Troubleshooting e FAQ - Sistema de Eventos ICM

signa de Solução de Problemas

Problemas Técnicos Comuns

1. Problemas de Login e Autenticação

X "Email ou senha incorretos"

- Causa: Credenciais inválidas ou conta não existe
- Solução:
 - 1. Verifique se digitou o email corretamente
 - 2. Certifique-se de que a senha está correta (case-sensitive)
 - 3. Tente redefinir a senha clicando em "Esqueci minha senha"
 - 4. Se persistir, verifique se a conta foi criada corretamente

X "Erro ao fazer login"

- Causa: Problema de conexão ou servidor
- Solução:
 - 1. Verifique sua conexão com a internet
 - 2. Recarreque a página (F5 ou Ctrl+R)
 - 3. Limpe o cache do navegador
 - 4. Tente em uma aba anônima/privada
 - 5. Se persistir, contate o suporte

X "Sessão expirada"

- Causa: Tempo limite de inatividade
- Solução:
 - 1. Faça login novamente
 - 2. Para evitar: mantenha atividade no sistema
 - 3. Não feche o navegador durante uso prolongado

2. Problemas de Cadastro e Perfil

X "CPF inválido"

- Causa: CPF digitado incorretamente ou já cadastrado
- Solução:
 - 1. Digite apenas números (sem pontos ou traços)
 - 2. Verifique se o CPF está correto
 - 3. Se já cadastrado, use a função "Esqueci minha senha"
 - 4. Contate suporte se o CPF estiver correto mas não aceito

X "Email já cadastrado"

- Causa: Já existe uma conta com este email
- Solução:
 - 1. Tente fazer login com este email
 - 2. Use "Esqueci minha senha" se não lembrar
 - 3. Use um email diferente se necessário

4. Contate suporte para verificar duplicatas

X "Telefone inválido"

- Causa: Formato incorreto do telefone
- Solução:
 - 1. Digite apenas números com DDD
 - 2. Exemplo correto: 27999887766
 - 3. Não use parênteses, traços ou espaços
 - 4. Verifique se o DDD está correto

3. Problemas de Inscrição

X "Perfil incompleto"

- Causa: Dados obrigatórios não preenchidos
- Solução:
 - 1. Acesse "Meu Perfil"
 - 2. Preencha todos os campos obrigatórios:
 - CPF
 - Telefone
 - Igreja
 - 3. Salve as alterações
 - 4. Tente a inscrição novamente

X "Evento sem vagas"

- Causa: Limite de participantes atingido
- Solução:
 - 1. Verifique se há lista de espera
 - 2. Contate o organizador para confirmar
 - 3. Monitore cancelamentos (vagas podem abrir)
 - 4. Considere eventos similares

X "Erro ao processar inscrição"

- Causa: Problema técnico ou dados inválidos
- Solução:
 - 1. Verifique todos os dados do perfil
 - 2. Recarreque a página e tente novamente
 - 3. Limpe cache do navegador
 - 4. Tente em outro navegador
 - 5. Contate suporte com detalhes do erro

4. Problemas de Pagamento PIX

X "QR Code não aparece"

- Causa: Problema de carregamento ou conexão
- Solução:
 - 1. Aguarde 10 segundos após confirmar inscrição
 - 2. Recarregue a página (F5)
 - 3. Verifique conexão com internet
 - 4. Tente em outro navegador

X "Pagamento não confirma"

- Causa: Demora no processamento ou erro técnico
- Solução:
 - 1. Aguarde até 5 minutos após pagamento
 - 2. Verifique se o pagamento foi debitado no banco
 - 3. Recarregue a página para atualizar status
 - 4. Se debitado mas não confirmado, contate suporte
 - 5. Guarde comprovante do banco

X "Valor incorreto no PIX"

- Causa: Erro na geração ou dados incorretos
- Solução:
 - 1. Não efetue o pagamento com valor errado
 - 2. Recarregue a página e gere novo PIX
 - 3. Verifique se não há taxas adicionais
 - 4. Contate organizador para verificar preço
 - 5. Se persistir, contate suporte técnico

5. Problemas de Interface e Navegação

X "Página não carrega"

- Causa: Problema de conexão ou servidor
- Solução:
 - 1. Verifique conexão com internet
 - 2. Recarregue a página (Ctrl+F5)
 - 3. Limpe cache: Ctrl+Shift+Delete
 - 4. Tente em aba anônima
 - 5. Teste em outro navegador
 - 6. Reinicie o roteador se necessário

X "Layout quebrado ou desalinhado"

