



MANUAL DE AJUDA

Estética Gestión

Guia completo do sistema para Gerente, Profissional
e Assistente

Versão web e aplicativo mobile

Conteúdo

01 Dashboard

- Indicadores do Dashboard (cartões de estatísticas)
- Gráfico de ocupação semanal
- Buscador de pacientes (pelo Dashboard)
- Notificações e alertas
- Próximos aniversários
- Sessões pendentes de registro
- Clientes inativos
- Agendar um horário rápido pelo Dashboard

03 Pacientes

- Lista de pacientes e filtros
- Criar um novo paciente
- Ficha do paciente: abas e navegação
- Aba Informações
- Aba Ficha Médica
- Aba Diagnóstico
- Editor de fotos de diagnóstico
- Aba Tratamentos (e pagamentos)
- Aba Histórico
- Aba Produtos
- Alertas e avisos do paciente
- Desativar um paciente

02 Agenda

- O calendário de agendamentos
- Agendar um horário
- Ver, editar e cancelar um agendamento
- Reprogramar um agendamento (arrastar e soltar)
- Registrar uma sessão realizada
- Bloquear horários
- Vista geral (todos os profissionais)
- Colisões e oportunidades
- Imprimir / exportar a agenda em PDF

04 Tratamentos

- O catálogo de tratamentos
- Criar ou editar um tratamento
- Opcionais / adicionais
- Insumos (custos operacionais)
- Excluir um tratamento

05 Produtos

- O catálogo de produtos
- Criar ou editar um produto
- Vender produtos a um cliente
- Registrar uma compra (reposição de estoque)
- Vouchers ativos

07 Marketing

- Insights (análise de pacientes)
- Repositório de imagens
- Grupos de pacientes
- Campanhas de WhatsApp

09 Ajuda para o aplicativo mobile

- Diferenças gerais entre o aplicativo mobile e a web
- Dashboard no mobile
- Agenda no mobile
- Pacientes no mobile
- Tratamentos no mobile
- Produtos no mobile
- Finanças no mobile
- Ajustes no mobile

06 Finanças

- Panorama geral
- Vendas e análise
- Despesas e insumos
- Caixa diário
- Comissões
- Estoque e compras
- Contas correntes (devedores)

08 Ajustes

- Configuração de Agenda
- Equipe e setores
- Notificações automáticas (WhatsApp)
- Meu perfil

Sobre este manual

Este manual explica, módulo por módulo, tudo o que é possível fazer no **Estética Gestión**: o que é cada tela, para que serve, como usá-la passo a passo e o que cada perfil da equipe pode ver ou fazer. Abrange tanto a **versão web** (módulos 01 a 08) quanto as particularidades do **aplicativo mobile** (módulo 09).

Os planos do Estética Gestión

O sistema é oferecido em quatro planos, pensados para negócios de diferentes tamanhos:

Plano	Indicado para	Equipe
Basic	Começar	1 profissional
Professional	Profissionais independentes	1 profissional
Business	Centros em crescimento	Até 5 profissionais
Excellence	Grandes centros	Profissionais ilimitados

💡 Os planos **Basic** e **Professional** são de um único profissional: quem os usa trabalha sozinho, sem equipe. Os planos **Business** e **Excellence** permitem formar uma equipe de trabalho, com os perfis Gerente, Profissional e Assistente explicados a seguir.

Perfis do sistema

Em uma conta com equipe (planos Business ou Excellence), o **Gerente** (dono/a da conta) cadastra os membros da equipe em **Configurações → Equipe**, atribuindo a cada um um destes perfis:

- **Gerente:** acesso completo a todos os módulos e à configuração do negócio. Pode haver mais de um Gerente na mesma conta.
- **Profissional:** atende pacientes; gerencia sua própria agenda e, conforme o que seu perfil permite, pode ver ou gerenciar informações de outros profissionais do mesmo setor ou do negócio.
- **Assistente:** perfil pensado para tarefas administrativas (recepção, agendamentos); pode gerenciar a agenda e os dados de pacientes conforme o que seu perfil permite, mas tem certas ações clínicas restritas (por exemplo, registrar o resultado de uma sessão).

⚠️ **Importante:** as permissões de cada perfil (o que um Gerente, um Profissional ou um Assistente pode ver ou fazer em cada tela) são **definidas pela plataforma** e são iguais para todas as contas; o Gerente **não as configura nem pode alterá-las** — apenas escolhe, ao cadastrar alguém, qual dos três perfis lhe corresponde. Cada artigo deste manual inclui uma seção **"Acesso por perfil"** com o comportamento de cada um.

Em uma conta de plano **Basic** ou **Professional** (um único profissional, sem equipe), quem usa o sistema é um **Usuário individual**: não gerencia agenda nem dados de outros profissionais, e não vê o seletor de profissional nem a Visão Geral da Agenda, já que essas telas existem para coordenar uma equipe.

Como usar este manual

O conteúdo está organizado em 9 módulos, na mesma ordem em que aparecem no menu lateral do sistema. Cada módulo começa com uma introdução geral e continua com um artigo para cada tela ou funcionalidade, sempre com a mesma estrutura: o que é, para que serve, onde encontrar, passo a passo, acesso por perfil, perguntas frequentes e erros comuns.

01

Dashboard

Dashboard — Introdução

O que é este módulo?

O **Dashboard** (Início) é a primeira tela exibida ao entrar no sistema. Apresenta um resumo do estado do negócio: agendamentos, receita estimada, ocupação semanal, aniversários de clientes, sessões pendentes de registro e clientes que não visitam o negócio há um período prolongado.

Para quem é?

Para todos os perfis do sistema: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** (veja [Perfis do sistema](#)). Cada artigo deste módulo detalha, em sua seção "Acesso por perfil", o que cada um vê ou pode fazer. Em linhas gerais:

- Os painéis relacionados a **pacientes** (aniversários, clientes inativos, buscador) mostram informações de **todo o negócio** para os três perfis igualmente, já que os pacientes são comuns a toda a conta.
- Os painéis relacionados a **agendamentos e receita** (indicadores "Agendamentos hoje"/"Receita estimada", sessões pendentes, ocupação semanal) mostram o negócio completo para **Gerente**, mas para o perfil **Profissional** ficam limitados aos seus próprios agendamentos e à sua própria receita.
- O perfil **Assistente** vê agendamentos e receita de todo o negócio (como o Gerente), mas não conta com o botão para registrar uma sessão diretamente pelo Dashboard.

Funcionalidades

- [Indicadores \(cartões de estatísticas\)](#)
- [Gráfico de ocupação semanal](#)
- [Buscador de pacientes](#)
- [Notificações e alertas](#)
- [Próximos aniversários](#)
- [Sessões pendentes de registro](#)
- [Clientes inativos](#)
- [Agendar um horário rápido pelo Dashboard](#)

Indicadores do Dashboard (cartões de estatísticas)

O que é?

São os três cartões principais exibidos na parte superior do Dashboard, com os indicadores-chave do negócio.

Para que serve?

Permite visualizar de forma imediata o estado do dia e da semana, sem necessidade de entrar em outros módulos do sistema.

Onde encontrar

Menu lateral → Dashboard (tela inicial, na parte superior).

O que mostra cada cartão

1. **Agendamentos hoje** Quantidade de agendamentos marcados para o dia atual, junto com o percentual de variação em relação ao período anterior (seta verde ascendente se aumentou, seta vermelha descendente se diminuiu).
2. **Receita estimada** Valor estimado gerado por tratamentos e produtos durante o mês, junto com seu percentual de variação (veja o detalhe do cálculo mais abaixo). O valor é apresentado na moeda configurada no sistema.
3. **Novos clientes** Quantidade de pacientes novos registrados durante a semana atual.

 **Sugestão:** ao posicionar o cursor sobre o percentual de cada cartão, é exibida uma breve explicação da tendência representada.

Como o sistema calcula cada indicador

Agendamentos hoje — percentual de variação

O sistema compara, semana a semana, a quantidade de agendamentos registrados durante as últimas quatro semanas. A partir dessas comparações, calcula uma média, que é o percentual exibido. Para evitar que uma variação pontual distorça o resultado, o sistema limita o valor exibido a um máximo de **+50%** e um mínimo de **-50%**, mesmo que a variação real tenha sido maior.

Em outras palavras, o indicador não compara apenas o dia de hoje com o anterior, mas a tendência das últimas semanas, com o objetivo de oferecer uma leitura mais estável sobre se os agendamentos estão em alta ou em queda.

Receita estimada

Corresponde ao **segundo cartão** da linha superior do Dashboard (ícone de cifrão). Mostra dois dados:

- **Número grande** (ex.: "R\$450.000"): a receita estimada do mês.
- **Percentual pequeno**, no canto superior direito (ex.: "+12,50%"): a variação dessa estimativa em relação ao mês anterior.

⚠ **Importante:** este valor **não é dinheiro recebido**, e sim o valor dos tratamentos e produtos que vão sendo registrados para os clientes durante o mês (já tenham sido pagos ou ainda estejam pendentes de cobrança). Para o dinheiro efetivamente recebido e os saldos pendentes de cada cliente, consulte o módulo **Finanças**.

Como se calcula o número grande:

1. Soma-se o valor já registrado no mês em curso (custo dos tratamentos iniciados + preço dos produtos vendidos).
2. A isso se soma uma projeção do restante do mês: a média diária do **mês anterior completo**, multiplicada pelos dias que faltam para terminar o mês atual. (Se ainda não houver um mês anterior completo para usar como referência, é usada a média do que já transcorreu no mês atual).

Receita estimada = valor já registrado no mês + (média diária do mês anterior × dias restantes do mês)

É uma projeção orientativa do volume de negócio do mês, não um valor definitivo.

Como se calcula o percentual pequeno: compara essa receita estimada com o valor total registrado durante **todo o mês calendário anterior**. Por exemplo, se no mês passado foram registrados R\$400.000 e a projeção deste mês é R\$450.000, o percentual exibido é +12,50%.

Novos clientes

Corresponde à quantidade de pacientes registrados no sistema **desde a segunda-feira da semana atual até a data atual**.

Acesso por perfil

- **Novos clientes:** é um dado de **todo o negócio** para os três perfis igualmente, já que os pacientes são comuns a toda a conta.
- **Agendamentos hoje e Receita estimada:** para **Gerente e Assistente**, esses dois cartões mostram o total de **todo o negócio**. Para o perfil **Profissional**, por outro lado, ambos os cartões são calculados **apenas com os seus próprios agendamentos e receita** (os que ele/ela mesmo(a) atendeu ou registrou), não com os do restante da equipe.

💡 Isso significa que, se dois usuários com perfis diferentes abrirem o Dashboard no mesmo dia, um Gerente e um Profissional podem ver números diferentes em "Agendamentos hoje" e "Receita estimada", ainda que ambos vejam o mesmo número em "Novos clientes".

Perguntas frequentes

Por que o percentual de um cartão aparece em vermelho?

Indica que esse indicador diminuiu em relação ao período de comparação anterior (por exemplo, menos agendamentos do que na semana anterior).

Por que a receita estimada varia consideravelmente ao começar a usar o sistema?

Porque ainda não há um mês anterior completo para calcular a média diária, e o sistema usa, em vez disso, os poucos dias disponíveis do mês em curso, o que gera uma projeção menos estável. Com mais histórico de uso, a projeção se torna mais precisa.

Erros comuns

- **O cartão mostra "0" em todos os valores** → pode ocorrer porque ainda não foram carregados agendamentos, tratamentos ou clientes no sistema, ou porque os dados estão em processo de carregamento (aguarde alguns segundos e atualize a página).

Gráfico de ocupação semanal

O que é?

Um gráfico de barras que mostra o percentual de ocupação da agenda das últimas 8 semanas.

Cada barra representa uma semana completa, não um dia.

Para que serve?

Permite identificar a tendência de ocupação da agenda ao longo das últimas semanas, facilitando a organização da equipe de trabalho e o planejamento de promoções nas semanas de menor ocupação.

Onde encontrar

Menu lateral → Dashboard → painel "Ocupação semanal".

Passo a passo

1. Acesse o Dashboard.
2. Observe o gráfico de barras central: cada barra representa uma semana e sua altura indica o percentual de ocupação da agenda naquela semana.
3. Posicione o cursor sobre uma barra para visualizar o percentual exato.
4. **Apenas para o perfil Gerente:** na parte superior do painel encontra-se o seletor **Filtro**. Selecione um setor específico para ver sua ocupação, ou mantenha a opção **Global** para visualizar o negócio como um todo.

💡 **Sugestão:** se o negócio tiver vários setores ou unidades configurados, utilize o filtro para comparar a ocupação entre eles.

Como o sistema calcula o percentual de cada barra

Para cada semana, o sistema realiza o seguinte cálculo:

Percentual de ocupação = (tempo de agenda ocupado com agendamentos) ÷ (tempo total disponível para trabalhar) × 100

- O **tempo ocupado** corresponde à soma da duração de todos os agendamentos marcados naquela semana.
- O **tempo disponível** é obtido a partir do horário de atendimento configurado em **Ajustes** (dias e faixas horárias de trabalho), descontando os bloqueios de horário que tenham sido cadastrados (por exemplo, um feriado ou uma ausência registrada).
- Quando um usuário com perfil **Gerente** filtra por **setor**, o cálculo soma o tempo disponível de todos os profissionais desse setor.
- O percentual nunca ultrapassa 100%, mesmo que existam agendamentos sobrepostos.

Em síntese, esse indicador mostra qual proporção das horas de trabalho disponíveis foi coberta com agendamentos. Um valor de 100% indica que a agenda está totalmente ocupada naquela semana; um valor baixo indica maior disponibilidade de horários livres.

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê a ocupação de todo o negócio e conta com o seletor de **Filtro** por setor.
- **Profissional:** o gráfico mostra apenas a sua própria ocupação; não conta com o filtro por setor.
- **Assistente:** não conta com o filtro por setor; como esse perfil não atende pacientes nem tem agendamentos próprios, o gráfico normalmente não tem dados relevantes para mostrar para esse perfil.

Perguntas frequentes

Por que não aparece o filtro por setor?

O filtro está disponível apenas para o perfil **Gerente**, e somente quando existem setores configurados no sistema.

O que acontece se não houver dados suficientes?

O gráfico pode aparecer vazio se ainda não houver agendamentos carregados para aquela semana, ou se não houver um horário de atendimento configurado em **Ajustes**.

Erros comuns

- **O gráfico permanece indefinidamente em estado de carregamento** → atualize a página; se o problema persistir, pode se tratar de um problema de conexão com o servidor.

Buscador de pacientes (pelo Dashboard)

O que é?

Um campo de busca localizado na parte superior do Dashboard que permite localizar rapidamente um paciente pelo nome.

Para que serve?

Para acessar a ficha de um paciente sem necessidade de entrar antes no módulo **Pacientes** e realizar a busca por lá.

Onde encontrar

Cabeçalho do Dashboard → campo "**Buscar...**" (parte superior direita, ao lado do ícone de notificações).

Passo a passo

1. Clique no campo de busca.
2. Digite ao menos três letras do nome ou sobrenome do paciente.
3. Aguarde a exibição dos resultados abaixo do campo (é indicado com um ícone de carregamento enquanto a busca é realizada).
4. Clique sobre o paciente correspondente.
5. O sistema redireciona automaticamente para a ficha dele dentro do módulo **Pacientes**.

 **Sugestão:** a busca não é executada com menos de três caracteres digitados. Essa restrição evita buscas excessivamente genéricas.

Acesso por perfil

Os pacientes são comuns a todo o negócio: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** podem buscar e acessar qualquer paciente do negócio, independentemente de quem o tenha atendido.

Perguntas frequentes

Permite buscar por CPF ou telefone?

Não. A busca do Dashboard funciona apenas por nome e sobrenome. Para buscar por outros dados, utilize o buscador do módulo **Pacientes**.

O paciente buscado não aparece, o que deve ser verificado?

Confirme que o nome está escrito corretamente e que o paciente está de fato registrado no sistema. Se a lista de resultados indicar "sem resultados", tente uma busca mais breve.

Erros comuns

- **A lista de resultados não se fecha** → clique em qualquer outra área da tela; a lista se fecha automaticamente.

Notificações e alertas

O que é?

O sistema de notificações informa sobre eventos relevantes do negócio; por exemplo, se o WhatsApp vinculado foi desconectado e, como consequência, os lembretes automáticos deixaram de ser enviados aos clientes.

Para que serve?

Permite tomar conhecimento de situações que requerem atenção, sem necessidade de revisar cada módulo separadamente.

Onde encontrar

Cabeçalho do Dashboard → **Ícone de sino** (parte superior direita). Quando há notificações não lidas, é exibido um indicador colorido sobre o ícone.

Passo a passo

Consultar as notificações recentes

1. Clique no ícone do sino.
2. É exibido um painel com as notificações mais recentes: título, mensagem e data/hora.
3. As notificações não lidas são destacadas visualmente, com um indicador colorido ao lado de cada uma.

Marcar uma notificação como lida

- Clique sobre uma notificação individual para marcá-la como lida.
- Ou clique em **Marcar todas como lidas**, na parte superior do painel, para marcá-las todas de uma vez.

Excluir uma notificação

- Clique no ícone de lixeira exibido ao lado de cada notificação.

Consultar o histórico completo

1. Dentro do painel de notificações, clique em **Ver histórico** (parte inferior do painel).
2. Abre-se um painel lateral com a totalidade das notificações, incluindo as já lidas.
3. A partir desse painel também é possível excluí-las.

