira o horário da unidade antes de confirmar.
5. Ao alterar o modo de hoje, confira quando começa e termina a mudança. Uma substituição temporária não equivale a reescrever a escala semanal.
6. Depois de mudar dados, consulte a página pública para conferir o resultado e revise compromissos já existentes. Não apague ou recrie pessoas para contornar uma indisponibilidade.

Confira o resultado

OK Cada profissional oferece apenas os serviços que realmente realiza.

OK Folgas, pausas e ausências não aparecem como horários livres.

Se algo não sair como esperado

Um profissional não aparece para uma combinação de serviços.

Confira se ele está ativo, na unidade correta, habilitado para todos os serviços e com escala/canal compatíveis naquele período.

Sou profissional e não consigo administrar colegas.

O acesso pode ser limitado aos seus próprios atendimentos e recursos. A administração da unidade deve ser feita pelo gestor autorizado.

> **Atenção**
>
> Mudanças de cadastro não autorizam apagar o histórico nem cancelar compromissos sem combinar com os envolvidos.

Consultar este guia online

GUIA 06 | ATENDIMENTO

Use o tablet como totem presencial

Ofereça entrada por nome e serviços sem deixar o painel da equipe exposto.

Para: Recepção e gestor do tablet | Leitura: 4 min

Passo a passo

1. Entre na operação com a equipe e confira a unidade, a fila aberta, os serviços e os profissionais disponíveis.
2. Abra Modo totem. Configure o PIN de saída de 4 a 6 números se ainda não houver um. Guarde-o somente com a equipe.
3. Use Entrar no modo totem. O app passa a usar uma sessão restrita de entrada e leitura da unidade; para voltar à administração será necessário entrar novamente.
4. Oriente a pessoa a tocar em Entrar na fila, informar o nome e selecionar os serviços. O WhatsApp é opcional: sem número, ela acompanha a tela e a chamada presencial.
5. Confira a confirmação com posição e espera estimada. Aguarde o retorno à fila para receber a próxima pessoa e mantenha a tela visível.
6. 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.

Confira o resultado

OK A entrada aparece na fila da equipe e o totem mostra o nome abreviado.

OK Sair com PIN encerra a sessão restrita e não revela o painel administrativo.

Se algo não sair como esperado

A barra do navegador ou os gestos do tablet continuam disponíveis.

Tela cheia não trava o sistema operacional. O responsável pelo aparelho deve configurar Fixar app no Android ou Acesso Guiado no iPad, conforme o dispositivo.

O totem não oferece entrada.

Confira abertura, modo de fila/híbrido e capacidade profissional. Se a sessão expirou, reentre com a equipe. Não deixe uma conta administrativa aberta para os clientes.

> **Atenção**
>
> O telefone informado no totem serve para avisos e não comprova identidade nem vincula automaticamente o histórico a uma conta.

Consultar este guia online

GUIA 07 | COMUNICAÇÃO

Conecte o WhatsApp e acompanhe as conversas

Confira assinatura, conexão e finalidade do número antes de depender dos avisos.

Para: Gestor e equipe autorizada de atendimento | Leitura: 5 min

Passo a passo

1. Abra WhatsApp na operação. Confira a unidade, os números disponíveis, a situação da assinatura e o estado da conexão.
2. Quando a contratação estiver disponível, revise o valor e as condições mostrados antes de abrir o checkout. Não compartilhe links de pagamento com dados da conta.
3. Quando a tela solicitar conexão, use o QR Code com o WhatsApp do número autorizado. Aguarde a indicação de conexão; QR Code exibido não significa conexão concluída.
4. Revise as unidades, profissionais e finalidades atendidos por cada conexão. Confira os avisos da fila e as opções de confirmação conforme a configuração da unidade.
5. Em Conversas recentes, use Assumir conversa quando um pedido de atendimento humano estiver sem responsável. Combine a resposta pelo WhatsApp autorizado da unidade; o painel acompanha o pedido e a atribuição. Ao concluir, use Encerrar atendimento. Se a atualização falhar, use a nova tentativa indicada.
6. Se houver desconexão, reconecte pelo fluxo da tela e confira o resultado. Durante a falha, continue a chamada presencial e acompanhe reservas no painel.

Confira o resultado

- **OK** Assinatura e conexão aparecem em estados coerentes com a contratação.
- **OK** Um teste autorizado de envio e recebimento chega ao número de teste e é reconhecido no painel.

Se algo não sair como esperado

O cliente não recebeu um aviso.

Confira o número informado, a conexão, a assinatura e a finalidade habilitada. Não prometa entrega nem repita envios em massa. Acione o suporte se houver falha persistente.

Abri o pagamento e a ativação ainda não apareceu.

Confira a situação na tela e aguarde a atualização. Não abra outra contratação para resolver uma demora; procure o suporte com data e identificação da unidade, sem enviar dados do cartão.

> **Atenção**
>
> Teste de mensagens deve usar um destinatário autorizado. Não use clientes reais como teste nem dependa exclusivamente do WhatsApp para chamar alguém.

Consultar este guia online

GUIA 08 | CONTA

Consulte a assinatura e evite pagamentos repetidos

Revise a contratação e consulte o resultado antes de iniciar uma nova tentativa.

Para: Responsável financeiro ou gestor autorizado | Leitura: 3 min

Passo a passo

1. Abra Operação e escolha Assinatura. No celular, o caminho é Mais, Operação e Assinatura. Confira plano, unidade e situação atual. A assinatura principal e a contratação do WhatsApp são produtos distintos.
2. Antes de contratar, confira valor, periodicidade, adicionais e condições exibidas. Este guia não define preços nem substitui as condições da contratação.
3. Abra o checkout uma vez e aguarde. Se a conexão cair ou a resposta demorar, volte à assinatura e confira a situação antes de repetir.
4. Depois de pagar, aguarde a atualização do provedor. O retorno à página de sucesso, sozinho, não substitui a confirmação do pagamento.
5. Quando disponível, use o portal de cobrança para consultar ou gerenciar a assinatura. Confira os efeitos antes de confirmar uma alteração ou cancelamento.
6. Se o resultado permanecer incerto ou houver cobrança inesperada, acione o suporte com a unidade, a data e o tipo de contratação. Nunca envie número completo de cartão, senha, token ou QR de conexão.