- Causa: Cache desatualizado ou problema de CSS
- Solução:
 - 1. Limpe cache do navegador
 - 2. Desabilite extensões temporariamente
 - 3. Teste em modo anônimo
 - 4. Atualize o navegador
 - 5. Teste em outro dispositivo

X "Botões não funcionam"

- Causa: JavaScript desabilitado ou erro de script
- Solução:
 - 1. Verifique se JavaScript está habilitado
 - 2. Desabilite bloqueadores de anúncio
 - 3. Recarregue a página completamente
 - 4. Teste em outro navegador

Perguntas Frequentes (FAQ)

Sobre Cadastro e Login

Q: Posso usar o mesmo email para múltiplas contas? A: Não. Cada email pode ter apenas uma conta no sistema. Use emails diferentes para contas separadas.

Q: Como altero meu email cadastrado? A: Atualmente não é possível alterar o email. Contate o suporte para assistência com mudança de email.

Q: Esqueci minha senha, como recupero? A:

- 1. Na tela de login, clique em "Esqueci minha senha"
- 2. Digite seu email cadastrado
- 3. Verifique sua caixa de entrada (e spam)
- 4. Clique no link recebido
- 5. Defina uma nova senha

Q: Posso ter múltiplas contas? A: Não é recomendado. Use apenas uma conta por pessoa para evitar problemas de duplicação.

Sobre Inscrições e Eventos

Q: Posso me inscrever em múltiplos eventos? A: Sim, não há limite de inscrições simultâneas, desde que você atenda aos requisitos de cada evento.

Q: Como cancelo minha inscrição? A:

- 1. Acesse "Minhas Inscrições"
- 2. Encontre o evento
- 3. Clique em "Cancelar" (se disponível)
- 4. Confirme o cancelamento
- 5. Reembolsos seguem a política do evento
- **Q: Posso transferir minha inscrição para outra pessoa?** A: Não. Inscrições são pessoais e intransferíveis. A outra pessoa deve fazer sua própria inscrição.
- **Q:** O que acontece se eu não comparecer ao evento? A: Sua inscrição será marcada como "Ausente". Reembolsos dependem da política do evento.
- **Q: Posso alterar meus dados após a inscrição?** A: Sim, alterações no perfil refletem automaticamente nas inscrições. Para mudanças críticas, contate o organizador.

Sobre Pagamentos

Q: Quais formas de pagamento são aceitas? A: Atualmente apenas PIX. Pagamentos são processados via MercadoPago para segurança.

- **Q: Quando devo pagar minha inscrição?** A: O pagamento deve ser feito imediatamente após a inscrição. Inscrições não pagas podem ser canceladas.
- **Q: Posso pagar por várias pessoas de uma vez?** A: Não. Cada inscrição gera um PIX individual. Secretários podem inscrever outros sem pagamento imediato.

Q: Como funciona o reembolso? A: Reembolsos seguem a política do evento e são processados via PIX para a mesma conta do pagamento original.

Q: Recebi cobrança duplicada, o que fazer? A: Contate imediatamente o suporte com comprovantes dos pagamentos para resolução.

Sobre Funções e Permissões

Q: Como me torno secretário da minha igreja? A: Solicite ao seu pastor ou secretário regional para alterar sua função no sistema.

Q: Secretários podem inscrever pessoas de outras igrejas? A: Não. Secretários só podem inscrever membros da própria igreja.

Q: Como um pastor cria eventos? A: Pastores têm acesso ao menu Admin → Eventos → Novo Evento com todas as configurações necessárias.

Q: Posso ter múltiplas funções? A: Não. Cada usuário tem apenas uma função, mas funções superiores incluem permissões das inferiores.

■ Sobre Tecnologia e Compatibilidade

Q: O sistema funciona no celular? A: Sim, o sistema é totalmente responsivo e funciona em smartphones, tablets e computadores.

Q: Quais navegadores são suportados? A: Chrome, Firefox, Safari, Edge (versões atualizadas). Internet Explorer não é suportado.

Q: Preciso instalar algum aplicativo? A: Não. O sistema funciona diretamente no navegador, sem necessidade de instalação.

Q: O sistema funciona offline? A: Não. É necessária conexão com internet para todas as funcionalidades.

Q: Como faço backup dos meus dados? A: Seus dados ficam seguros no servidor. Para comprovantes, baixe os PDFs das suas inscrições.

Sobre Segurança e Privacidade

Q: Meus dados estão seguros? A: Sim. Usamos criptografia SSL, autenticação Firebase e seguimos boas práticas de segurança.