Acessar o detalhe de uma notificação

Algumas notificações incluem um link **Ver mais**. Ao clicar nele, o sistema redireciona diretamente para a tela relacionada a essa notificação (por exemplo, para **Ajustes** → **Notificações** se o alerta corresponder a uma desconexão do WhatsApp).

Acesso por perfil

- **Gerente:** recebe todas as notificações do negócio, incluindo a de desconexão do WhatsApp.
- **Profissional:** recebe apenas as notificações geradas especificamente para ele/ela. O alerta de "WhatsApp Desconectado" não é gerado para esse perfil (apenas para Gerente e Usuário individual).
- **Assistente:** esse perfil **não tem acesso ao sistema de notificações**; o ícone de sino não exibe alertas para esse perfil.

Perguntas frequentes

Por que é indicado que "as notificações automáticas estão pausadas"?

Porque os lembretes automáticos por WhatsApp estão ativados em **Ajustes**, mas o WhatsApp do negócio está desconectado. É necessário reconectá-lo em **Ajustes** → **Notificações** para que os lembretes voltem a ser enviados.

Todos os usuários visualizam as mesmas notificações?

Não necessariamente. Alguns alertas, como o de desconexão do WhatsApp, são exibidos apenas para determinados perfis do sistema.

Sou Assistente e o ícone de sino nunca mostra nada, é um erro?

Não, é o comportamento esperado: o perfil Assistente não tem acesso a essa funcionalidade, portanto o painel de notificações aparece sempre vazio.

Erros comuns

- **Uma notificação é excluída por engano** → não é possível recuperá-la pelo sistema. Se ela continha informações relevantes, recomenda-se revisar diretamente o módulo relacionado.

Próximos aniversários

O que é?

Uma lista dentro do Dashboard com os próximos aniversários dos clientes registrados.

Para que serve?

Permite antecipar a data de aniversário dos clientes, seja para enviar uma saudação ou para oferecer uma promoção especial que favoreça sua fidelização.

Onde encontrar

Menu lateral → Dashboard → painel "Aniversários" (ao lado do gráfico de ocupação).

Passo a passo

1. Acesse o Dashboard.
2. No painel de aniversários é exibido o nome de cada cliente junto com a data de seu aniversário.
3. Clique sobre o nome de um cliente para acessar diretamente sua ficha em **Pacientes**.

Acesso por perfil

Os pacientes são comuns a todo o negócio: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** veem os mesmos próximos aniversários de todos os clientes do negócio, independentemente de quem os tenha atendido.

Perguntas frequentes

O painel não mostra nenhum aniversário, é normal?

Sim. Se nenhum cliente registrado tiver um aniversário próximo, o painel indica que não há aniversários para mostrar.

De onde o sistema obtém a data de aniversário?

Da data de nascimento registrada na ficha do paciente. Se um cliente não tiver data de nascimento cadastrada, não será incluído nesta lista.

Erros comuns

- **Um cliente cujo aniversário está próximo não aparece na lista** → verifique se a data de nascimento está corretamente cadastrada em sua ficha, dentro do módulo **Pacientes**.

Sessões pendentes de registro

O que é?

Uma tabela dentro do Dashboard que relaciona as sessões de tratamento que já deveriam ter sido realizadas (ou estão próximas de ocorrer) e que ainda não foram registradas no sistema.

Para que serve?

Permite garantir o registro oportuno do resultado de cada sessão: procedimento realizado, presença do paciente, observações, entre outros dados. Manter essa informação atualizada é fundamental para o histórico clínico do paciente e para as estatísticas do negócio.

Onde encontrar

Menu lateral → Dashboard → painel "Sessões pendentes".

O que mostra

Para cada sessão pendente, a tabela indica:

- **Paciente** e o tratamento correspondente à sessão.
- **Data** programada e o profissional responsável.
- Um botão **Registrar** para completar os dados da sessão.

Passo a passo

1. Acesse o Dashboard.
2. Localize o painel **Sessões pendentes**; o número ao lado do título indica a quantidade de sessões pendentes.
3. Clique sobre o nome do paciente para acessar sua ficha, ou sobre **Registrar** para abrir a janela de preenchimento da sessão sem sair do Dashboard.
4. Preencha os dados da sessão na janela pop-up e confirme o salvamento.
5. A sessão é removida automaticamente da lista de pendentes.

💡 **Sugestão:** o botão **Registrar** não está disponível para o perfil **Assistente**; essa ação é reservada aos perfis que atendem diretamente o paciente.

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê as sessões pendentes de **todo o negócio** e pode registrar qualquer uma delas.
- **Profissional:** vê e pode registrar **apenas suas próprias sessões pendentes**; as de outros profissionais não aparecem em sua lista.
- **Assistente:** vê as sessões pendentes de **todo o negócio** (assim como o Gerente), mas **não conta com o botão "Registrar"** em nenhum caso; essa ação é reservada aos perfis Gerente e Profissional.

Perguntas frequentes

Por que vejo menos sessões pendentes do que um colega com outro perfil?

Porque o perfil **Profissional** vê apenas suas próprias sessões pendentes, enquanto Gerente e Assistente veem as de todo o negócio.

Por que o botão "Registrar" não aparece em algumas sessões?

Se o seu perfil for Assistente, esse botão nunca fica disponível. Se o seu perfil for Gerente ou Profissional e o botão não aparecer, verifique se a sessão corresponde a você.

O que acontece se uma sessão pendente não for registrada?

Ela permanece acumulada na lista. Recomenda-se manter esse registro atualizado para preservar a precisão do histórico do paciente e dos relatórios do negócio.

Erros comuns

- **"Não foi possível salvar a sessão"** → pode ocorrer devido a um problema de conexão. Verifique os dados inseridos e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte.

Clientes inativos

O que é?

Uma tabela dentro do Dashboard que relaciona os clientes que não visitam o negócio há um período prolongado.

Para que serve?

Permite identificar pacientes em risco de desvinculação e contatá-los oportunamente, por exemplo, para oferecer a retomada de um tratamento ou uma promoção de reativação.

Onde encontrar

Menu lateral → Dashboard → painel "Clientes inativos".

O que mostra

Para cada cliente inativo, a tabela indica:

- **Nome** do cliente.
- **Última visita** registrada (ou a indicação de que não há visitas registradas).
- Um botão de **WhatsApp** para iniciar uma conversa direta, caso o cliente tenha um número cadastrado.

Passo a passo

1. Acesse o Dashboard.
2. Consulte o painel **Clientes inativos**.
3. Clique sobre o nome do cliente para acessar sua ficha completa.
4. Se o cliente tiver um número de WhatsApp cadastrado, clique no ícone correspondente para iniciar uma conversa (abre o WhatsApp Web ou o aplicativo, dependendo do dispositivo utilizado).

Como o sistema determina se um cliente está "inativo"

Um cliente é classificado como **inativo** quando as duas condições a seguir se cumprem simultaneamente:

1. **Não registra sessões nos últimos 3 meses.**
2. **Não corresponde a um cliente novo.** Considera-se "novo" um cliente registrado há menos de um mês que ainda tenha menos de 2 sessões realizadas; esses clientes não são classificados como inativos, mesmo que ainda não tenham tido sessões.

Ou seja: se nos últimos três meses o cliente não compareceu ao negócio e não se trata de um cadastro recente, o sistema o identifica como inativo, permitindo o acompanhamento antes de uma eventual perda definitiva.

Esse mesmo critério — três meses sem sessões — também é utilizado pelo módulo **Marketing** em seus relatórios de clientes inativos ou perdidos.

Acesso por perfil

Os pacientes são comuns a todo o negócio: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** veem a mesma lista de clientes inativos do negócio, independentemente de quem os tenha atendido.

Perguntas frequentes

Com que critério o sistema classifica um cliente como "inativo"?

Ausência de sessões registradas durante os últimos 3 meses (veja o detalhe na seção anterior). Esse cálculo é automático e não requer configuração adicional.

O botão de WhatsApp não aparece para um cliente, por quê?

Porque esse cliente não tem um número de WhatsApp cadastrado em sua ficha. É possível adicioná-lo pelo módulo **Pacientes**.

Erros comuns

- **O botão de WhatsApp não abre nenhuma conversa** → verifique se o número cadastrado na ficha do cliente é válido (incluindo código do país e DDD corretos).

Agendar um horário rápido pelo Dashboard

O que é?

Um atalho que permite criar um novo agendamento sem necessidade de entrar no módulo **Agenda**.

Para que serve?

Para agilizar o registro de agendamentos enquanto está na tela inicial, por exemplo, durante o atendimento de uma ligação ou mensagem de um cliente.

Onde encontrar

Cabeçalho do Dashboard → botão "**Novo agendamento**" (parte superior direita).

Passo a passo

1. Clique em **+ Novo agendamento**.
2. O sistema verifica se existe ao menos um paciente registrado.
 - Se **não houver nenhum paciente registrado**, é exibido um aviso ("Antes de criar um agendamento é preciso cadastrar um paciente") e o sistema redireciona automaticamente para o módulo **Pacientes** para concluir o cadastro.
3. Se já existirem pacientes registrados, abre-se a janela **Agendar horário**.
4. Preencha os dados solicitados: paciente, tratamento, data e hora.
5. Confirme o salvamento do agendamento.
6. O Dashboard é atualizado automaticamente para refletir o novo agendamento nos indicadores e no painel de sessões pendentes.

 **Sugestão:** se o paciente ainda não tiver um tratamento iniciado, a mesma janela permite iniciar um novo no momento de agendar o horário.

Acesso por perfil

- **Gerente:** pode agendar horários para qualquer profissional do negócio.
- **Profissional:** pode agendar horários apenas na própria agenda.
- **Assistente:** pode agendar horários para qualquer profissional do negócio, assim como o Gerente.

Perguntas frequentes

É equivalente a criar um agendamento pelo módulo Agenda?

Sim, trata-se da mesma funcionalidade, acessível diretamente pelo Dashboard para maior agilidade. Para visualizar a agenda completa (dia, semana, mês), continue utilizando o módulo **Agenda**.

Erros comuns

- **"Não foi possível agendar o horário"** → verifique se todos os campos obrigatórios estão preenchidos e se não há conflito de horário com outro agendamento já marcado.

02

Agenda

Agenda — Introdução

O que é este módulo?

O módulo **Agenda** permite visualizar e gerenciar os agendamentos do negócio em um calendário: criar agendamentos, reprogramá-los, registrá-los como realizados, cancelá-los e bloquear horários em que não há atendimento.

Para quem é?

Para todos os perfis do sistema (veja [Perfis do sistema](#)). Cada artigo detalha em sua seção "Acesso por perfil" o comportamento específico. Em linhas gerais:

- O **Usuário individual** (sem profissionais subordinados) vê apenas a própria agenda, sem seletor de profissional nem Vista Geral.
- **Gerente** e **Assistente** podem ver e gerenciar (agendar, editar, reprogramar, bloquear horários) a agenda de **qualquer profissional do negócio**.
- **Profissional** só pode **gerenciar sua própria agenda**. Também pode **consultar** (sem editar) a agenda de colegas do mesmo setor, se o negócio tiver setores configurados; sem setores configurados, vê apenas a sua.
- O perfil **Assistente** não conta com a ação de registrar sessões realizadas, reservada a Gerente e Profissional.
- O painel de **Colisões e oportunidades** é uma exceção: sempre mostra informações de todo o negócio, para os três perfis igualmente.

Funcionalidades

- [O calendário de agendamentos](#)
- [Agendar um horário](#)
- [Ver, editar e cancelar um agendamento](#)
- [Reprogramar um agendamento \(arrastar e soltar\)](#)
- [Registrar uma sessão realizada](#)
- [Bloquear horários](#)
- [Vista geral \(todos os profissionais\)](#)
- [Colisões e oportunidades](#)
- [Imprimir / exportar a agenda em PDF](#)

O calendário de agendamentos

O que é?

A tela principal do módulo **Agenda**, um calendário onde são exibidos os agendamentos programados, as sessões realizadas, as canceladas e os horários bloqueados.

Onde encontrar

Menu lateral → **Agenda**.

Como ler o calendário

Seletor de profissional

Quando o usuário tem permissão para ver a agenda de mais de um profissional, no cabeçalho é exibido um **seletor com o nome do profissional** (ao lado de um ponto verde), à esquerda do título "Agenda de Atendimentos". Ao escolher um profissional diferente nesse seletor, o calendário é atualizado para mostrar apenas a agenda dele.

Se o usuário gerencia apenas a própria agenda (ou o negócio tem um único profissional), esse seletor não é exibido. Veja o detalhe exato por perfil mais abaixo.

Vistas disponíveis

Na parte superior do calendário é possível alternar entre três vistas:

- **Mês:** mostra os agendamentos do mês inteiro em formato de calendário mensal.
- **Semana:** mostra os agendamentos da semana atual, hora a hora (vista padrão).
- **Dia:** mostra o detalhe de um único dia, hora a hora.

Os botões **anterior / próximo / hoje**, à esquerda do título, permitem navegar entre períodos ou voltar à data atual.

Cores e status dos agendamentos

Cada agendamento é exibido com uma cor diferente conforme seu status:

- **Agendamento pendente:** cor padrão, ainda não foi registrado como realizado nem cancelado.
- **Agendamento cancelado:** exibido em uma cor diferenciada, com o ícone de "Cancelado".
- **Agendamento realizado:** exibido em uma cor diferenciada, com o ícone de "Realizado".

Além disso, sobre cada agendamento podem aparecer ícones adicionais:

- **Reprogramado:** indica que o agendamento foi movido de seu horário original.
- **Aniversário!:** é exibido quando a data do agendamento coincide com o aniversário do paciente.
- Um ícone de **alerta**, que mostra informações, advertências ou dados de risco cadastrados na ficha do paciente (por exemplo, alergias). Ao passar o cursor sobre o ícone, o detalhe é exibido.

Horários bloqueados

As faixas horárias fora do horário de atendimento configurado em **Ajustes**, assim como os bloqueios manuais cadastrados (veja **Bloquear horários**), são exibidas sombreadas no calendário e não permitem agendar horários sobre elas.

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê o seletor de profissional, com todos os profissionais do negócio, e acessa sem restrições qualquer agenda.
- **Profissional:** sua própria agenda é a única com a qual pode trabalhar normalmente. Se o negócio tiver **setores** configurados e houver mais de um profissional no mesmo setor, vê o seletor para **consultar** as agendas de seus colegas de setor (não de outros setores); mas só pode **criar, editar ou reprogramar agendamentos em sua própria agenda**, não na de seus colegas.
- **Assistente:** vê o seletor com **todos os profissionais do negócio** (sem a restrição de setor que tem o Profissional) e pode criar, editar e reprogramar agendamentos na agenda de qualquer um deles.

Como as agendas são distribuídas por setor (Profissional)

Se o seu negócio não usa **setores** (por exemplo, um único consultório ou especialidade), essa distinção não se aplica: o perfil Profissional funciona da mesma forma, limitado à sua própria agenda. Se o negócio tiver setores configurados (veja **Ajustes**) e atribuir profissionais a cada um, um Profissional só pode consultar a agenda de outros profissionais do **mesmo setor**, não a de profissionais de outros setores do negócio.

Perguntas frequentes

Por que não consigo clicar em determinadas faixas horárias?

Porque correspondem a um horário fora do atendimento configurado, ou a um bloqueio manual cadastrado para esse horário.

O calendário é atualizado automaticamente?

Sim, é atualizado toda vez que se navega para outra data ou se salva uma alteração (novo agendamento, reprogramação, cancelamento etc.), sem necessidade de recarregar a página.

Erros comuns

- **Nenhum agendamento aparece ao entrar na Agenda** → verifique se o profissional correto está selecionado (se o seletor de profissional estiver disponível) e se a data visível corresponde ao período que deseja consultar.

Agendar um horário

O que é?

A ação de criar um novo agendamento na agenda, para um paciente e um tratamento determinados.

Onde encontrar

Existem duas formas de acessar:

- Botão "**Novo Agendamento**", no cabeçalho do módulo Agenda.
- Clicando diretamente sobre um horário disponível no calendário.

Passo a passo

1. Acesse a janela **Novo Agendamento** por qualquer uma das duas vias indicadas acima.
2. O sistema verifica automaticamente duas condições antes de permitir continuar:
 - Que exista ao menos um **paciente** cadastrado no sistema. Se não houver nenhum, é exibido o aviso "Antes de criar um agendamento é preciso cadastrar um paciente" e o sistema redireciona para o módulo **Pacientes**.
 - Que exista ao menos um **tratamento** criado. Se não houver nenhum, é exibido o aviso "Sem Tratamentos" e é solicitado criar tratamentos pelo módulo **Tratamentos**.
3. Selecione o **paciente**, buscando-o pelo nome no campo correspondente (funciona como um buscador: à medida que você digita, a lista de correspondências é filtrada).
4. Indique se o agendamento corresponde a:
 - **Continuar Tratamento**: selecione um dos tratamentos ativos do paciente. Cada opção da lista mostra, ao lado do nome, a data de início do tratamento e o progresso das sessões (por exemplo, "Tratamento X - Início: 01/03/2026 - Sessões: 2/6"), para identificar rapidamente em que etapa se encontra.
 - **Iniciar Novo**: selecione um tratamento do catálogo para iniciá-lo naquele mesmo momento. O sistema preenche automaticamente os dados configurados para esse tratamento (quantidade de sessões, duração e custo), mas esses três valores podem ser editados manualmente nesta mesma etapa, se o caso exigir. Se o tratamento tiver **opcionais** configurados, eles são exibidos como caixas de seleção, indicando ao lado de cada um seu custo adicional (por exemplo, "Limpeza profunda (+R\$500)").
5. Escolha a **data do agendamento**. O sistema mostra os horários disponíveis para essa data, calculados com base no horário de atendimento configurado e nos agendamentos e bloqueios já existentes.
6. Selecione o horário desejado e confirme com **Agendar**.

⚠ Se o seu perfil não tiver permissão de agenda sobre o profissional selecionado, você nem chega a ver os horários disponíveis nem o botão para confirmar: ambos os elementos só são exibidos quando o usuário tem permissão de escrita sobre aquela agenda (veja "Acesso por perfil" mais abaixo).

 **Sugestão:** ao clicar diretamente sobre uma faixa horária livre do calendário, a data e o horário já ficam pré-selecionados na janela.

Validações do sistema

- Não permite agendar horários em **datas passadas** se a opção correspondente estiver desativada em **Ajustes**.
- Não permite agendar sobre um horário **bloqueado** ou fora do horário de atendimento.
- Se o paciente **já tiver outro agendamento no mesmo horário**, é exibido um aviso de colisão ("O paciente já tem outro agendamento nesse horário. Deseja agendar mesmo assim?"), permitindo confirmar a ação de qualquer forma, se assim for decidido.

Acesso por perfil

- **Gerente:** pode agendar horários para qualquer profissional do negócio.
- **Profissional:** pode agendar horários apenas em sua **própria agenda**. Mesmo que possa ver a agenda de colegas de seu mesmo setor (veja [O calendário de agendamentos](#)), não pode criar agendamentos na agenda de outro profissional.
- **Assistente:** pode agendar horários para qualquer profissional do negócio, assim como o Gerente.

Perguntas frequentes

Posso agendar um horário para um tratamento que o paciente ainda não tem?

Sim, ao selecionar a opção **Iniciar Novo** dentro da janela de agendamento, o tratamento é iniciado e o horário é agendado em uma única etapa.

O que acontece se eu agendar um horário e o paciente tiver uma dívida pendente?

A dívida do paciente não impede o agendamento; ela é gerenciada separadamente pelo módulo **Pacientes** ou **Finanças**.

Erros comuns

- **"Campos incompletos"** → verifique se todos os campos obrigatórios foram preenchidos (paciente, tratamento, data e horário).
- **"Não foi possível agendar o horário"** → pode ocorrer devido a um problema de conexão; tente novamente.

Ver, editar e cancelar um agendamento

O que é?

A ação de consultar o detalhe de um agendamento já marcado e, na mesma janela, modificá-lo, cancelá-lo ou reabilitá-lo.

Onde encontrar

Clicando sobre um agendamento já existente no calendário da **Agenda**.

Passo a passo

1. Clique sobre o agendamento desejado no calendário.
 - Se o agendamento **ainda não foi realizado**, abre-se a janela de edição do agendamento.
 - Se o agendamento **já foi registrado como realizado**, abre-se em vez disso a janela de detalhe da sessão (veja [Registrar uma sessão realizada](#)).
2. Na janela de edição do agendamento você pode:
 - Modificar o paciente, o tratamento, a data ou o horário.
 - Cancelar o agendamento, com o botão **Cancelar Agendamento**.
 - Confirmar as alterações com **Confirmar Agendamento**.
3. Se o agendamento estava **cancelado**, a janela oferece o botão **Habilitar Agendamento** para reverter o cancelamento.

Acesso por perfil

- **Gerente:** pode ver, editar e cancelar qualquer agendamento do negócio.
- **Profissional:** pode editar e cancelar apenas os agendamentos de sua **própria agenda**. Na agenda de um colega de seu mesmo setor, pode consultar os agendamentos (somente se já tiverem sido realizados), mas não editá-los nem cancelá-los.
- **Assistente:** pode ver, editar e cancelar os agendamentos de **qualquer profissional do negócio**, assim como o Gerente.

Perguntas frequentes

Qual a diferença entre cancelar um agendamento e excluí-lo?

O sistema não exclui agendamentos: ao cancelá-lo, o agendamento permanece visível no calendário marcado como "Cancelado", preservando o registro histórico. Pode ser reabilitado a qualquer momento.

Posso editar um agendamento que já foi cancelado?

Sim, você pode reabilitá-lo e depois modificá-lo normalmente.

Erros comuns

- **Não é possível clicar sobre um agendamento** → verifique se você conta com as permissões correspondentes sobre a agenda daquele profissional; alguns perfis só podem ver, não editar, agendamentos de outros profissionais.

Reprogramar um agendamento (arrastar e soltar)

O que é?

Uma forma rápida de mudar a data ou o horário de um agendamento, arrastando-o diretamente sobre o calendário.

Onde encontrar

Diretamente sobre o calendário da **Agenda**, nas vistas **Semana** ou **Dia**.

Passo a passo

1. Clique sobre o agendamento que deseja mover e, sem soltar, arraste-o até o novo horário desejado.
2. Ao soltá-lo, o sistema solicita confirmação: "Deseja reprogramar a sessão de [horário anterior] para [novo horário]?".
3. Confirme para aplicar a alteração, ou cancele para que o agendamento volte ao seu horário original.

Validações do sistema

- Só podem ser movidos agendamentos que **não estejam realizados nem cancelados**.
- Não é possível mover um agendamento para uma **data passada** se essa restrição estiver ativada em **Ajustes**.
- Não é possível mover um agendamento para um **horário bloqueado**.
- Se o paciente já tiver outro agendamento no novo horário, é exibido um aviso de colisão, permitindo confirmar a movimentação de qualquer forma, se assim for decidido.

Acesso por perfil

- **Gerente:** pode reprogramar qualquer agendamento do negócio.
- **Profissional:** pode reprogramar apenas os agendamentos de sua **própria agenda**; não pode arrastar agendamentos de outros profissionais, nem mesmo os de seu próprio setor.
- **Assistente:** pode reprogramar os agendamentos de **qualquer profissional do negócio**, assim como o Gerente.

Perguntas frequentes

É possível reprogramar um agendamento já realizado?

Não. Os agendamentos marcados como realizados não podem ser movidos por essa via; sua data efetiva fica registrada como parte do histórico do paciente.

Como sei que um agendamento foi reprogramado?

O agendamento mostra o ícone de "Reprogramado" no calendário.

Erros comuns

- **"Não é possível mover sessões realizadas ou canceladas"** → habilite o agendamento primeiro, caso estivesse cancelado, ou reverta o status "realizado" a partir do registro da sessão, se for o caso.
- **"Não é possível reprogramar a sessão em um horário bloqueado"** → escolha um horário que não esteja sombreado/bloqueado no calendário.
- **"Erro ao reprogramar"** → pode ocorrer devido a um problema de conexão; tente novamente.

Registrar uma sessão realizada

O que é?

A ação de deixar registrado no sistema que um agendamento efetivamente foi realizado, preenchendo os dados correspondentes a essa sessão.

Para que serve?

Permite manter atualizado o histórico clínico do paciente e as estatísticas do negócio (veja também [Sessões pendentes de registro](#) no Dashboard).

Onde encontrar

- Clicando no botão **Registrar**, disponível na janela de edição de um agendamento pendente.
- No painel **Sessões pendentes** do Dashboard.

Passo a passo

1. Abra o agendamento pendente que deseja registrar e clique em **Registrar**.
2. Abre-se a janela **Registrar Sessão**, onde é possível preencher:
 - **Data de realização** (data efetiva em que a sessão foi realizada).
 - **Equipamento / Aparelho** utilizado, se aplicável.
 - **Parâmetros** do tratamento aplicados na sessão.
 - **Nível de aceitação do paciente**.
 - **Comentários da sessão** (observações livres).
 - **Fotos da sessão**: é possível enviar imagens para a galeria da sessão (para o perfil Profissional, essas fotos ficam visíveis depois apenas para quem as enviou; veja [Diagnóstico](#)).
 - **Mensagem de aviso**: um lembrete opcional que será exibido automaticamente na próxima vez que a ficha desse paciente for acessada.
3. Salve as alterações para confirmar o registro.
4. Se o paciente tiver um **saldo devedor**, o sistema pergunta se deseja registrar um pagamento naquele momento; ao confirmar, abre-se a janela de registro de pagamento.

💡 Se o tratamento tiver [insumos configurados](#), ao salvar a sessão o sistema desconta automaticamente do estoque a porção de insumo correspondente a essa sessão. Isso ocorre apenas uma vez por sessão, mesmo que ela seja editada posteriormente.

Acesso por perfil

- **Gerente:** pode registrar sessões de qualquer profissional do negócio.
- **Profissional:** pode registrar as sessões correspondentes à sua própria agenda.
- **Assistente:** esse perfil **não conta com a ação de registrar sessões**; ela é reservada aos perfis Gerente e Profissional, já que envolve o preenchimento de informações clínicas do tratamento.

Perguntas frequentes

Posso registrar uma sessão sem preencher todos os campos?

Sim, a maioria dos campos é opcional; é exigida apenas a informação mínima indispensável.

Posso modificar uma sessão já registrada?

Sim, clicando novamente sobre o agendamento realizado no calendário, você acessa novamente seus dados.

Erros comuns

- **"Não foi possível salvar a sessão"** → verifique a conexão e tente novamente.

Bloquear horários

O que é?

Uma função que permite marcar uma faixa horária (ou o dia inteiro) como indisponível para agendamentos, por exemplo, por uma ausência, um feriado ou uma tarefa administrativa.

Para quem é?

Disponível de acordo com as permissões que a plataforma define para cada perfil; nem todos os perfis contam com essa ação (veja "Acesso por perfil" mais abaixo).

Onde encontrar

Nas vistas **Semana** ou **Dia** do calendário da **Agenda**, cada coluna de dia mostra um pequeno ícone de **cadeado** ao lado da data, no cabeçalho dessa coluna. Esse ícone só é visível para os perfis habilitados a criar bloqueios.

Passo a passo

1. Clique no ícone de cadeado do dia que deseja bloquear. Abre-se a janela **Bloquear horário**.
2. Escolha o **tipo de bloqueio**:
 - **Dia inteiro**: bloqueia a totalidade da jornada selecionada.
 - **Intervalo de horário**: permite indicar um **horário de início** e um **horário de término** específicos.
3. Preencha, opcionalmente, uma **descrição** com o motivo do bloqueio.
4. Salve o bloqueio.
5. A faixa bloqueada é exibida sombreada no calendário, e não permite agendar horários sobre ela.

Excluir um bloqueio

1. Clique sobre o bloqueio no calendário.
2. Confirme a exclusão na mensagem "Tem certeza de que deseja excluir este bloqueio de horário?".

Acesso por perfil

- **Gerente**: pode bloquear horários na agenda de qualquer profissional do negócio.
- **Profissional**: vê o ícone de cadeado, e só pode usá-lo, em sua **própria agenda**; não pode bloquear horários de outros profissionais, nem mesmo os de seu próprio setor.
- **Assistente**: pode bloquear horários na agenda de **qualquer profissional do negócio**, assim como o Gerente.

Perguntas frequentes

Um bloqueio afeta todos os profissionais ou apenas um?

O bloqueio é associado à agenda do profissional selecionado naquele momento (ou à agenda própria, se o usuário não gerenciar a de outros profissionais).

Posso agendar um horário sobre um bloqueio?

Não. O sistema não permite clicar nem agendar horários sobre uma faixa bloqueada.

Erros comuns

- **A opção de bloquear horário não aparece** → o perfil do usuário não tem essa ação habilitada.

Vista geral (todos os profissionais)

O que é?

Uma vista alternativa do calendário que mostra, em uma única tela, a agenda de **todos os profissionais do negócio para um mesmo dia**, cada um em sua própria coluna.

Para quem é?

Para os perfis **Gerente**, **Profissional** e **Assistente**. Não está disponível para o **Usuário individual** (que não tem profissionais subordinados e gerencia apenas a própria agenda).

Onde encontrar

Menu lateral → Agenda → botão "Vista Geral" (no cabeçalho, ao lado de "Vista Padrão").

Passo a passo

1. Clique em **Vista Geral**.
2. A tela é organizada por faixas horárias (linhas) e profissionais (colunas), mostrando os agendamentos de cada um para o dia selecionado.
3. Utilize o seletor de data para mudar de dia.
4. Clique sobre um agendamento para vê-lo ou editá-lo, ou sobre um horário livre da coluna de um profissional para agendar um horário diretamente com ele.
5. Para voltar à vista de calendário habitual, clique em **Vista Padrão**.

Relação com Colisões e Oportunidades

A partir dessa vista também se acessa o painel de **Oportunidades**, que agrupa os agendamentos sobrepostos (colisões) e as sugestões de reorganização da agenda. Veja o detalhe em [Colisões e oportunidades](#).

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê as colunas de todos os profissionais do negócio e pode agendar ou editar horários em qualquer uma delas.
- **Profissional:** vê apenas as colunas dos profissionais de **seu mesmo setor** (se o negócio tiver setores configurados) ou nenhuma coluna além da própria (se não tiver). Essa visão de colegas de setor é **somente de consulta**: não pode agendar, editar nem reprogramar horários na agenda de outro profissional, apenas na própria.
- **Assistente:** vê as colunas de **todos os profissionais do negócio**, sem a restrição de setor que tem o Profissional, e pode agendar, editar e reprogramar horários de qualquer um deles. O perfil Assistente em si **não aparece como uma coluna** nesta vista, já que não gerencia uma agenda própria de atendimento a pacientes.

Perguntas frequentes

Por que não vejo todos os profissionais na Vista Geral?

Se o seu perfil for Profissional, você vê apenas os profissionais de seu mesmo setor (se o negócio usar setores). Gerente e Assistente sempre veem todos.

A Vista Geral mostra vários dias ao mesmo tempo?

Não, mostra um único dia por vez; para ver outro dia, é preciso mudar a data com o seletor correspondente.

Erros comuns

- O botão "**Vista Geral**" não aparece → corresponde ao perfil **Usuário individual**, que não tem profissionais subordinados; nesse caso, está disponível apenas a vista padrão da própria agenda.

Colisões e oportunidades

O que é?

Um painel de aviso automático que o sistema calcula sobre a agenda, composto por dois tipos de informação:

- **Colisões:** agendamentos sobrepostos de um mesmo paciente.
- **Oportunidades:** sugestões para reorganizar agendamentos e aproveitar melhor os horários disponíveis.

Onde encontrar

No cabeçalho do módulo **Agenda** há dois indicadores independentes, que só são exibidos quando o sistema detecta algo a avisar:

- **Ícone de lâmpada**  , com um número: quantidade de **sugestões de reorganização** disponíveis. Só aparece se houver ao menos uma sugestão.
- **Número em vermelho** sobre o botão "**Vista Geral**": quantidade de **agendamentos sobrepostos (colisões)** detectados. Só aparece se houver ao menos uma colisão.

Ao clicar no ícone da lâmpada, caso não esteja já na Vista Geral, o sistema muda automaticamente para essa vista e abre o painel com o detalhe de colisões e sugestões.

O que mostra

Agendamentos sobrepostos (colisões)

O sistema detecta quando um mesmo paciente tem **dois agendamentos que se sobrepõem no tempo** (por exemplo, marcado no mesmo horário com dois profissionais diferentes) e os agrupa nesta seção, indicando o nome do cliente e os agendamentos envolvidos.

Sugestões

O sistema analisa o histórico de atendimento de cada paciente e a disponibilidade de horários dos profissionais, e sugere reorganizações quando detecta, por exemplo, que um paciente poderia ser atendido pelo profissional com quem historicamente foi atendido, aproveitando um horário livre na agenda desse profissional.

Passo a passo

1. Clique no ícone da lâmpada  (visível apenas se houver sugestões disponíveis).
2. Revise a lista de agendamentos sobrepostos, se houver.
3. Revise as sugestões de reorganização, se houver.
4. Clique sobre qualquer um dos agendamentos mencionados para acessar diretamente sua edição.

Acesso por perfil

Este painel é uma exceção às restrições de alcance do restante do módulo Agenda: **Gerente, Profissional e Assistente** veem exatamente as mesmas colisões e sugestões, correspondentes a **todo o negócio**, independentemente do setor ou da agenda de cada um. Aplicam-se sim, como no restante da Agenda, as restrições para editar um agendamento detectado a partir daqui (veja [Ver, editar e cancelar um agendamento](#)).

Perguntas frequentes

O sistema reorganiza os agendamentos automaticamente?

Não. Apenas mostra sugestões; qualquer mudança de horário deve ser confirmada manualmente, editando ou reprogramando o agendamento correspondente.

Por que não vejo o ícone da lâmpada nem o número no botão "Vista Geral"?

Porque ambos os indicadores só são exibidos quando o sistema efetivamente detecta sugestões ou colisões, respectivamente. Se a agenda não apresentar sobreposições nem oportunidades de reorganização, nenhum dos dois aparece.

Erros comuns

- **Nenhum indicador é exibido mesmo suspeitando de um agendamento duplicado** → verifique se ambos os agendamentos correspondem efetivamente ao mesmo paciente e se sobrepõem no horário; o sistema só detecta colisões nessas condições.

Imprimir / exportar a agenda em PDF

O que é?

Uma função que gera um arquivo PDF com a vista atual do calendário de agendamentos, incluindo o nome e o logotipo do negócio.

Onde encontrar

Menu lateral → Agenda → botão "Imprimir" (ícone de impressora, no cabeçalho).

Passo a passo

1. Posicione o calendário na vista e no período que deseja exportar (dia, semana ou mês).
2. Clique em **Imprimir**.
3. O sistema exibe a mensagem "Gerando PDF... Por favor, aguarde um momento" enquanto prepara o arquivo.
4. Após ser gerado, o arquivo PDF é baixado automaticamente, com o nome e o logotipo do negócio (configurados no perfil da conta) no cabeçalho.

Acesso por perfil

Disponível para os três perfis (Gerente, Profissional e Assistente): cada um exporta a agenda que naquele momento tem visível na tela, de acordo com o alcance habilitado para o seu perfil.

Perguntas frequentes

O PDF exporta todos os agendamentos ou apenas os visíveis na tela?

Exporta o conteúdo correspondente à vista e ao período que estiver sendo visualizado naquele momento no calendário.

Posso exportar a Vista Geral em PDF?

Essa função está disponível a partir da vista padrão do calendário.

Erros comuns

- **O PDF não inclui o logotipo do negócio** → verifique se o logotipo está cadastrado no perfil da conta; caso contrário, o PDF é gerado apenas com o nome do negócio.

03

Pacientes

Pacientes — Introdução

O que é este módulo?

O módulo **Pacientes** reúne todas as informações dos clientes do negócio: dados pessoais, ficha médica, diagnóstico com fotos, tratamentos, histórico de atividade, pagamentos e venda de produtos.

Para quem é?

Para os perfis **Gerente**, **Profissional** e **Assistente**. O que cada um pode ver ou fazer depende das permissões que a plataforma define para seu perfil; cada artigo detalha isso em sua seção "Acesso por perfil".

Funcionalidades

- Lista de pacientes e filtros
- Criar um novo paciente
- Ficha do paciente: abas e navegação
- Aba Informações
- Aba Ficha Médica
- Aba Diagnóstico
- Editor de fotos de diagnóstico
- Aba Tratamentos (e pagamentos)
- Aba Histórico
- Aba Produtos
- Alertas e avisos do paciente
- Desativar um paciente

Lista de pacientes e filtros

O que é?

A tela principal do módulo **Pacientes**: uma tabela com todos os pacientes do negócio, com dados de contato, próximo agendamento, marcadores automáticos e acesso rápido à ficha completa.

Onde encontrar

Menu lateral → Pacientes.

O que mostra

- **Cabeçalho**: quantidade total de pacientes e quantidade de pacientes ativos.
- **Buscador**: por nome, sobrenome ou e-mail.
- **Abas de filtro**: Todos, Devedores, VIP, Inativos, Novos (cada uma mostra, entre parênteses, a quantidade de pacientes que atende a essa condição).
- **Tabela**: paciente (com número de prontuário), contato, próximo agendamento programado e os marcadores correspondentes.

Marcadores automáticos

O sistema calcula automaticamente alguns marcadores sobre cada paciente, visíveis como um pequeno selo colorido ao lado do nome:

- **VIP**: paciente com mais de 10 sessões nos últimos 3 meses.
- **Novo**: paciente cadastrado há menos de 1 mês, com menos de 2 sessões realizadas.
- **Inativo**: paciente sem sessões nos últimos 3 meses (e que não seja "Novo").
- **Devedor**: paciente com saldo pendente de pagamento.
- **Falta (no-show)**: paciente com mais de 15% de agendamentos cancelados nos últimos 3 meses (esse marcador é exibido como selo na ficha, embora não tenha mais uma aba de filtro própria na lista).

Passo a passo

1. Acesse **Pacientes**.
2. Use o buscador ou as abas de filtro para restringir a lista.
3. Clique sobre qualquer linha para abrir a ficha completa desse paciente.

Acesso por perfil

Os pacientes são comuns a todo o negócio: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** veem a mesma lista completa de pacientes, independentemente de quem os tenha atendido.

A exceção é o filtro **Devedores**:

- **Gerente** e **Assistente** o veem e podem usá-lo.
- **Profissional** não conta com esse filtro em nenhum caso.

Perguntas frequentes

Por que um paciente aparece como "Inativo" e "Novo" ao mesmo tempo?

Isso não pode acontecer: um paciente recém-cadastrado é considerado "Novo" e, enquanto essa condição durar, o sistema não o marca como "Inativo", mesmo que ainda não tenha sessões.

Por que não vejo a aba "Devedores"?

Porque o perfil **Profissional** não tem acesso a essa informação contábil; ela está disponível apenas para Gerente e Assistente.

Erros comuns

- **A lista não carrega e mostra uma mensagem de erro** → use o botão para tentar novamente; se o problema persistir, pode se tratar de um problema de conexão.

Criar um novo paciente

O que é?

O cadastro de um novo paciente no sistema, com seus dados pessoais e de contato.

Onde encontrar

Menu lateral → **Pacientes** → botão "**Novo Paciente**" (canto superior direito).

Passo a passo

1. Clique em **Novo Paciente**.
2. Abre-se a ficha em branco, na aba **Informações**.
3. Preencha os dados do paciente. Os únicos campos obrigatórios são **Nome** e **Sobrenome** (marcados com asterisco); os demais dados (data de nascimento, sexo, contato, endereço, redes sociais, notas) são opcionais e podem ser preenchidos posteriormente.
4. Clique em **Salvar**.
5. O paciente fica cadastrado e disponível na lista, com as demais abas de sua ficha (Ficha Médica, Diagnóstico, Tratamentos, Histórico, Produtos) já habilitadas para preenchimento.

Acesso por perfil

Disponível para os três perfis igualmente: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** podem criar novos pacientes, já que os pacientes são comuns a todo o negócio.

Perguntas frequentes

Posso preencher apenas o nome e completar o resto depois?

Sim, apenas nome e sobrenome são obrigatórios no momento de salvar; o restante das informações pode ser preenchido a qualquer momento pela ficha do paciente.

Erros comuns

- **Não permite salvar o paciente** → verifique se os campos **Nome** e **Sobrenome** estão preenchidos.

Ficha do paciente: abas e navegação

O que é?

A janela que se abre ao clicar sobre um paciente (a partir da lista, do Dashboard ou da Agenda), com todas as suas informações organizadas em abas.

Onde encontrar

Clicando sobre qualquer paciente na lista de **Pacientes**, ou a partir de seu nome em outras telas do sistema (Dashboard, Agenda).

Organização das abas

A ficha agrupa suas abas em duas seções, visíveis no menu lateral da janela:

Prontuário

- **Informações**: dados pessoais e de contato.
- **Ficha Médica**: antecedentes, hábitos, estilo de vida, pele, alertas.
- **Diagnóstico**: motivo da consulta, tratamento sugerido e galeria de fotos.

Gestão

- **Tratamentos**: tratamentos do paciente, suas sessões, saldo e pagamentos.
- **Histórico**: linha do tempo de toda a atividade do paciente.
- **Produtos**: venda de produtos a esse paciente. Esta aba existe apenas na versão web (veja "Acesso por perfil" mais abaixo).

Passo a passo

1. Clique sobre um paciente para abrir sua ficha; ela sempre abre na aba **Informações**.
2. Use o menu lateral da janela para navegar entre as abas.
3. Feche a ficha com o botão correspondente para voltar à lista (a lista é atualizada automaticamente ao fechar).

Acesso a partir de outras telas

Também é possível chegar diretamente à ficha de um paciente a partir de:

- O buscador e os diversos painéis do **Dashboard**.
- Um agendamento na **Agenda**, por meio da opção **Ficha**.

Acesso por perfil

Os pacientes são comuns a todo o negócio: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** acessam a ficha de qualquer paciente, independentemente de quem o tenha atendido. No entanto, dentro da ficha há restrições pontuais por perfil em várias abas — resumidas aqui, com o detalhe completo no artigo de cada uma:

- A aba **Ficha Médica** não está disponível para o perfil **Assistente** (veja [Ficha Médica](#)).
- Dentro da Ficha Médica, a seção **Alertas** mostra ao **Profissional** apenas as alertas que ele/ela mesmo(a) cadastrou, não as de seus colegas.
- A **galeria de fotos** da aba **Diagnóstico** mostra ao **Profissional** apenas as fotos que ele/ela mesmo(a) enviou (veja [Diagnóstico](#)).
- Na aba **Tratamentos**, o painel de **saldo e pagamentos** não é exibido de forma alguma ao perfil **Profissional**; apenas o Gerente e a Assistente o veem, com o saldo e os movimentos completos (veja [Tratamentos](#)).
- A **galeria de fotos** da aba **Diagnóstico** não está disponível para o perfil **Assistente** (sempre aparece vazia para ele).
- A aba **Produtos** não existe no aplicativo mobile, para nenhum perfil: a venda de produtos a um paciente só pode ser registrada pela versão web (veja [Pacientes no mobile](#)).

Perguntas frequentes

Por que não vejo a aba "Ficha Médica"?

Porque o perfil **Assistente** não tem acesso a essa aba.

Por que vejo informações diferentes das de um colega na mesma ficha de um paciente?

Porque várias seções da ficha são filtradas de acordo com o perfil ou com quem registrou a informação: as fotos de diagnóstico e as alertas de sessão mostram ao **Profissional** apenas o que ele/ela mesmo(a) cadastrou, e o painel de saldo e pagamentos não é exibido de forma alguma a esse perfil. O **Gerente** é o único que sempre vê a informação completa e consolidada; a **Assistente** vê o saldo completo, mas não tem acesso à Ficha Médica nem à galeria de fotos.

Aba Informações

O que é?

A primeira aba da ficha do paciente, com seus dados pessoais e de contato.

Onde encontrar

Ficha do paciente → Prontuário → Informações.

O que contém

- **Dados principais:** nome, sobrenome, data de nascimento, idade (calculada automaticamente), sexo, filhos, atividade/profissão.
- **Contato:** endereço, cidade, e-mail, Instagram, país, DDD e telefone.
- **Observações:** notas e comentários livres sobre o paciente.

Passo a passo

1. Abra a ficha do paciente; ela abre por padrão nesta aba.
2. Edite os campos que precisar atualizar.
3. Clique em **Salvar** para confirmar as alterações.

 **Sugestão:** os campos **Nome** e **Sobrenome** são os únicos obrigatórios; o restante pode ser preenchido aos poucos.

Acesso por perfil

Os pacientes são comuns a todo o negócio: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** podem consultar e editar igualmente as informações de qualquer paciente, independentemente de quem o tenha atendido.

Perguntas frequentes

A idade se atualiza sozinha?

Sim, é calculada automaticamente a partir da data de nascimento cadastrada.

Aba Ficha Médica

O que é?

A aba onde são registrados os antecedentes médicos e características do paciente relevantes para os tratamentos estéticos.

Onde encontrar

Ficha do paciente → Prontuário → Ficha Médica.

Esta aba só é exibida aos perfis com permissão para consultar informações médicas dos pacientes.

O que contém

- **IMC:** calculado automaticamente a partir do peso (kg) e da altura (m) cadastrados, com seu status (Abaixo do peso, Peso normal, Sobrepeso, Obesidade grau I/II/III).
- **Hábitos:** tipo de dieta (equilibrada, com restrição alimentar, vegana, vegetariana) e observações.
- **Modo de vida:** estilo de vida (ativo/sedentário), qualidade do sono, se fuma, se consome álcool, esporte praticado e frequência.
- **Cirurgias estéticas:** lista de cirurgias anteriores (por exemplo, rinoplastia, abdominoplastia, implantes), com tempo decorrido e observações.
- **Doenças:** doenças do paciente, medicação associada e observações.
- **Alergias:** a alimentos, metais, cosméticos, plantas/animais e medicamentos.
- **Alertas:** avisos exibidos automaticamente na Agenda quando o paciente tem um agendamento (veja [Alertas e avisos do paciente](#)).
- **Cicatrizes:** tipo (hipertrófica, atrófica, quelóide), zona e observações.
- **Pele:** textura, poros, aspecto, comedões, rugas, dano fotográfico, biotipo e fototipo.
- **Alterações circulatórias:** por exemplo, telangiectasias, rosácea, angiomas, eritema; com tratamento sugerido e observações.
- **Cromias:** hiperpigmentações (ex.: melasma, máculas) e hipopigmentações (ex.: vitiligo), com tempo de evolução e observações.

Passo a passo

1. Abra a ficha do paciente e acesse a aba **Ficha Médica**.
2. Preencha ou edite as seções correspondentes.
3. Salve as alterações.

 **Sugestão:** não é necessário preencher todas as seções de uma vez; a ficha médica do paciente pode ser ampliada ao longo do tempo.

Acesso por perfil

- **Gerente:** acessa toda a Ficha Médica de qualquer paciente do negócio.
- **Profissional:** acessa toda a Ficha Médica de qualquer paciente do negócio (IMC, hábitos, antecedentes, alertas, pele, etc.), sem restrições adicionais.
- **Assistente:** esse perfil **não tem acesso à aba Ficha Médica**; ela não é exibida no menu da ficha.

Perguntas frequentes

Para que serve cadastrar o IMC se não sou nutricionista?

É um dado de referência geral para alguns tratamentos estéticos; é calculado automaticamente e seu preenchimento é opcional.

Aba Diagnóstico

O que é?

A aba de registro fotográfico e diagnóstico do paciente: motivo da consulta, tratamento sugerido e uma galeria de fotos.

Onde encontrar

Ficha do paciente → Prontuário → Diagnóstico.

O que contém

- **Motivo da consulta:** texto livre descrevendo por que o paciente procurou atendimento.
- **Tratamento sugerido:** texto livre com a recomendação do profissional.
- **Galeria de fotos:** imagens de diagnóstico do paciente, com possibilidade de adicionar notas e marcações sobre cada foto.

Passo a passo

Preencher o diagnóstico

1. Abra a ficha do paciente e acesse a aba **Diagnóstico**.
2. Preencha o **motivo da consulta** e o **tratamento sugerido**.
3. Salve as alterações.

Enviar uma foto

1. Dentro da **Galeria de fotos**, clique em **Enviar foto**.
2. Selecione a imagem em seu dispositivo.
3. A foto é adicionada à galeria do paciente. Ao clicar sobre ela (na versão web) abre-se o **editor de fotos**, com ferramentas de marcação, medições, filtros de análise e comparação com outras fotos do paciente.

Acesso por perfil

O paciente é comum a todo o negócio, mas **a galeria de fotos não é**: cada perfil tem um alcance diferente sobre as imagens. O motivo da consulta e o tratamento sugerido, por outro lado, são dados comuns do paciente e os três perfis os veem e editam igualmente.

- **Gerente**: vê todas as fotos do paciente, independentemente de quem as tenha enviado.
- **Profissional**: vê **apenas as fotos que ele/ela mesmo(a) enviou**. Se outro profissional enviou fotos de diagnóstico para o mesmo paciente, o Profissional não as vê em sua galeria.
- **Assistente**: acessa a aba Diagnóstico e pode preencher o motivo da consulta e o tratamento sugerido, mas **não tem acesso à galeria de fotos**: sempre a vê vazia e não pode enviar nem consultar imagens, independentemente de quem as tenha enviado.

⚠ **Importante**: isso significa que, se vários profissionais atenderam o mesmo paciente e cada um enviou suas próprias fotos, nenhum Profissional individual vê a galeria completa — apenas o Gerente tem essa visão consolidada. A Assistente, por sua vez, nunca vê fotos nesta aba.

Perguntas frequentes

As fotos ficam associadas a uma data?

Sim, cada foto é registrada com a data em que foi enviada, formando um histórico visual do paciente ao longo do tempo.

Enviei fotos de um paciente e agora não as vejo, o que aconteceu?

Se é a primeira vez que você revisa a galeria depois que outro profissional também enviou fotos, lembre-se de que cada Profissional vê apenas as fotos que enviou pessoalmente. Se as fotos que você enviou também não aparecerem, verifique se está vendo a ficha do paciente correto.

Sou Assistente e a galeria sempre aparece vazia, é um erro?

Não, é o comportamento esperado: o perfil Assistente não tem acesso às fotos de diagnóstico dos pacientes.

Erros comuns

- **A foto não é enviada** → verifique a conexão e se o arquivo é uma imagem válida; tente novamente.

Editor de fotos de diagnóstico

O que é?

Uma ferramenta de edição e análise visual que se abre ao visualizar em detalhe uma foto da galeria de **Diagnóstico**, com marcações, medições, filtros de análise e comparação entre fotos.

Para que serve?

Para assinalar e medir, sobre a própria foto, zonas de interesse (uma lesão, uma assimetria, uma marca), e para comparar visualmente a evolução do paciente entre duas fotos de datas diferentes.

Onde encontrar

Ficha do paciente → Diagnóstico → Galeria → clique sobre uma foto.

Disponível apenas na versão web. No aplicativo mobile, a galeria de Diagnóstico permite apenas ver, baixar ou excluir fotos; não conta com este editor (veja [Pacientes no mobile](#)).

Ferramentas de marcação

Na parte inferior da tela:

- **Lupa:** amplia a área da foto sobre a qual o cursor passa.
- **Desenho livre:** traça linhas à mão livre sobre a imagem.
- **Círculo:** desenha um círculo para assinalar uma zona pontual.
- **Medição:** traça uma linha reta e, ao soltar, abre uma janela para nomear a medida (por exemplo, "Distância interpupilar") e anotar o valor medido (por exemplo, "12,5 mm"). Cada medição salva fica listada no painel lateral.
- **Apagar:** funciona como uma borracha, para remover traços pontuais.
- **Recortar:** seleciona uma área retangular e, ao confirmar com **Aplicar Recorte**, recorta a imagem para essa área.
- **Desfazer** a última ação, ou **apagar todos os traços** (pede confirmação).
- **Cor:** 5 cores disponíveis para desenhos e marcações (vermelho, verde, azul, violeta, preto).

Filtros de análise

Pensados para destacar diferentes tipos de características da pele sobre a mesma foto (não modificam a foto original, apenas a visualização):

- **ORIG:** a imagem sem nenhum filtro.
- **TEXTURA** (Análise de Relevo): destaca poros dilatados, rugas finas, cicatrizes e comedões.
- **VASCULAR** (Análise de Vermelhidão): ideal para visualizar telangiectasias, rosácea, inflamação e vasinhos.
- **NEG** (Hiperpigmentação): ajuda a delimitar os contornos exatos de manchas, melasmas e lentigos.

Comparar com outra foto

1. Clique no botão **Comparar** da barra de ferramentas.
2. Escolha, no histórico de fotos do paciente, a foto com a qual deseja comparar.
3. Ambas as imagens são sobrepostas; arraste-as para alinhá-las.
4. Você pode selecionar uma região e usar **Baixar Área** para salvar essa comparação recortada, ou **Sair da Comparação** para voltar ao editor normal.

Painel de detalhe

À direita da tela:

- **Título** da imagem (editável).
- **Notas** livres sobre a foto.
- **Medições** salvas durante a edição.
- Botão para **mostrar/ocultar as anotações** sobre a foto (sem apagá-las).
- Botão para **baixar a imagem com as anotações** aplicadas.
- Botões **Cancelar** (descarta as alterações) e **Salvar** (mantém o título, as notas, as medições e as marcações para a próxima vez que essa foto for aberta).

Acesso por perfil

O editor está disponível para os perfis que têm acesso à galeria de Diagnóstico e à foto em questão (veja [Diagnóstico](#)):

- **Gerente:** pode abrir e editar qualquer foto de diagnóstico de qualquer paciente.
- **Profissional:** pode abrir e editar apenas as fotos que ele/ela mesmo(a) enviou.
- **Assistente:** esse perfil não tem acesso à galeria de fotos e, portanto, também não tem acesso a este editor.

Perguntas frequentes

Os filtros modificam a foto original?

Não, são apenas uma forma diferente de visualizá-la dentro do editor; o que é mantido ao salvar são as marcações, medições, título e notas, não o filtro aplicado.

É possível recuperar uma foto depois de recortá-la?

O recorte é aplicado sobre a imagem editada; se precisar da foto original completa, verifique se você mantém uma cópia sem edição antes de recortar.

Erros comuns

- **As medições não aparecem no painel** → confirme a medição na janela "Nova Medida" com o botão **Salvar Medida**; se a janela for fechada sem salvar, a medição não é mantida.

Aba Tratamentos (e pagamentos)

O que é?

A aba onde são gerenciados os tratamentos do paciente, suas sessões e sua situação de pagamentos (saldo, pagamentos registrados e resgate de vouchers).

Onde encontrar

Ficha do paciente → Gestão → Tratamentos.

Lista de tratamentos

- Filtros disponíveis: **Todos**, **Ativos**, **Finalizados**, **Cancelados**.
- Para cada tratamento é exibido: nome, quantidade de sessões, data de início e status (**Em Andamento**, **Finalizado**, **Cancelado**).
- Ao expandir um tratamento é exibido: custo, data de início, sessão atual em relação ao total, os **próximos agendamentos** programados e o **histórico de sessões** já concluídas.

Iniciar um novo tratamento

1. Clique em **Novo Tratamento**.
2. O sistema verifica se existem tratamentos criados no catálogo do negócio; se não houver nenhum, indica que primeiro devem ser criados pelo módulo **Tratamentos**.
3. Selecione o tratamento do catálogo e, se aplicável, as **zonas opcionais** (caixas de seleção).
4. Se o seu perfil for **Gerente** ou **Assistente**, escolha também o **profissional responsável** pelo tratamento (campo obrigatório para esses perfis); o perfil Profissional não vê esse campo, já que o tratamento fica associado diretamente ao seu próprio usuário.
5. Preencha quantidade de sessões, duração, custo, indicações e observações.
6. É possível adicionar **fotos de referência** do tratamento (diferentes das fotos de diagnóstico da aba **Diagnóstico**); essa opção só fica disponível depois de salvar o tratamento pela primeira vez. Diferentemente das fotos de Diagnóstico, essas fotos de referência **não contam com o editor de marcações e medições** (veja **Editor de fotos de diagnóstico**); só podem ser baixadas ou excluídas.
7. Salve para cadastrar o tratamento na ficha do paciente.

 **Importante:** assim que o tratamento tiver ao menos uma sessão registrada, o tratamento do catálogo escolhido, as zonas opcionais e a quantidade de sessões ficam bloqueados e não podem ser modificados (apenas duração, custo, indicações e observações continuam editáveis).

 **Sugestão:** a partir do tratamento já criado também é possível **Agendar Horário** diretamente, sem sair da ficha do paciente.

Saldo e pagamentos

Em um painel lateral dessa mesma aba (visível apenas para os perfis habilitados, veja "Acesso por perfil" mais abaixo) é exibido:

- **Saldo atual** do paciente (a favor ou em débito), calculado com base no que foi gerado por tratamentos e produtos, menos os pagamentos registrados.
- Botão **Registrar Pagamento**: abre uma janela para registrar um pagamento, indicando data, valor, forma de pagamento e observações. Datas com o **caixa diário** já fechado não podem ser selecionadas: o sistema as desabilita no calendário da janela.
- Botão **Voucher**: permite inserir o código de um voucher (bônus) para aplicá-lo como pagamento.
- **Movimentações recentes**: lista das últimas movimentações do paciente (pagamentos, tratamentos, produtos, vouchers). Os pagamentos podem ser editados a partir dessa lista.

Lista de tratamentos e visibilidade por setor

Se o negócio tiver **setores** configurados (veja **Ajustes**), a lista de tratamentos que um **Profissional** vê nesta aba fica limitada aos tratamentos registrados dentro de **seu próprio setor**. Se o mesmo paciente tiver tratamentos feitos em outro setor do negócio, um Profissional de um setor diferente não os vê em sua lista. O **Gerente** sempre vê todos os tratamentos do paciente, de qualquer setor.

Acesso por perfil

- **Gerente**: gerencia tratamentos, pagamentos e vouchers de qualquer paciente, com visão completa do saldo e das movimentações.
- **Profissional**: pode iniciar e editar tratamentos (limitado aos de seu próprio setor, se o negócio tiver setores configurados). Esse perfil **não tem acesso ao painel de Saldo e pagamentos**: não vê o saldo do paciente, nem as movimentações recentes, nem conta com os botões "Registrar Pagamento" ou "Voucher" — o painel completo não é exibido de forma alguma para esse perfil.
- **Assistente**: pode iniciar um tratamento do catálogo para um paciente e vê o painel de Saldo e pagamentos completo (saldo, movimentações, registrar pagamentos e vouchers). Não pode, por outro lado, criar ou modificar os tratamentos do catálogo geral do negócio (isso é feito pelo módulo **Tratamentos**).

⚠ Se o perfil Profissional precisar registrar um pagamento de um paciente, deve solicitá-lo ao Gerente ou à Assistente, já que não conta com essa ação em nenhum ponto da ficha do paciente (nem no aplicativo mobile, veja **Pacientes no mobile**).

Perguntas frequentes

O que significa o saldo estar negativo?

Que o paciente tem uma dívida pendente: o que foi gerado por tratamentos/produtos é maior do que o que ele pagou até o momento.

É possível excluir um tratamento?

Sim, embora a ação não possa ser desfeita; o sistema pede confirmação antes de excluí-lo.

Por que não vejo o painel de saldo e pagamentos na ficha do paciente?

Porque o seu perfil é Profissional; essa informação contábil é reservada a Gerente e Assistente.

Erros comuns

- **"Código de voucher inválido ou já utilizado"** → verifique o código inserido; se o voucher já foi resgatado, não pode ser usado novamente.
- **"O voucher está vencido ou já foi utilizado"** → consulte a validade do voucher com o negócio.

Aba Histórico

O que é?

Uma linha do tempo com toda a atividade registrada do paciente: início de tratamentos, sessões realizadas, cancelamentos e demais eventos relevantes, ordenados cronologicamente.

Onde encontrar

Ficha do paciente → Gestão → Histórico.

O que mostra

Cada evento do histórico indica data, hora, tipo e status, por exemplo:

- Início de um tratamento.
- Cancelamento de um tratamento.
- Sessão realizada, com o profissional que a atendeu.
- Cadastro de um plano de sessões (quantidade e tratamento).

Passo a passo

1. Abra a ficha do paciente e acesse a aba **Histórico**.
2. Percorra a linha do tempo para ver a atividade completa do paciente, da mais recente à mais antiga.

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê o histórico completo de qualquer paciente, com a atividade de todos os profissionais que o atenderam.
- **Profissional:** vê uma versão **parcial** do histórico: apenas os tratamentos do setor ao qual pertence (se o negócio tiver setores configurados) e apenas as sessões que ele/ela mesmo(a) realizou. Se o paciente também foi atendido por profissionais de outro setor, ou teve sessões com outros colegas, essa atividade **não aparece** no histórico visto pelo Profissional.
- **Assistente:** vê o histórico completo do paciente, assim como o Gerente.

 **Importante:** por esse motivo, o histórico visto por um Profissional pode não refletir toda a atividade real do paciente no negócio. Para um panorama completo, consulte o Gerente ou revise o histórico a partir do seu usuário.

Perguntas frequentes

O histórico pode ser editado?

Não, é um registro somente leitura que reflete automaticamente a atividade já registrada em outras abas (Tratamentos, Agenda).

Erros comuns

- **Não há histórico disponível para este paciente** → é normal se o paciente ainda não tiver tratamentos nem sessões registradas.

Aba Produtos

O que é?

A aba para registrar a venda de produtos do catálogo do negócio a esse paciente em particular.

Onde encontrar

Ficha do paciente → Gestão → Produtos.

Esta aba existe apenas na versão web. O aplicativo mobile não tem uma aba Produtos na ficha do paciente; para vender produtos a um paciente em particular, use um computador ou tablet (veja [Pacientes no mobile](#)).

Passo a passo

Vender um produto

1. Abra a ficha do paciente e acesse a aba **Produtos**.
2. Busque o produto no catálogo (nome, descrição, estoque disponível e preço/custo).
3. Adicione-o ao carrinho da venda (**Nova Venda**), indicando a quantidade.
4. Revise o resumo: subtotal, desconto e total a pagar.
5. Selecione a **forma de pagamento** (ou "Não registra pagamento" se for cobrado posteriormente).
6. Confirme a venda.

Histórico de compras

Abaixo do carrinho é exibido o **histórico de compras** do paciente: produto, quantidade, preço e total de cada venda, com a possibilidade de gerenciar cada uma pelo menu de ações.

Acesso por perfil

Os pacientes são comuns a todo o negócio: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** podem vender produtos igualmente a qualquer paciente.

Perguntas frequentes

O que acontece com o estoque ao vender um produto?

É descontado automaticamente do estoque geral de **Produtos**.

Posso excluir uma venda já registrada?

Sim, pelo histórico de compras; ao excluí-la, o estoque do produto é devolvido automaticamente ao inventário.

Erros comuns

- **Não é possível confirmar a venda** → verifique se há ao menos um produto no carrinho e se o estoque disponível é suficiente.

Alertas e avisos do paciente

O que é?

Um aviso pop-up que o sistema exibe automaticamente ao abrir a ficha de um paciente que tem alertas ativos, para que não passem despercebidas.

Para que serve?

Para colocar em conhecimento do profissional, no instante em que abre a ficha, informações sensíveis sobre o paciente (por exemplo, uma alergia) ou um lembrete deixado em uma sessão anterior.

De onde vêm esses avisos

Combinam-se duas origens:

1. **Alertas gerais do paciente:** as cadastradas na aba **Ficha Médica**, seção **Alertas**, com seu nível de gravidade (Informação, Alerta, Perigo).
2. **Avisos de sessão:** mensagens de lembrete que um profissional deixou ativadas em uma sessão anterior (veja **Registrar uma sessão realizada**, campo "Mensagem de aviso").

Passo a passo

1. Abra a ficha de um paciente que tenha alertas ou avisos ativos.
2. O sistema exibe automaticamente uma janela com a lista de avisos.
3. Revise cada aviso: descrição, observações e origem.
4. Feche a janela para continuar a consulta da ficha.
5. Se um aviso não for mais necessário, ele pode ser excluído pela mesma janela.

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê todas as alertas gerais do paciente e todos os avisos de sessão, independentemente de qual profissional os tenha cadastrado.
- **Profissional:** vê as alertas gerais do paciente assim como o Gerente. Já os **avisos de sessão** que vê ficam limitados a **suas próprias sessões** com aquele paciente; um aviso deixado por outro profissional em uma sessão que não é dele não é exibido.
- **Assistente:** esse perfil não tem acesso à aba Ficha Médica; consequentemente, também não vê esse aviso pop-up.

Perguntas frequentes

Por que esse aviso aparece toda vez que abro a ficha?

Porque a alerta ou o aviso de sessão continua ativo. As alertas gerais do paciente permanecem até serem editadas ou excluídas pela Ficha Médica; os avisos de sessão permanecem até serem excluídos por essa mesma janela.

Erros comuns

- **Excluí um aviso por engano** → não há como recuperá-lo; se era uma alerta geral do paciente, é possível cadastrá-la novamente pela Ficha Médica.

Desativar um paciente

O que é?

A ação de desativar um paciente no sistema, sem excluir seu histórico.

Para que serve?

Para retirar de circulação um paciente que já não faz parte da carteira ativa do negócio (por exemplo, porque deixou de ser cliente), preservando ainda assim todo o seu histórico clínico e de pagamentos.

Onde encontrar

Ficha do paciente → botão "Desativar".

Passo a passo

1. Abra a ficha do paciente que deseja desativar.
2. Clique em **Desativar**.
3. O sistema verifica primeiro que o paciente **não tenha uma dívida pendente**. Se tiver, exibe um aviso com o valor devido e não permite continuar até que a situação seja regularizada.
4. Se não houver dívida pendente, o sistema solicita confirmação.
5. Ao confirmar, o paciente fica desativado e a ficha é fechada.

Acesso por perfil

Esta ação é **exclusiva do perfil Gerente**. Nem o Profissional nem a Assistente têm o botão "Desativar" disponível na ficha do paciente, sem exceção.

Perguntas frequentes

É possível reativar um paciente desativado?

A desativação não exclui o paciente nem seu histórico; para reativá-lo, consulte o suporte ou o Gerente da conta sobre o procedimento correspondente.

Por que não vejo o botão "Desativar"?

Porque essa ação é exclusiva do perfil Gerente. Se precisar desativar um paciente e seu perfil for Profissional ou Assistente, solicite ao Gerente da conta.

Por que não consigo desativar um paciente (sendo Gerente)?

Porque o paciente tem um saldo devedor pendente. Regularize o pagamento pela aba **Tratamentos** antes de tentar a desativação novamente.

Erros comuns

- **"Paciente com Dívida"** → o sistema bloqueia a desativação até que o saldo do paciente esteja regularizado.

04

Tratamientos

Tratamentos — Introdução

O que é este módulo?

O módulo **Tratamentos** é o catálogo geral de serviços que o negócio oferece: cada tratamento define seu custo base, duração, quantidade de sessões, adicionais opcionais e insumos que consome. Esse catálogo é a base a partir da qual são iniciados tratamentos para pacientes específicos (veja [Tratamentos do paciente](#)).

Para quem é?

Para os três perfis, com diferenças marcantes:

- **Gerente:** único perfil que pode criar, editar e excluir tratamentos do catálogo, e o único que pode atribuir setores a eles.
- **Profissional:** apenas consulta o catálogo, limitado aos tratamentos de **seu próprio setor** (se o negócio tiver setores configurados).
- **Assistente:** consulta o catálogo completo, de todos os setores, mas também não pode criá-lo nem editá-lo.

Funcionalidades

- [O catálogo de tratamentos](#)
- [Criar ou editar um tratamento](#)
- [Opcionais / adicionais](#)
- [Insumos \(custos operacionais\)](#)
- [Excluir um tratamento](#)

O catálogo de tratamentos

O que é?

A tela principal do módulo, com a lista de todos os tratamentos oferecidos pelo negócio, indicadores gerais e o ranking dos tratamentos com melhor desempenho.

Onde encontrar

Menu lateral → Tratamentos.

O que mostra

- **Indicadores gerais:**
 - **Total Ativos:** quantidade de tratamentos vigentes no catálogo.
 - **Mais Vendido:** o tratamento com maior quantidade de vendas nos últimos 30 dias.
 - **Ticket Médio:** o valor médio de venda nos últimos 30 dias.
- **Top Desempenho:** um ranking dos tratamentos com melhor receita, com seu percentual relativo.
- **Lista Geral:** tabela com nome/categoria, custo base, duração e quantidade de sessões de cada tratamento.
- **Buscador**, por nome do tratamento.
- **Filtro por setor** (se o negócio tiver setores configurados), para ver apenas os tratamentos disponíveis em um determinado setor.

Passo a passo

1. Acesse **Tratamentos**.
2. Use o buscador ou o filtro de setor para encontrar um tratamento específico.
3. Clique sobre um tratamento para ver seu detalhe completo (veja [Criar ou editar um tratamento](#)).

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê o catálogo completo, de todos os setores, com todos os indicadores.
- **Profissional:** vê apenas os tratamentos de **seu próprio setor** (se o negócio tiver setores configurados); se não houver setores configurados, vê o catálogo completo.
- **Assistente:** vê o catálogo completo, de todos os setores, assim como o Gerente.

Perguntas frequentes

Por que vejo menos tratamentos do que um colega com outro perfil?

Se o seu perfil for Profissional, o catálogo que você vê está limitado aos tratamentos disponíveis em seu setor.

Erros comuns

- "Erro ao Carregar Tratamentos" → use o botão **Tentar Novamente**; se o problema persistir, pode se tratar de um problema de conexão.

Criar ou editar um tratamento

O que é?

A janela **Configurar Tratamento**, onde é definido ou modificado um tratamento do catálogo do negócio.

Onde encontrar

- Botão "**Novo Tratamento**", no cabeçalho do módulo **Tratamentos**.
- Clicando sobre um tratamento existente na lista, para editá-lo.

O que é preenchido

- **Nome do Tratamento**.
- **Setores Atribuídos**: em quais setores do negócio este tratamento está disponível (apenas se o negócio tiver setores configurados).
- **Custo Base (R\$)**.
- **Duração (min)**.
- **Qtd. Sessões**.
- **Opcionais / Adicionais** (veja [Opcionais](#)).
- **Insumos** que o tratamento consome (veja [Insumos](#)).

Passo a passo

1. Clique em **Novo Tratamento** (ou sobre um tratamento existente para editá-lo).
2. Preencha o **nome**, o **custo base**, a **duração** em minutos e a **quantidade de sessões**.
3. Se aplicável, marque os **setores** nos quais estará disponível.
4. Adicione **opcionais** e **insumos**, se for o caso.
5. Salve as alterações.

Validações do sistema

- O custo base não pode ser negativo.
- A duração deve ser maior que 0 minutos.
- A quantidade de sessões deve ser maior que 0.

 **Sugestão:** negócios com o plano básico de assinatura podem ter um limite na quantidade de tratamentos do catálogo; se o limite for atingido, o sistema oferece a opção de atualizar o plano.

Acesso por perfil

Esta ação é **exclusiva do perfil Gerente**. Nem Profissional nem Assistente podem criar ou editar tratamentos do catálogo geral.

⚠ Os **setores atribuídos** a um tratamento, em particular, só podem ser modificados pelo Gerente — o próprio sistema indica isso na janela: *"Somente o Gerente pode modificar os setores atribuídos."*

Perguntas frequentes

Por que não vejo o botão "Novo Tratamento"?

Porque esta ação é exclusiva do perfil Gerente.

Erros comuns

- "O custo deve ser maior ou igual a zero", "a duração deve ser maior que zero", "a quantidade de sessões deve ser maior que zero" → revise os valores preenchidos antes de salvar.

Opcionais / adicionais

O que é?

Itens adicionais que podem ser somados a um tratamento no momento de agendar um horário, sem necessidade de criar um novo serviço no catálogo.

Para que serve?

Permite aumentar o ticket médio por sessão oferecendo extras (por exemplo, uma máscara de LED ou uma ampola adicional) sobre um tratamento já existente.

Onde encontrar

Tratamentos → Novo/Editar Tratamento → seção "Opcionais / Adicionais".

O que é preenchido para cada opcional

- **Nome** do adicional.
- **Custo (R\$)** que é somado ao tratamento.
- **Tempo (+)**: minutos adicionais que são somados à duração do horário.

Passo a passo

1. Na janela de configuração do tratamento, preencha o nome, custo e tempo do opcional.
2. Clique em **Adicionar**.
3. O opcional fica listado; pode ser removido com o botão correspondente antes de salvar.
4. Salve o tratamento para confirmar os opcionais adicionados.

Depois de salvos, esses opcionais podem ser selecionados ao agendar um horário para esse tratamento (veja [Agendar um horário](#)).

Acesso por perfil

Esta ação é **exclusiva do perfil Gerente**, assim como o restante da configuração do tratamento.

Perguntas frequentes

Os opcionais têm sua própria quantidade de sessões?

Não, eles são somados pontualmente a uma sessão do tratamento principal; não geram um plano de sessões próprio.

Insumos (custos operacionais)

O que é?

A lista de produtos de uso interno ("insumos") que um tratamento consome **ao longo de todo o seu plano de sessões**, e que o sistema usa para calcular seu custo operacional real e para descontar o estoque automaticamente à medida que as sessões vão sendo realizadas.

Para que serve?

Permite saber quanto custa ao negócio realizar um tratamento (além do preço cobrado do cliente), estimar a margem de lucro, e manter o estoque de insumos atualizado sem registrar o consumo manualmente sessão por sessão.

Onde encontrar

Tratamentos → Novo/Editar Tratamento → seção "Insumos (Custos Operacionais)".

Passo a passo

1. Busque o produto do tipo **insumo** pelo nome, no buscador "**Buscar Produto Insumo**".
2. Selecione o produto entre os resultados.
3. Indique a **quantidade** e a **unidade de consumo** (por exemplo, mililitros, se o produto for comprado em uma embalagem maior e consumido em partes).
4. Clique em **Adicionar**.
5. O insumo fica adicionado à lista, marcado com o selo **Estoque Automático**.

⚠ Importante — o que significa a "Quantidade" preenchida: a quantidade indicada aqui não é o que se consome em cada sessão, e sim o total que o tratamento completo consome, dividido em partes iguais entre a quantidade de sessões do tratamento. Por exemplo, se você preencher **10 ml** de quantidade em um tratamento de **5 sessões**, o sistema desconta **2 ml a cada sessão realizada** ($10 \div 5$), não 10 ml por sessão.

Quando o estoque é descontado

O desconto do insumo do estoque **não ocorre ao salvar o tratamento nem ao agendar um horário**: ocorre automaticamente toda vez que uma **sessão é registrada como realizada**. Nesse momento, o sistema:

1. Calcula a porção correspondente àquela sessão (quantidade total do insumo ÷ quantidade de sessões do tratamento).
2. Desconta essa porção do **estoque** do produto insumo.
3. Registra a movimentação no histórico de **Consumo de Insumos** (veja **Gastos e insumos** em **Finanças**), com seu custo proporcional.

Cada sessão desconta estoque **apenas uma vez**: se uma sessão já registrada como realizada for editada novamente, o sistema não desconta o insumo pela segunda vez.

Custo total e margem estimada (na janela de configuração do tratamento)

- **Custo Total Operacional:** a soma do custo de **todo** o insumo cadastrado (a quantidade total do tratamento completo, não por sessão), de acordo com sua quantidade e unidade de consumo.
- **Margem Estimada:** a diferença entre o **Custo Base** do tratamento e o **Custo Total Operacional** de seus insumos. Como o Custo Base também é o preço do tratamento completo (não por sessão), essa comparação é coerente: ambos os números representam o total do plano completo.

Acesso por perfil

Esta ação é **exclusiva do perfil Gerente**, assim como o restante da configuração do tratamento.

Perguntas frequentes

Por que a unidade de consumo é diferente da unidade de compra do produto?

Porque muitos produtos são comprados em uma embalagem grande (por exemplo, um litro) mas são consumidos em pequenas quantidades (por exemplo, mililitros) em cada sessão. O sistema converte automaticamente entre as duas unidades para calcular o custo real por uso.

De onde vêm os produtos disponíveis para escolher como insumo?

Do catálogo do módulo **Produtos**, filtrado para os que estão cadastrados com a categoria **Insumo**.

Se eu cadastrar 10 ml de um insumo e o tratamento tiver 5 sessões, são descontados 10 ml em cada sessão?

Não. Os 10 ml são o total para as 5 sessões juntas: são descontados 2 ml a cada sessão registrada como realizada.

O que acontece se o paciente terminar fazendo mais ou menos sessões do que as planejadas originalmente?

O sistema sempre divide a quantidade cadastrada pela quantidade de sessões **definida no tratamento**, não pelas sessões que efetivamente forem realizadas. Se o plano mudar, revise a configuração do tratamento para que o custo e o insumo reflitam a realidade.

Erros comuns

- **"A quantidade deve ser maior que 0"** → informe uma quantidade válida antes de adicionar o insumo.

Excluir um tratamento

O que é?

A ação de remover um tratamento do catálogo geral do negócio.

Onde encontrar

Tratamentos → abrir o tratamento → botão "Excluir".

Passo a passo

1. Abra o tratamento que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**.
3. Confirme a ação na mensagem de aviso.

Acesso por perfil

Esta ação é **exclusiva do perfil Gerente**, assim como o restante da configuração do catálogo.

Perguntas frequentes

É possível excluir um tratamento que já tem pacientes com esse tratamento iniciado?

Recomenda-se cautela: excluir um tratamento do catálogo não exclui os tratamentos já iniciados por pacientes (veja [Tratamentos do paciente](#)), mas impede iniciar novos tratamentos desse tipo a partir desse momento.

Erros comuns

- Se a exclusão não for refletida imediatamente na lista, atualize a página.

05

Produtos

Produtos — Introdução

O que é este módulo?

O módulo **Produtos** é o catálogo e o estoque do negócio: produtos de venda ao cliente, insumos de uso interno (os que são consumidos nos tratamentos) e vouchers (bônus). A partir daqui também são registradas as vendas a pacientes e as compras/reposição de estoque.

Para quem é?

Para os três perfis, com diferenças importantes:

- **Gerente:** único perfil que pode criar, editar ou excluir produtos do catálogo (de qualquer categoria), e o único que vê e gerencia a categoria **Insumos**.
- **Profissional:** pode consultar e vender produtos de **Venda e Vouchers**, mas não vê a categoria **Insumos**, não pode editar o catálogo e não pode registrar compras (reposição de estoque).
- **Assistente:** pode consultar as três categorias (incluindo os Insumos) e vender produtos, mas também não pode editar o catálogo; pode sim registrar compras.

Funcionalidades

- O catálogo de produtos
- Criar ou editar um produto
- Vender produtos a um cliente
- Registrar uma compra (reposição de estoque)
- Vouchers ativos

O catálogo de produtos

O que é?

A tela principal do módulo, com a lista de todos os produtos do negócio: os que são vendidos aos clientes, os insumos de uso interno e os vouchers.

Onde encontrar

Menu lateral → Produtos.

O que mostra

- **Abas de categoria:** Todos, Venda, Insumos (visível apenas para quem tem permissão), Vouchers.
- **Buscador**, por nome ou descrição.
- **Filtro de estoque:** Todos, Estoque Baixo, Sem Estoque.
- **Vista em Grade / Vista em Lista:** duas formas de visualizar o catálogo.
- Cada produto mostra sua imagem, nome, descrição, estoque disponível e preço/custo.
- Um ícone de **cupom/ticket**, com a quantidade de vouchers ativos, que abre a lista de [Vouchers ativos](#).

Passo a passo

1. Acesse **Produtos**.
2. Use as abas de categoria, o buscador ou o filtro de estoque para encontrar um produto.
3. Alterne entre vista em grade e em lista conforme sua preferência.
4. Clique sobre um produto para vê-lo/editá-lo, ou adicione-o diretamente ao carrinho para uma venda (veja [Vender produtos](#)).

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê as três categorias (Venda, Insumos, Vouchers) sem restrições.
- **Profissional:** vê **Venda** e **Vouchers**, mas **nunca** vê a categoria **Insumos**.
- **Assistente:** vê as três categorias, incluindo os Insumos, assim como o Gerente.

Perguntas frequentes

Por que não vejo a aba "Insumos"?

Porque o perfil Profissional não tem acesso a essa categoria; ela é reservada a Gerente e Assistente.

Erros comuns

- **O catálogo não carrega** → verifique a conexão; produtos inativos não são exibidos na lista.

Criar ou editar um produto

O que é?

A janela para cadastrar ou modificar um produto do catálogo do negócio.

Onde encontrar

- **Botão "Novo Produto"**, no cabeçalho do módulo Produtos.
- Clicando sobre um produto existente no catálogo, para editá-lo.

O que é preenchido

- **Nome do Produto e Descrição.**
- **Tipo de Produto:** Produto de Venda, Insumo ou Voucher.
- **Custo e Preço de Venda** (para vouchers, o custo é definido em R\$0 automaticamente).
- **Unidade de Compra**, e **Estoque Atual / Estoque Mínimo** (para alertar quando o estoque estiver baixo). Vouchers não têm controle de estoque.
- **Configuração de Conteúdo** (apenas para insumos comprados por unidade, ex.: um frasco): permite indicar quanto conteúdo fracionável cada unidade comprada tem (por exemplo, que um frasco de 1 unidade equivale a 500 ml), para calcular corretamente o custo por uso nos tratamentos.
- **Imagem** do produto.

Passo a passo

1. Clique em **Novo Produto** (ou sobre um produto existente).
2. Preencha o nome, tipo de produto, custo, preço de venda e unidade de compra.
3. Se o produto for um insumo comprado em uma embalagem fracionável, preencha a configuração de conteúdo.
4. Registre o estoque atual e o estoque mínimo de alerta.
5. Opcionalmente, envie uma imagem.
6. Salve as alterações.

Alterações críticas (tipo ou unidade)

Se você editar um produto que já está vinculado como insumo a um ou mais tratamentos, e alterar seu **tipo** ou sua **unidade de medida**, o sistema exibe a lista de tratamentos afetados e pede confirmação antes de aplicar a alteração, já que ela desvincula o produto desses tratamentos.

Movimentações de estoque geradas automaticamente

- Ao **criar** um produto com estoque inicial maior que zero, o sistema gera automaticamente uma movimentação do tipo "**Saldo inicial**" no histórico de estoque.
- Ao **editar** um produto existente e modificar manualmente o campo **Estoque Atual**, o sistema detecta a diferença e gera automaticamente uma movimentação de "**Ajuste**" (de entrada ou de saída, conforme o estoque tenha subido ou baixado), visível depois em **Estoque e compras**.

Acesso por perfil

Criar, editar e excluir produtos (de qualquer categoria: Venda, Insumo ou Voucher) é uma ação **exclusiva do perfil Gerente**. Nem Profissional nem Assistente contam com o botão "Novo Produto" nem podem editar um produto existente.

Perguntas frequentes

Por que não vejo o botão "Novo Produto"?

Porque essa ação é reservada exclusivamente ao perfil Gerente.

Erros comuns

- "**O custo deve ser maior ou igual a zero**", "**o preço deve ser maior ou igual a zero**", "**o estoque não pode ser negativo**" → revise os valores antes de salvar.
- "**O nome não pode ultrapassar 80 caracteres**" → reduza o nome do produto.

Vender produtos a um cliente

O que é?

O processo de registrar a venda de um ou mais produtos do catálogo a um paciente, usando o carrinho de compra integrado.

Onde encontrar

Menu lateral → Produtos → modo "Venda" (modo padrão do carrinho, à direita do catálogo).

Passo a passo

1. Clique sobre os produtos que deseja vender; eles são adicionados ao carrinho.
2. Ajuste a **quantidade** de cada produto, se necessário.
3. Selecione o **Paciente / Cliente** para o qual a venda é realizada (campo obrigatório).
4. Se o paciente já tiver compras anteriores, é exibido seu histórico de **Últimas Compras**, de onde é possível adicionar novamente um produto já comprado.
5. Aplique um **desconto**, se aplicável.
6. Escolha a **Forma de Pagamento** (ou "Não registra pagamento" se for cobrado posteriormente) e o valor.
7. Clique em **Finalizar venda**.

Validações do sistema

- Não permite vender mais unidades do que há em estoque (exceto vouchers, que não têm controle de estoque).
- Se for selecionado "Não registra pagamento", o sistema pede confirmação antes de processar a venda.
- Se o caixa do dia já estiver fechado, a venda é registrada automaticamente para o dia seguinte.

Acesso por perfil

Disponível para os três perfis igualmente: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** podem vender produtos (das categorias que cada um tem visíveis) a qualquer paciente.

Perguntas frequentes

O que acontece com o estoque depois de uma venda?

A quantidade vendida é descontada automaticamente do estoque do produto (exceto vouchers, que não têm controle de estoque).

O que acontece se eu vender um produto da categoria Voucher?

O sistema gera automaticamente um voucher para cada unidade vendida, com um código único e uma data de vencimento fixa de **um mês** a partir da venda (veja [Vouchers ativos](#)). Se o produto tiver uma imagem cadastrada, o voucher também é gerado como imagem para download e entrega ao cliente.

Posso vender um produto sem registrar a cobrança no momento?

Sim, selecionando "Não registra pagamento"; o sistema pede confirmação antes de continuar.

Erros comuns

- **"Estoque insuficiente"** → reduza a quantidade solicitada ou reponha o estoque em [Registrar uma compra](#).
- **"É necessário selecionar um paciente"** → toda venda exige um paciente associado.

Registrar uma compra (reposição de estoque)

O que é?

O registro de uma compra de produtos ao fornecedor, que aumenta o estoque disponível no inventário do negócio.

Onde encontrar

Menu lateral → Produtos → carrinho → modo "Compra".

Passo a passo

1. Mude o carrinho para o modo **Compra**.
2. Adicione os produtos comprados e as quantidades correspondentes.
3. Preencha o **Fornecedor** (obrigatório) e, opcionalmente, **Notas** sobre a compra.
4. Escolha a **forma de pagamento**.
5. Clique em **Finalizar compra**.

Validações do sistema

- O campo Fornecedor é obrigatório.
- Deve ser indicada uma forma de pagamento.
- Se o caixa do dia já estiver fechado, a compra é registrada automaticamente para o dia seguinte.

Acesso por perfil

- **Gerente:** pode registrar compras.
- **Profissional:** **não pode** registrar compras; o modo "Compra" não está disponível para esse perfil.
- **Assistente:** pode registrar compras, assim como o Gerente.

Perguntas frequentes

Por que não consigo mudar para o modo "Compra"?

Porque o perfil Profissional não tem acesso a essa função.

O que acontece com o estoque depois de registrar uma compra?

A quantidade comprada é somada automaticamente ao estoque do produto.

O que acontece com o custo do produto depois de registrar uma compra?

O **custo** do produto é atualizado automaticamente para o preço unitário registrado naquela compra (sem considerar o desconto aplicado, se houve). Não é uma média entre o custo anterior e o novo: **o preço da última compra substitui diretamente** o custo que estava cadastrado no produto. Isso afeta a margem estimada dos tratamentos que usam esse produto como insumo (veja [Insumos](#)) e o valor de estoque exibido em [Finanças](#).

Erros comuns

- **"É necessário indicar um fornecedor"** → preencha o campo antes de finalizar a compra.
- **"É necessário selecionar uma forma de pagamento"** → escolha uma opção de pagamento antes de continuar.

Vouchers ativos

O que é?

Um painel com a lista de todos os vouchers (bônus) vendidos que ainda estão vigentes, sem terem sido resgatados.

Onde encontrar

Menu lateral → **Produtos** → **ícone de cupom/ticket** (canto superior direito, com a quantidade de vouchers ativos).

O que mostra

Para cada voucher ativo:

- Produto/voucher, cliente para o qual foi vendido.
- Data de emissão e data de vencimento.
- Valor e código do voucher.
- Botão para **baixar o voucher** como imagem, se tiver uma imagem associada.

 **Importante:** todo voucher vendido vence automaticamente um mês após sua data de emissão, sem exceção. Esse prazo não é configurável pelo sistema.

Passo a passo

1. Clique no ícone de cupom/ticket.
2. Abre-se o painel de **Vouchers Ativos**.
3. Clique em **Baixar Voucher** para obter a imagem do voucher e compartilhá-la com o cliente.

Acesso por perfil

Disponível para os três perfis igualmente: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** veem a mesma lista de vouchers ativos, já que os produtos do tipo Voucher são comuns a todos os perfis.

Como um voucher é usado

Um voucher é vendido como qualquer produto pelo carrinho (veja [Vender produtos](#)). Para resgatá-lo como forma de pagamento de um tratamento, seu código é inserido pela ficha do paciente (veja [Tratamentos do paciente](#)).

Perguntas frequentes

O que acontece quando um voucher vence?

Ele deixa de aparecer na lista de vouchers ativos. Lembre-se de que todos os vouchers vencem um mês após terem sido emitidos.

É possível estender a data de vencimento de um voucher?

Não, o prazo de um mês é aplicado automaticamente na criação e não há uma opção na tela para modificá-lo.

Erros comuns

- **"Sem imagem"** → esse voucher não tem uma imagem associada para download.

06

Finanças

Finanças — Introdução

O que é este módulo?

O módulo **Finanças** reúne todas as informações econômicas do negócio: receitas, despesas, consumo de insumos, comissões de profissionais, estoque/compras e as contas correntes (dívidas) dos pacientes. Os dados são consultados mês a mês, com um seletor de período no cabeçalho.

Para quem é?

Diferentemente de outros módulos, **o acesso não se baseia em permissões configuráveis, mas diretamente no perfil**, e varia bastante de um para outro:

- **Gerente:** acesso completo a **todas** as abas, sem restrições.
- **Assistente:** acesso a quase todo o módulo (Panorama Geral, Vendas & Análise, Despesas & Insumos, Caixa Diário, Estoque & Compras, Contas Correntes), **exceto Comissões**, exclusiva do Gerente.
- **Profissional:** acesso muito limitado — vê apenas as abas **Vendas & Análise** (com menos detalhe do que Gerente/Assistente) e **Consumo de Insumos** (uma versão reduzida de Despesas & Insumos, limitada ao seu próprio consumo). Não vê Panorama Geral, Caixa Diário, Comissões, Estoque nem Contas Correntes.

Funcionalidades

- [Panorama geral](#)
- [Vendas e análise](#)
- [Despesas e insumos](#)
- [Caixa diário](#)
- [Comissões](#)
- [Estoque e compras](#)
- [Contas correntes \(devedores\)](#)

Panorama geral

O que é?

A aba principal de Finanças, com um resumo executivo do estado econômico do negócio para o mês selecionado.

Onde encontrar

Menu lateral → Finanças → aba "Panorama Geral".

O que mostra

- **Seletor de mês**, com setas para navegar entre períodos (não permite avançar para meses futuros).
- Cinco cartões de indicadores:
 1. **Vendas Totais** do mês selecionado: o valor dos tratamentos e produtos **registrados** naquele mês (tenham sido cobrados ou não; mesmo critério que "Receita estimada" do **Dashboard**).
 2. **Despesas/Custos** do mês selecionado (veja o detalhe mais abaixo).
 3. **Lucro Líquido** = Vendas Totais – Despesas/Custos.
 4. **Receitas (Pagamentos)**: diferentemente de "Vendas Totais", este cartão é sim **dinheiro efetivamente recebido** durante o mês selecionado (pagamentos registrados, não o faturado).
 5. **A Receber**: a dívida total pendente de cobrança de **toda a carteira de clientes até hoje**. Diferentemente dos outros quatro cartões, **este não muda de acordo com o mês selecionado** — sempre mostra a dívida acumulada atual, independentemente de qual período estiver sendo visualizado no restante da tela.
- **Receita por Cliente**: um gráfico de pizza com os 5 clientes que mais geraram receita no período, e um grupo "Outros" com o restante dos clientes.
- **Evolução Anual**: um gráfico de área com receitas e despesas mês a mês durante o último ano.

O que inclui "Despesas/Custos"

Não é apenas o que foi registrado manualmente em **Despesas Operacionais**. Também soma, automaticamente:

1. O custo dos **insumos consumidos** nas sessões de tratamentos.
2. O custo dos **insumos registrados como consumo manual**.
3. O custo dos **produtos de venda** efetivamente vendidos naquele mês.
4. As **comissões variáveis apuradas** dos profissionais por tratamentos e produtos vendidos naquele mês — mesmo que ainda não tenham sido liquidadas (pagas) em **Comissões**.

Como "Despesas/Custos" já inclui o custo real do que foi vendido e as comissões geradas, o **Lucro Líquido** reflete um ganho real do negócio, não apenas o resultado de subtrair despesas administrativas.

⚠ **Importante — como interpretar o percentual de tendência:** os percentuais que acompanham **Vendas Totais** e **Despesas/Custos** não comparam o mês selecionado com o mês anterior. Ambos sempre comparam os **últimos 30 dias a partir de hoje** com a **média dos 3 meses anteriores a hoje**, independentemente de qual mês esteja selecionado no painel. Isso significa que, se você navegar até um mês passado, o número grande muda para refletir esse mês, mas o percentual de tendência que o acompanha continua sendo o mesmo indicador "de hoje" — não é a tendência específica daquele mês.

💡 Além disso, quando o mês selecionado é o mês em curso, o gráfico de **Receita por Cliente** usa os **últimos 30 dias** (não o mês calendário a partir do dia 1); para meses anteriores já encerrados, usa sim o mês calendário completo. Por isso, no mês atual, a soma do gráfico de clientes pode não coincidir exatamente com o número de "Vendas Totais" (que sempre corresponde ao mês calendário completo).

Passo a passo

1. Acesse **Finanças** (abre nesta aba por padrão para Gerente e Assistente).
2. Use as setas <> para mudar de mês, ou clique no nome do mês para escolher um específico no calendário.
3. Revise os indicadores e gráficos do período selecionado.

Acesso por perfil

Esta aba está disponível para **Gerente** e **Assistente**. O perfil **Profissional** não tem acesso a esta aba (seu acesso a Finanças se limita a **Vendas e análise** e **Consumo de insumos**).

Perguntas frequentes

Por que não posso avançar para o mês seguinte?

O sistema não permite consultar meses futuros, já que ainda não teriam dados.

Qual é a diferença entre "Vendas Totais" e "Receitas (Pagamentos)"?

"Vendas Totais" é o valor do que foi faturado (tratamentos e produtos registrados), tenha sido cobrado ou não. "Receitas (Pagamentos)" é o dinheiro que efetivamente foi recebido no período. Se um paciente compra um tratamento a crédito, esse valor é somado a "Vendas Totais" naquele mês, mas só vai somar a "Receitas (Pagamentos)" no mês em que efetivamente pagar.

Por que "A Receber" não muda quando navego para um mês anterior?

Porque esse cartão sempre mostra a dívida total acumulada de todos os clientes **até hoje**, não a dívida gerada no mês que estiver sendo consultado.

Por que "Despesas/Custos" mostra um valor maior do que a soma das minhas despesas registradas manualmente?

Porque esse número também inclui, automaticamente, o custo dos insumos consumidos (por sessão e manuais), o custo dos produtos vendidos, e as comissões que os profissionais já geraram naquele mês (mesmo que ainda não tenham sido liquidadas) — não é apenas o que é registrado manualmente em Despesas Operacionais.

Já liquidei a comissão de um profissional, ela conta duas vezes em "Despesas/Custos" (uma como comissão apurada e outra como a Despesa gerada pela liquidação)?

Não deveria: ao liquidar, o sistema gera apenas uma Despesa referente à **parte fixa** da liquidação (mais algum ajuste manual), justamente para evitar duplicar a parte variável, que já é contabilizada aqui como comissão apurada (veja [Comissões](#)).

Por que o percentual de tendência não muda quando navego para um mês anterior?

Porque esse percentual sempre é calculado com os últimos 30 dias e a média dos últimos 3 meses **contados a partir de hoje**, não a partir do mês que estiver sendo visualizado na tela. Para comparar um mês específico com o anterior, use a [Evolução Anual](#) ou revise os valores mês a mês manualmente.

Vendas e análise

O que é?

Uma análise detalhada das vendas do negócio para o mês selecionado, com indicadores gerais, rankings de tratamentos/produtos/clientes, e o detalhe de custos, margens e comportamento de cada um.

Onde encontrar

Menu lateral → Finanças → aba "Vendas & Análise".

O que mostra

- **Indicadores gerais:** Vendas Totais, Lucro Bruto, Margem sobre Vendas e Ticket Médio do período.
- Um filtro para ver o ranking por **Tratamento**, **Produto** ou **Cliente**.
- **Status dos Tratamentos:** ativos/em andamento e finalizados.
- **Gestão de Sessões:** realizadas, pendentes e participação por tratamento.

Detalhe ao expandir um tratamento (Gerente e Assistente)

- **Estrutura de Custos e Margem:** custo de insumos, comissão do profissional, e lucro líquido — tanto o total do período quanto o valor unitário (por sessão).
- **Margem %** sobre o vendido.

Detalhe ao expandir um produto (Gerente e Assistente)

- **Estrutura de Custos:** custo unitário (médio e de reposição), comissão, e lucro líquido médio unitário.
- **Disponibilidade:** estoque atual, quantidade restante até o estoque mínimo, e um status visual — **Crítico** (no mínimo ou abaixo dele), **Baixo** (até 1,5 vezes o mínimo) ou **Normal**.
- **Velocidade de Venda:** a cada quantos dias uma unidade é vendida, em média, e uma projeção de unidades a vender no mês seguinte de acordo com a tendência dos últimos meses.

Detalhe ao expandir um cliente (Gerente e Assistente)

- **Situação de Conta:** saldo atual, status (**Dívida pendente** ou **Em dia**) e dias de atraso, se aplicável.
- **Perfil de Consumo:** percentual de suas compras que corresponde a tratamentos versus a produtos, e uma classificação automática: **Cliente Diverso** (experimentou mais de um tipo de tratamento) ou **Cliente Especializado** (concentra-se em um único tipo).
- **Fidelidade e Valor:** ticket médio, frequência de visita (a cada quantos dias retorna, em média) e **Valor vitalício** (o total histórico gasto por esse cliente no negócio, não apenas no período selecionado).
- Botão **Histórico**, que abre o detalhe completo das movimentações do cliente em uma janela lateral.

Passo a passo

1. Acesse **Finanças** (esta é a aba padrão para o perfil Profissional).
2. Escolha ver o ranking por **Tratamento**, **Produto** ou **Cliente**.
3. Clique sobre um item para ver seu detalhe ampliado (disponível apenas para Gerente e Assistente).
4. Sobre um cliente, use o botão **Histórico** para ver o detalhe completo de suas movimentações.

Acesso por perfil

- **Gerente e Assistente:** veem o detalhe completo ao expandir qualquer tratamento, produto ou cliente (custos, margens, disponibilidade, perfil e fidelidade).
- **Profissional:** vê os indicadores gerais e os rankings, mas **não pode expandir o detalhe** de nenhum tratamento, produto ou cliente — essas linhas não se expandem para esse perfil.

Perguntas frequentes

Por que ao clicar em um tratamento, produto ou cliente nada acontece?

Se o seu perfil for Profissional, o detalhe ampliado não está disponível para esse perfil; você só pode consultar os indicadores e rankings gerais.

O que significa "Cliente Diverso" ou "Cliente Especializado"?

É uma classificação automática de acordo com quantos tipos diferentes de tratamento esse cliente experimentou: mais de um o marca como "Diverso"; apenas um, como "Especializado".

"Valor vitalício" (Lifetime Value) é o que foi gasto neste mês?

Não, é o total histórico que esse cliente gastou no negócio desde que é paciente, não apenas no período selecionado na tela.

Despesas e insumos

O que é?

A aba onde são registradas as despesas operacionais do negócio e onde se consulta o consumo de insumos (produtos internos) usados nos tratamentos.

Onde encontrar

Menu lateral → Finanças → aba "Despesas & Insumos" (para o perfil Profissional, essa mesma aba se chama "**Consumo de Insumos**").

Subabas

Despesas Operacionais

- Lista de despesas registradas no período, com conceito/notas.
- Botão **Nova Despesa**, para registrar uma despesa: data, valor, forma de pagamento, conceito e notas (opcional).
 - Caixa de seleção "**Vale**": marque-a quando a despesa for na verdade um **adiantamento de dinheiro pendente de prestação de contas** (por exemplo, dinheiro entregue a alguém para fazer uma compra), em vez de uma despesa já encerrada e comprovada. As despesas marcadas como "Vale" aparecem na lista de **Vales pendentes** do **Caixa diário** até que sua devolução seja registrada.
- Cada despesa pode ser editada ou excluída, exceto quando corresponder a uma data com o **caixa já fechado** (veja **Caixa diário**).

Consumo de Insumos

- Resumo de uso de cada insumo: quantidade total consumida e custo total, com a quantidade de movimentações do mês.
- Botão **Registrar Consumo**, para registrar manualmente o uso de um insumo (fora do desconto automático já gerado pelos tratamentos): produto, quantidade, data e um **Motivo** — Uso Interno, Quebra, Vencimento, Erro de Estoque ou Outro.
- Ao ver o detalhe de um insumo, seu histórico de movimentações distingue a origem de cada uma: "**Tratamento**" (descontado automaticamente ao registrar uma sessão) ou "**Manual**" (registrado manualmente por aqui).
 - As movimentações de origem "**Tratamento**" **não podem ser editadas nem excluídas** nesta tela.
 - As movimentações "**Manual**" **podem sim ser editadas ou excluídas**; ao excluí-las, o estoque do insumo é restaurado automaticamente.

Acesso por perfil

- **Gerente e Assistente:** veem ambas as subabas, **Despesas Operacionais** e **Consumo de Insumos**, com o total de despesas operacionais de todo o negócio.
- **Profissional:** a aba é exibida diretamente como "**Consumo de Insumos**" e fica fixada nessa vista; não tem acesso às **Despesas Operacionais** do negócio.

Perguntas frequentes

Por que não vejo "Despesas Operacionais"?

Porque o perfil Profissional tem acesso apenas às informações de consumo de insumos, não às despesas gerais do negócio.

O que acontece se eu excluir um registro de consumo?

O estoque do insumo correspondente é restaurado automaticamente ao inventário.

Erros comuns

- **Não é possível editar ou excluir uma despesa** → verifique se a data não corresponde a um caixa diário já fechado.

Caixa diário

O que é?

O registro diário de todas as movimentações de dinheiro do negócio (entradas e saídas), organizadas por forma de pagamento, com a possibilidade de fechar o caixa ao final do dia.

Onde encontrar

Menu lateral → Finanças → aba "Caixa Diário".

O que mostra

- Seletor de **data** (por padrão, o dia atual).
- **Saldo Total do Dia**, detalhado por cada forma de pagamento (dinheiro, transferência, cartão etc.), com entradas e saídas de cada uma.
- **Detalhe de Movimentações**: categoria, conceito, responsável, forma de pagamento e valor de cada movimentação do dia, com possibilidade de exportar.
- Botão **Registrar Despesa**, para registrar uma saída diretamente por esta tela.
- Botão **Vales**, que abre a lista de **vales de caixa pendentes de prestação de contas** (adiantamentos de dinheiro entregues a alguém; veja mais abaixo).
- Botão para **Fechar Caixa** do dia.

Passo a passo

Consultar o caixa de um dia

1. Acesse **Finanças → Caixa Diário**.
2. Selecione a data desejada com o ícone de calendário.
3. Revise o saldo por forma de pagamento e o detalhe de movimentações.

Fechar o caixa do dia

1. Verifique se todas as movimentações do dia estão registradas.
2. Clique em **Fechar Caixa**.
3. Confirme a ação na mensagem de aviso.

 **Importante:** depois de fechado o caixa de uma data, **não é possível registrar nem modificar movimentações** daquele dia (vendas, despesas, pagamentos, consumo de insumos). Se uma operação for tentada em uma data com o caixa fechado, o sistema a registra automaticamente para o dia seguinte.

Vales de caixa (adiantamentos de dinheiro pendentes de prestação de contas)

Um **vale de caixa** é uma despesa marcada com a opção "**Vale**" no momento do registro (veja **Despesas e insumos**) — por exemplo, dinheiro entregue a alguém para fazer uma compra, cuja prestação de contas (o comprovante ou o troco) ainda está pendente. Não tem relação com os **vouchers de produtos** vendidos aos pacientes (veja **Vouchers ativos**); são dois conceitos distintos que compartilham o nome "vale".

1. Clique no botão **Vales** para ver a lista de vales pendentes de prestação de contas, com seu conceito, data, valor e responsável.
2. Para cada vale, há duas opções:
 - **Devolver:** registra que o dinheiro (ou o comprovante correspondente) foi prestado. Preencha a data, a forma de pagamento e, opcionalmente, uma nota, e confirme.
 - **Converter em Despesa:** se finalmente não corresponder uma prestação de contas (por exemplo, confirma-se que era uma despesa comum), essa opção o remove da lista de pendentes e o deixa registrado como uma despesa comum.

Acesso por perfil

Esta aba está disponível para **Gerente** e **Assistente**. O perfil **Profissional** não tem acesso ao Caixa Diário.

Perguntas frequentes

É possível reabrir um caixa já fechado?

Não há uma opção na tela para isso; diante dessa necessidade, entre em contato com o suporte.

Erros comuns

- "**Erro ao fechar caixa**" → tente novamente; se o problema persistir, verifique a conexão.

Comissões

O que é?

O cálculo dos vencimentos de cada profissional do negócio: custo fixo (salário base), comissão variável por produtividade (vendas de tratamentos e produtos), e o status de pagamento de cada um.

Onde encontrar

Menu lateral → Finanças → aba "Comissões".

O que mostra

- **Total Comissões** do mês, marcado como "**Projetado**" (é uma estimativa calculada com os dados vigentes do mês, não um valor já fechado) e **Custos Fixos** (salários base mensais).
- **Variável (Vendas)**: o total de comissões por produtividade geradas no período.
- **Profissionais a liquidar**: quantidade de profissionais com pagamentos pendentes.
- **Liquidação Mensal**: uma tabela com cada profissional, sua parte fixa, sua variável por tratamentos e por produtos, o total e o status (Pago/Liquidado ou Pendente).
- **Distribuição por Profissional** e **Evolução Histórica** (últimos 12 meses).

Como o valor de cada profissional é calculado

Com os dados registrados em [Ajustes → Equipe](#) para cada profissional (Custo Fixo, periodicidade, % de comissão), o sistema calcula, para o mês selecionado:

- **Parte fixa**:
 - Se o custo fixo foi registrado como **Mensal**, é usado esse mesmo valor.
 - Se foi registrado como **Semanal**, o sistema o multiplica **por 4** para obter o equivalente mensal (não calcula a quantidade real de semanas do mês, são sempre 4 semanas fixas).
- **Variável por Tratamentos**: o percentual de comissão configurado, aplicado sobre o **custo total dos tratamentos que esse profissional iniciou durante o mês** (pela data de cadastro do tratamento, não pelas sessões realizadas nem pelo efetivamente cobrado do paciente).
- **Variável por Produtos**: o percentual de comissão configurado, aplicado sobre o total de produtos (preço × quantidade) que esse profissional vendeu durante o mês.
- **Total**: a soma das três partes anteriores.

⚠ Importante sobre a comissão de Tratamentos: é calculada sobre o custo completo do tratamento no mês em que foi iniciado, não é rateada entre as sessões à medida que vão sendo realizadas. Se um profissional iniciar em janeiro um tratamento de várias sessões que se estendem até março, toda a comissão referente a esse tratamento é calculada na liquidação de **janeiro**.

Passo a passo: liquidar uma comissão

1. Na tabela de **Liquidação Mensal**, localize o profissional com status **Pendente**.
2. Clique em **Liquidar**.
3. Confirme o **período**, a **data de pagamento**, o **valor a liquidar** e a **forma de pagamento**.
4. Leve em conta o aviso do sistema: essa ação gera uma **Despesa** referente à parte fixa mais ajustes; a parte variável não é duplicada como despesa, porque já está descontada como custo de venda no resumo financeiro.
5. Confirme a liquidação.

⚠ Se o **caixa do dia** correspondente à data de pagamento já estiver fechado (veja **Caixa diário**), o botão para confirmar a liquidação fica desabilitado até que seja escolhida uma data com o caixa aberto.

Acesso por perfil

Esta aba é **exclusiva do perfil Gerente**. Nem Profissional nem Assistente têm acesso — se tentarem entrar por outra via, o sistema exibe a mensagem: *"Acesso Não Autorizado: Você não tem as permissões necessárias para ver esta seção. Somente administradores e gerentes do negócio podem acessar as comissões."*

Perguntas frequentes

Por que a comissão variável não aparece também como uma despesa separada ao liquidá-la?

Porque o sistema já a contempla como custo de venda dentro do resumo financeiro geral; incluí-la também como despesa duplicaria o impacto no lucro líquido.

Se o custo fixo de um profissional é semanal, como o mensal é calculado?

Multiplicando esse valor semanal por 4, sempre, independentemente de quantas semanas o mês calendário realmente tiver.

A comissão por tratamentos é calculada por sessão ou por tratamento completo?

Por tratamento completo, no mês em que foi iniciado. Não vai se acumulando sessão a sessão à medida que o paciente comparece.

Erros comuns

- **"Acesso Não Autorizado"** → esta aba é exclusiva do perfil Gerente.

Estoque e compras

O que é?

Uma visão financeira do estoque do negócio: valor do estoque atual, entradas e saídas de mercadoria do mês, e o histórico de movimentações de cada produto (compras, vendas, consumo interno).

Onde encontrar

Menu lateral → Finanças → aba "Estoque & Compras".

O que mostra

- **Valor Estoque Atual**, detalhado por produtos de **Venda** e **Insumos**.
- **Entradas** (compras do mês) e **Saídas** (saídas do mês, a preço de custo), cada uma com sua tendência em relação ao mês anterior.
- **Movimentações**: tabela por produto, com quantidade total, preço médio e total.
- **Resumo de Movimentações**: o detalhe de cada movimentação, com data, fornecedor ou cliente (conforme o caso), ou a indicação de **Consumo Interno** se o produto foi usado em um tratamento.

Passo a passo

1. Acesse **Finanças** → **Estoque & Compras**.
2. Revise o valor do estoque e a tendência de entradas/saídas do mês.
3. Consulte o detalhe de movimentações de um produto específico para ver seu histórico completo.

Acesso por perfil

Esta aba está disponível para **Gerente** e **Assistente**. O perfil **Profissional** não tem acesso a Estoque & Compras (sua visão de insumos se limita a **Consumo de Insumos**).

Perguntas frequentes

Qual a diferença com a aba "Consumo de Insumos" que um Profissional vê?

"Consumo de Insumos" mostra apenas o uso de insumos nos tratamentos. "Estoque & Compras" é uma visão financeira mais ampla, que também inclui as compras a fornecedores e as vendas de produtos, com o valor total do estoque.

Contas correntes (devedores)

O que é?

O painel para gerenciar os saldos pendentes dos clientes: quem deve dinheiro ao negócio, quem tem saldo a favor, e há quanto tempo.

Onde encontrar

Menu lateral → Finanças → aba "Contas Correntes".

O que mostra

- **Total Devido** por todos os clientes, com sua variação em relação ao mês anterior.
- **Dívida Crítica (+90 dias)**: o valor e o percentual da carteira com mais de 90 dias de atraso.
- **Cientes Devedores**: quantidade de clientes com saldo pendente, sobre o total da base.
- **Média de atraso**, em dias.
- Uma lista de clientes com: status (em dia / com dívida pendente), última movimentação, tempo de atraso e saldo total.
- **Filtros**: Todos, Devedores, Saldos a favor. Buscador por nome de cliente.
- Botão geral **Exportar**, para exportar a lista completa da tela.

Detalhe ao clicar em um cliente

Abre-se um painel lateral com:

- **Saldo Atual** do cliente e, se tiver dívida, seu **tempo máximo de atraso** em dias.
- **Composição da Dívida**: a lista dos lançamentos pontuais que ainda estão sem pagar (tratamento ou produto, data e valor de cada um) — ou seja, de onde exatamente vem a dívida.
- **Tempo de Atraso da Dívida**:
 - **Dívida Mais Antiga**: o valor e a data do lançamento não pago mais antigo, com seu tempo de atraso em dias.
 - **Dívida Mais Recente**: o valor e a data do lançamento não pago mais recente, com seu tempo de atraso em dias.
 - **Distribuição por Tempo de Atraso**: o total devido agrupado em quatro faixas — 0–30 dias, 31–60 dias, 61–90 dias e +90 dias.
- Acesso direto a **Ver ficha do paciente**, para registrar um pagamento (veja [Tratamentos do paciente](#)).
- Botão **Imprimir**, que baixa o extrato de conta do cliente em PDF.

Passo a passo

1. Acesse **Finanças → Contas Correntes**.
2. Use os filtros ou o buscador para encontrar um cliente.
3. Clique sobre um cliente para ver o detalhe de sua dívida.
4. A partir daí, acesse **Ver ficha do paciente** para registrar um pagamento, ou use **Imprimir** para baixar seu extrato de conta em PDF.

Acesso por perfil

Esta aba está disponível para **Gerente** e **Assistente**. O perfil **Profissional** não tem acesso às Contas Correntes (embora possa ver o saldo pontual de um paciente pela sua ficha).

Perguntas frequentes

O que é considerado "dívida crítica"?

A dívida de um cliente com mais de 90 dias de atraso sem regularização.

07

Marketing

Marketing — Introdução

O que é este módulo?

O módulo **Marketing** permite analisar o comportamento dos pacientes, montar grupos segmentados e enviar a eles campanhas de WhatsApp com imagens e texto promocional, de forma massiva e sem custo por mensagem.

Este módulo **está disponível apenas na versão web**; não existe no aplicativo mobile (veja [Diferenças gerais do aplicativo mobile](#)).

Para quem é?

Este módulo é **exclusivo do perfil Gerente**. Nem Profissional nem Assistente têm acesso ao Marketing: o link nem sequer é exibido no menu lateral para esses perfis.

Requisito de plano

O Marketing requer um plano de assinatura **Profissional ou superior**. Se o negócio tiver o plano básico, em vez do módulo é exibida uma tela promocional convidando a melhorar o plano.

Funcionalidades

- [Insights \(análise de pacientes\)](#)
- [Repositório de imagens](#)
- [Grupos de pacientes](#)
- [Campanhas de WhatsApp](#)

Insights (análise de pacientes)

O que é?

Um painel de análise com indicadores sobre a carteira de pacientes do negócio: quantos há, quantos estão em risco de serem perdidos, e quais tratamentos preferem de acordo com a idade.

Onde encontrar

Menu lateral → Marketing → aba "Insights" (aba padrão).

O que mostra

- **Indicadores gerais:** total de pacientes, quantos têm WhatsApp cadastrado (e quantos não), tratamentos ativos, e novos pacientes do mês.
- **Taxa de retenção (90 dias):** percentual de pacientes da carteira total que **não** estão inativos (ou seja, que tiveram alguma sessão nos últimos 90 dias).
- **Em risco de perda:** pacientes cuja última visita foi entre 60 e 90 dias atrás.
- **Pacientes perdidos:** pacientes sem visitas há mais de 180 dias.
- **Taxa de reativação:** uma estimativa de quantos pacientes "perdidos" conseguiram se recuperar, comparando os perdidos a 270 dias com os perdidos a 180 dias.
- **Gráficos:** distribuição por idade, novos pacientes dos últimos 6 meses, top tratamentos dos últimos 30 dias, distribuição por dias de inatividade, e tratamento preferido por faixa etária.
- **Lista de pacientes inativos,** com sua última sessão.

Passo a passo

1. Acesse **Marketing**; abre por padrão nesta aba.
2. Revise os indicadores e gráficos para identificar oportunidades (por exemplo, pacientes em risco de perda).
3. Use essas informações como base para montar um **Grupo de pacientes** e lançar uma **Campanha** direcionada.

Acesso por perfil

Esta aba, como todo o módulo Marketing, é **exclusiva do perfil Gerente**.

Perguntas frequentes

Como se define um paciente "em risco de perda"?

Aquele que não visita o negócio há entre 60 e 90 dias. Ultrapassados os 180 dias sem visita, ele é considerado um paciente "perdido".

Esse critério é o mesmo de "cliente inativo" do Dashboard?

O critério de "inativo" do Dashboard e de Pacientes usa 3 meses (90 dias) sem sessões; o Marketing utiliza esse mesmo limite de 90 dias, mas além disso distingue faixas mais detalhadas (60–90 dias de risco, +180 dias perdido) para uma análise mais refinada.

A "taxa de reativação" mede especificamente o resultado das minhas campanhas de WhatsApp?

Não. É uma estimativa geral de quantos pacientes que estavam "perdidos" voltaram a ter atividade, independentemente de terem voltado por uma campanha enviada a partir deste módulo ou por qualquer outro motivo (por exemplo, terem ligado espontaneamente para marcar um horário).

Repositório de imagens

O que é?

Uma biblioteca de imagens promocionais do negócio, prontas para serem usadas nas campanhas de WhatsApp.

Onde encontrar

Menu lateral → Marketing → aba "Imagens".

Passo a passo

1. Clique em **Enviar imagem**.
2. Arraste o arquivo ou clique para selecioná-lo (formatos aceitos: JPG, PNG, WEBP; é redimensionado automaticamente para o WhatsApp).
3. Preencha um **nome** (obrigatório) e, opcionalmente, uma **descrição**.
4. Clique em **Salvar**.
5. A imagem fica disponível no repositório, pronta para ser escolhida ao criar uma campanha.

Excluir uma imagem

1. Localize a imagem no repositório.
2. Clique em **Excluir**.
3. Confirme a ação.

Acesso por perfil

Esta aba, como todo o módulo Marketing, é **exclusiva do perfil Gerente**.

Perguntas frequentes

Por que a imagem é redimensionada automaticamente?

Para garantir que apareça corretamente ao ser enviada pelo WhatsApp.

Erros comuns

- **Não é possível excluir uma imagem usada em uma campanha ativa** → verifique se a imagem está em uso antes de excluí-la.

Grupos de pacientes

O que é?

Listas segmentadas de pacientes, montadas manualmente ou por meio de filtros, que depois são usadas como destinatários de uma campanha de WhatsApp.

Onde encontrar

Menu lateral → Marketing → aba "Grupos".

Passo a passo

1. Clique em **Novo grupo**.
2. Digite um **nome** para o grupo (por exemplo, "Pacientes de Botox").
3. Use o **buscador de pacientes** para adicioná-los um por um, ou utilize o filtro para adicionar vários de uma vez:
 - **Todos com WhatsApp**.
 - **Por tratamento**: pacientes que têm ou tiveram um determinado tratamento.
 - **Por faixa etária**.
 - **Por sexo**.
 - **Inativos**: pacientes sem sessões em uma quantidade de meses a escolher.
4. Com o filtro escolhido, clique em **Adicionar filtrados** para somá-los todos ao grupo de uma vez.
5. Revise a lista de **Pacientes selecionados** e remova quem não corresponder.
6. Salve o grupo.

Editar ou excluir um grupo

- Clique em **Editar** para modificar o nome ou os pacientes do grupo.
- Clique em **Excluir** e confirme para removê-lo.

💡 **Sugestão:** um grupo é uma "foto" dos pacientes selecionados no momento de sua criação ou edição; ele não é atualizado automaticamente ao serem adicionados novos pacientes que atendam ao mesmo filtro.

Acesso por perfil

Esta aba, como todo o módulo Marketing, é **exclusiva do perfil Gerente**.

Perguntas frequentes

Posso montar um grupo com pacientes que não têm WhatsApp cadastrado?

Sim, embora no momento de lançar uma campanha, apenas quem tiver um número de WhatsApp válido em sua ficha receberá a mensagem.

Erros comuns

- **"É necessário informar um nome para o grupo" / "É necessário selecionar ao menos um paciente"** → preencha ambos os requisitos antes de salvar.

Campanhas de WhatsApp

O que é?

O envio massivo de uma mensagem de WhatsApp (com ou sem imagem) a um grupo de pacientes, de forma gratuita, sem custo por mensagem enviada.

Onde encontrar

Menu lateral → Marketing → aba "Campanhas".

Passo a passo

1. Clique em **Nova campanha**.
2. Preencha o **nome da campanha**.
3. Selecione o **grupo de pacientes** destinatário (veja [Grupos de pacientes](#)).
4. Opcionalmente, escolha uma **imagem promocional** do [repositório](#), ou deixe a campanha somente com texto.
5. Redija a **mensagem**.
6. O sistema calcula e exibe a quantidade de **pacientes com WhatsApp** que efetivamente receberão a mensagem.
7. