



Manual do Usuário - Sistema SaaS de Agendamento Online



Introdução

O Sistema SaaS de Agendamento Online é uma plataforma completa que permite a prestadores de serviços criar suas próprias páginas de agendamento e gerenciar seus clientes de forma profissional. Este manual explica como usar todas as funcionalidades do sistema.



Tipos de Usuário



Cliente

- Buscar prestadores de serviços
- Agendar serviços online
- Gerenciar seus agendamentos
- Avaliar prestadores



Prestador de Serviços

- Criar página personalizada
- Gerenciar serviços oferecidos
- Controlar agenda e horários
- Acompanhar agendamentos
- Gerenciar clientes



Administrador

- Gerenciar usuários e prestadores
- Moderar conteúdo
- Acompanhar estatísticas
- Configurar categorias



Primeiros Passos

Para Prestadores de Serviços

1. Criar Conta

1. Acesse o site e clique em "**Cadastrar**"
2. Escolha "**Prestador**"
3. Preencha seus dados:
4. Nome completo
5. Email
6. Telefone
7. Nome do negócio
8. URL personalizada (ex: `meu-salao`)
9. Cidade e Estado
10. Descrição dos serviços

2. Configurar Perfil

Após o cadastro, acesse "**Prestador > Perfil**" para: - Adicionar foto de perfil - Completar descrição do negócio - Definir endereço completo - Configurar redes sociais - Adicionar fotos do estabelecimento

3. Criar Serviços

Em "**Prestador > Serviços**": 1. Clique em "**Novo Serviço**" 2. Preencha: - Nome do serviço - Descrição - Duração (em minutos) - Preço - Categoria 3. Salve o serviço

4. Configurar Horários

Em "**Prestador > Configurações**": - Defina horários de funcionamento - Configure intervalos entre atendimentos - Defina dias de folga - Configure antecedência mínima para agendamentos

Para Clientes

1. Criar Conta

1. Acesse o site e clique em "**Cadastrar**"
2. Escolha "**Cliente**"
3. Preencha seus dados básicos

2. Buscar Prestadores

- Use a barra de busca na página inicial
- Navegue pelas categorias
- Filtre por localização
- Veja avaliações e fotos

3. Agendar Serviço

1. Acesse a página do prestador
2. Escolha o serviço desejado
3. Selecione data e horário disponível
4. Confirme seus dados
5. Finalize o agendamento

Funcionalidades Detalhadas

Para Prestadores

Dashboard

O dashboard mostra: - **Agendamentos do dia:** Lista dos próximos atendimentos - **Estatísticas:** Número de agendamentos, receita, etc. - **Gráficos:** Evolução de agendamentos ao longo do tempo - **Notificações:** Novos agendamentos e mensagens

Gerenciar Agendamentos

Em "**Prestador > Agendamentos**":

Visualizar Agendamentos - Lista todos os agendamentos (passados e futuros) - Filtrar por data, status, cliente - Visualização em calendário

Status dos Agendamentos - **Pendente:** Aguardando confirmação - **Confirmado:** Agendamento confirmado - **Em Andamento:** Serviço sendo realizado - **Concluído:** Serviço finalizado - **Cancelado:** Agendamento cancelado

Ações Disponíveis - Confirmar agendamento - Cancelar agendamento - Marcar como concluído - Adicionar observações - Entrar em contato com cliente

Gerenciar Serviços

Em "**Prestador > Serviços**":

Criar Novo Serviço 1. Nome do serviço (ex: "Corte Masculino") 2. Descrição detalhada 3. Duração em minutos 4. Preço 5. Categoria 6. Foto do serviço (opcional)

Editar Serviços - Alterar preços - Modificar duração - Atualizar descrição - Ativar/desativar serviço

Organizar Serviços - Reordenar serviços na página - Agrupar por categoria - Destacar serviços principais

Configurações Avançadas

Em "**Prestador > Configurações**":

Horários de Funcionamento

Segunda-feira: 08:00 - 18:00
Terça-feira: 08:00 - 18:00
Quarta-feira: Fechado
Quinta-feira: 08:00 - 18:00
Sexta-feira: 08:00 - 20:00
Sábado: 08:00 - 16:00
Domingo: Fechado