Q: Quem pode ver meus dados pessoais? A: Apenas você, secretários da sua igreja, pastores e secretários regionais conforme necessário.

Q: Posso excluir minha conta? A: Contate o suporte para exclusão de conta. Dados de inscrições podem ser mantidos para histórico.

Q: Como reporto uso indevido dos meus dados? A: Entre em contato imediatamente com o suporte técnico ou secretário regional.

准 Situações de Emergência

Problemas Críticos Durante Eventos

Situação: Sistema fora do ar no dia do evento

- 1. Não entre em pânico
- 2. **Use lista impressa** de inscritos (sempre tenha backup)
- 3. Confirme identidade com documento
- 4. Anote presenças manualmente
- 5. Atualize sistema quando voltar ao ar
- 6. Contate suporte imediatamente

Situação: QR Code não funciona no check-in

- 1. Use busca manual por nome ou CPF
- 2. Confirme identidade com documento
- 3. Registre presença manualmente no sistema
- 4. **Verifique câmera** e iluminação
- 5. Reinicie aplicação se necessário

Situação: Pagamento aprovado mas inscrição pendente

- 1. Não recuse o participante
- 2. Anote os dados do comprovante
- 3. Permita participação temporariamente
- 4. Contate suporte urgentemente
- 5. Regularize depois do evento

Contatos de Emergência

Suporte Técnico Urgente:

• WhatsApp: (27) 99999-9999

• Email: suporte@eventosicm.com.br

• Horário: 24h durante eventos

Secretaria Regional:

• **Telefone**: (27) 3333-3333

• Email: secretaria@icmregional.com.br

• Horário: Seg-Sex 8h-18h

Suporte Financeiro (Pagamentos):

• WhatsApp: (27) 88888-8888

• Email: financeiro@eventosicm.com.br

• Horário: Seg-Sex 9h-17h

K Ferramentas de Diagnóstico

Verificação de Sistema

Teste sua Conexão:

- 1. Acesse: https://www.speedtest.net
- 2. Velocidade mínima recomendada: 5 Mbps
- 3. Se lenta, reinicie roteador
- 4. Contate provedor se persistir

Teste do Navegador:

- 1. Abra console (F12)
- 2. Vá na aba "Console"
- 3. Procure erros em vermelho
- 4. Copie mensagens para suporte

Informações do Sistema:

• Navegador: Chrome 120+ recomendado

• Sistema: Windows 10+, macOS 10.15+, Linux Ubuntu 18+

Resolução: Mínima 1024x768JavaScript: Obrigatório habilitado

TOTALTOTAL TOTAL TOTAL

Código	Significado	Solução
400	Dados inválidos	Verifique formulário
401	Não autorizado	Faça login novamente
403	Sem permissão	Contate administrador
404	Página não encontrada	Verifique URL
500	Erro do servidor	Contate suporte

Recursos Adicionais

% Vídeos Tutoriais

• Canal YouTube: @EventosICM

• Playlist Completa: "Como Usar o Sistema"

• Vídeos Específicos:

o "Primeiro Acesso e Cadastro"

• "Como se Inscrever em Eventos"

o "Pagamento via PIX"

o "Funções de Secretário"

o "Criando Eventos (Pastores)"

Documentação Técnica

• Manual Completo: MANUAL_USUARIO.md

Guia Rápido: GUIA_RAPIDO.mdDiagramas: DIAGRAMAS_FLUXO.md

• Tutoriais Detalhados: TUTORIAIS_DETALHADOS.md

Comunidade e Suporte

• **Grupo WhatsApp**: Usuários do Sistema ICM

• **Fórum**: forum.eventosicm.com.br

• Base de Conhecimento: help.eventosicm.com.br

• **Treinamentos**: Mensais via Zoom

Atualizações e Melhorias

III Histórico de Versões

- v2.0 (Atual): Sistema completo com PIX
- v1.5: Adição de check-in por QR Code
- v1.0: Versão inicial básica

Próximas Funcionalidades

- Pagamento por cartão (em desenvolvimento)
- App mobile nativo (planejado)
- Integração WhatsApp (em análise)
- Relatórios avançados (próxima versão)

♥ Como Ficar Atualizado

- 1. Siga nosso canal no Telegram: @EventoslCMNews
- 2. Assine newsletter no site oficial
- 3. Ative notificações no sistema
- 4. Participe dos treinamentos mensais

Troubleshooting e FAQ - Sistema de Eventos ICM v2.0 Documento atualizado em: Dezembro 2024 Para suporte adicional: suporte@eventosicm.com.br