Confira o resultado

OK A conta mostra a situação esperada depois da confirmação do provedor.

OK Não existe uma segunda contratação feita apenas para resolver uma demora.

Se algo não sair como esperado

O checkout informa tentativa em andamento.

Outra solicitação pode estar sendo processada ou reconciliada. Aguarde e consulte novamente. Não troque de navegador para contornar o aviso.

A área de assinatura não carregou.

Use Tentar novamente. Se persistir, registre a mensagem e procure o suporte, mantendo a operação presencial organizada.

> **Atenção**
>
> Não confunda a assinatura do TemVez com o pagamento do corte ou de outro serviço realizado na barbearia.

Consultar este guia online

GUIA 09 | SUPORTE

Resolva falhas sem duplicar ações ou expor dados

O que conferir quando a internet, o acesso ou uma confirmação falhar.

Para: Toda a equipe | Leitura: 4 min

Passo a passo

1. Confira sua conexão e se o problema afeta outras páginas. Se houver mensagem de falha, leia antes de tentar novamente.
2. 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.
3. Se a sessão expirar, entre novamente com sua própria conta. Use Esqueci minha senha quando precisar e confira spam; nunca peça a senha de um colega.
4. Se o cliente não conseguir entrar na fila remota, confira com ele o e-mail verificado, a permissão de localização e a proximidade. Ofereça atendimento presencial; não altere a localização para contornar a regra.
5. 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.
6. 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.

Confira o resultado

OK A equipe sabe distinguir falha de leitura de resultado incerto de uma gravação.

OK Cada pessoa usa sua conta e os pedidos de suporte não incluem dados sensíveis.

Se algo não sair como esperado

O sistema voltou, mas há diferença com minhas anotações.

Compare pessoa, horário e serviço antes de cadastrar qualquer coisa. Peça ao responsável para reconciliar as diferenças; não restaure backup nem apague registros pela pressa.

Perdi acesso ao número ou ao tablet.

Avise o gestor e o suporte para rever a sessão e o acesso ao dispositivo. Não publique o QR Code nem entregue sua conta administrativa a terceiros.

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

Consultar este guia online

APRENDER NA PRÁTICA

Treinamento em 45 minutos

Use o roteiro com o instrutor e em ambiente de treinamento. Reserve os últimos minutos de cada bloco para conferir o resultado no painel.

01 | 00-05 min | Preparar a unidade

Em homologação ou com o instrutor, identifique unidade, serviços, escala e política de abertura. Explique o que precisa estar correto antes de publicar.

Abrir o guia de apoio

02 | 05-15 min | Operar a fila

Use uma pessoa fictícia em ambiente de treinamento: adicione, chame, inicie com o profissional correto e confirme a conclusão. Confira o histórico.

Abrir o guia de apoio

03 | 15-30 min | Conciliar agenda e equipe

Consulte uma reserva fictícia e uma pausa. Explique por que um serviço não cabe antes do próximo compromisso. Remarque somente a reserva de treinamento e confira o resultado.

Abrir o guia de apoio

04 | 30-40 min | Tablet e comunicação

Abra o totem de treinamento, faça uma entrada sem telefone e encerre com PIN. Localize o estado do WhatsApp sem enviar mensagens a clientes.

Abrir o guia de apoio

05 | 40-45 min | Responder a falhas

Explique o que fazer se uma confirmação ficar incerta e que informações podem ser enviadas ao suporte. Revise o checklist do balcão.

Abrir o guia de apoio

Atenção

Use uma pessoa fictícia em ambiente de treinamento. Não use clientes reais como teste nem envie mensagens sem um destinatário autorizado.

REVISÃO INDIVIDUAL

Antes de consultar as respostas

Explique com suas palavras o que a equipe deve fazer em cada situação. Depois, confira o gabarito com o instrutor.

01. A espera da fila é um horário reservado?

02. A internet caiu depois de confirmar. Devo repetir imediatamente?

03. Fechar o dia cancela as reservas?

04. Posso iniciar um serviço que invade a próxima reserva ou pausa?

05. O telefone no totem comprova a identidade do cliente?

06. Uma tela de sucesso do checkout confirma o pagamento sozinha?

CONFERÊNCIA COM O INSTRUTOR

Gabarito e conversa final

Revise cada resposta e peça um exemplo no app. Se houver dúvida, retome o guia correspondente antes de operar sozinho.

01. A espera da fila é um horário reservado?

Não. É uma estimativa que pode variar; uma reserva exige confirmação de horário.

02. A internet caiu depois de confirmar. Devo repetir imediatamente?

Não. Consulte primeiro o resultado para evitar duplicidade.

03. Fechar o dia cancela as reservas?

Não. O fechamento para novas entradas preserva compromissos e atendimentos existentes.

04. Posso iniciar um serviço que invade a próxima reserva ou pausa?

Não. Reorganize o profissional ou o horário sem contornar o conflito.

05. O telefone no totem comprova a identidade do cliente?

Não. É opcional e serve aos avisos; não vincula automaticamente histórico.

06. Uma tela de sucesso do checkout confirma o pagamento sozinha?

Não. Confira a situação confirmada pelo provedor na assinatura antes de repetir.

Voltar à central de ajuda

Suporte: contato@temvez.com.br