Configurações de Agendamento - Antecedência mínima: 2 horas - Antecedência máxima: 30 dias - Intervalo entre serviços: 15 minutos - Permitir agendamento em feriados: Não

Notificações - Email para novos agendamentos: Sim - SMS para lembretes: Sim - WhatsApp para confirmações: Sim

Para Clientes

Dashboard do Cliente

Em "**Cliente > Dashboard**": - Próximos agendamentos - Histórico de serviços - Prestadores favoritos - Recomendações personalizadas

Meus Agendamentos

Em "**Cliente > Agendamentos**":

Agendamentos Ativos - Data e horário - Prestador e serviço - Status atual - Opções de cancelamento

Histórico - Serviços realizados - Avaliações dadas - Fotos dos resultados - Opção de reagendar

Ações Disponíveis - Cancelar agendamento - Reagendar serviço - Avaliar prestador - Entrar em contato

Busca Avançada

Filtros Disponíveis - Localização (cidade, bairro) - Categoria de serviço - Faixa de preço - Avaliação mínima - Disponibilidade (hoje, amanhã, esta semana)

Ordenação - Mais próximos - Melhor avaliados - Menor preço - Mais recentes

Para Administradores

Dashboard Administrativo

- Total de usuários cadastrados
- Prestadores ativos
- Agendamentos realizados
- Receita da plataforma
- Gráficos de crescimento

Gerenciar Usuários

Clientes - Listar todos os clientes - Ver perfis e histórico - Ativar/desativar contas - Resolver disputas

Prestadores - Aprovar novos prestadores - Verificar documentação - Monitorar qualidade - Aplicar penalidades

Gerenciar Categorias

- Criar novas categorias
- Editar categorias existentes
- Definir ícones e cores
- Organizar hierarquia

Relatórios e Estatísticas

- Relatório de agendamentos
- Relatório financeiro
- Análise de crescimento
- Métricas de qualidade

Recursos Especiais

Página Personalizada do Prestador

Cada prestador possui uma URL única: `https://seusite.com/p/nome-do-prestador`

Elementos da Página - Foto de capa e logo - Informações do negócio - Lista de serviços com preços - Galeria de fotos - Avaliações de clientes - Formulário de agendamento - Informações de contato

Sistema de Avaliações

Para Clientes - Avaliar de 1 a 5 estrelas - Deixar comentário detalhado - Adicionar fotos do resultado - Recomendar para amigos

Para Prestadores - Responder avaliações - Agradecer clientes - Resolver problemas publicamente

Notificações Automáticas

Email - Confirmação de agendamento - Lembrete 24h antes - Lembrete 2h antes - Solicitação de avaliação

SMS (Opcional) - Confirmação imediata - Lembretes importantes

WhatsApp (Opcional) - Mensagens personalizadas - Links diretos para ações



Personalização

Para Prestadores

Cores e Tema - Escolher cores principais - Definir estilo da página - Personalizar botões

Conteúdo - Texto de apresentação - Política de cancelamento - Informações especiais - Promoções e ofertas

Fotos e Mídia

Tipos de Fotos - Foto de perfil/logo - Foto de capa - Galeria do estabelecimento - Fotos dos serviços - Antes e depois

Especificações - Formato: JPG, PNG - Tamanho máximo: 5MB - Resolução recomendada: 1200x800px



Relatórios e Análises

Para Prestadores

Relatório de Agendamentos - Total de agendamentos por período - Taxa de cancelamento - Horários mais procurados - Serviços mais populares

Relatório Financeiro - Receita por período - Ticket médio - Comparativo mensal - Projeções

Análise de Clientes - Novos vs. recorrentes - Perfil demográfico - Satisfação média - Taxa de retenção

Exportação de Dados

- Formato Excel (.xlsx)
- Formato PDF
- Período personalizável
- Filtros avançados



Configurações Técnicas

Integrações Disponíveis

Google Calendar - Sincronização automática - Bloqueio de horários - Lembretes integrados

WhatsApp Business - Mensagens automáticas - Confirmações via WhatsApp - Suporte ao cliente

Sistemas de Pagamento - Mercado Pago - PayPal - Stripe - PagSeguro

API para Desenvolvedores

Endpoints Disponíveis - Listar prestadores - Criar agendamentos - Consultar disponibilidade - Gerenciar usuários

Documentação - Swagger UI disponível - Exemplos de código - SDKs para diferentes linguagens



Solução de Problemas Comuns

Problemas de Agendamento

"Não consigo agendar" - Verificar se o horário está disponível - Confirmar dados pessoais - Verificar conexão com internet - Tentar em navegador diferente

"Agendamento não aparece" - Verificar email de confirmação - Acessar "Meus Agendamentos" - Entrar em contato com prestador - Verificar spam/lixo eletrônico

Problemas de Login

"Esqueci minha senha" 1. Clique em "Esqueci minha senha" 2. Digite seu email 3. Verifique sua caixa de entrada 4. Siga as instruções do email

"Conta bloqueada" - Entre em contato com suporte - Verifique se violou termos de uso - Aguarde desbloqueio automático

Problemas de Pagamento

"Pagamento não processado" - Verificar dados do cartão - Confirmar limite disponível - Tentar método diferente - Entrar em contato com banco

Suporte e Contato

Canais de Suporte

Email: suporte@seusite.com **WhatsApp:** (11) 99999-9999 **Chat Online:** Disponível no site **Central de Ajuda:** help.seusite.com

Horários de Atendimento

- Segunda a Sexta: 8h às 18h
- Sábado: 8h às 12h
- Domingo: Fechado

FAQ - Perguntas Frequentes

Q: Como alterar minha senha? A: Acesse "Perfil > Configurações > Alterar Senha"

Q: Posso cancelar um agendamento? A: Sim, até 2 horas antes do horário marcado

Q: Como adicionar mais serviços? A: Acesse "Prestador > Serviços > Novo Serviço"

Q: O sistema funciona no celular? A: Sim, é totalmente responsivo

Q: Há limite de agendamentos? A: Não, você pode ter quantos agendamentos quiser

Dicas e Melhores Práticas

Para Prestadores

1. **Mantenha fotos atualizadas** - Clientes confiam mais em perfis com fotos
2. **Responda rapidamente** - Confirme agendamentos em até 2 horas
3. **Use descrições claras** - Explique bem cada serviço oferecido
4. **Colete avaliações** - Peça feedback após cada atendimento
5. **Mantenha agenda atualizada** - Bloqueie horários indisponíveis

Para Clientes

1. **Leia avaliações** - Verifique experiências de outros clientes
2. **Confirme detalhes** - Certifique-se do endereço e horário
3. **Chegue no horário** - Respeite o tempo do prestador
4. **Deixe avaliações** - Ajude outros clientes com sua experiência
5. **Favorite prestadores** - Facilite agendamentos futuros

Para Administradores

1. **Monitore qualidade** - Acompanhe avaliações e reclamações
2. **Promova bons prestadores** - Destaque profissionais exemplares
3. **Mantenha categorias organizadas** - Facilite a busca dos usuários
4. **Análise métricas** - Use dados para melhorar a plataforma
5. **Comunique mudanças** - Informe usuários sobre atualizações



Atualizações e Novidades

Próximas Funcionalidades

- App mobile nativo
- Integração com Instagram
- Sistema de fidelidade
- Agendamento em grupo
- Videochamadas para consultas

Histórico de Versões

v1.0.0 - Lançamento inicial - Sistema básico de agendamentos - Páginas personalizadas - Notificações por email

v1.1.0 - Melhorias - Sistema de avaliações - Relatórios avançados - Integração WhatsApp

Como Sugerir Melhorias

- Email: sugestoes@seusite.com
- Formulário no site
- Pesquisas de satisfação
- Grupos de usuários beta

 **Parabéns! Agora você sabe usar todas as funcionalidades do sistema.**

Para mais informações, acesse nossa central de ajuda ou entre em contato com o suporte.

Sucesso em seus agendamentos! 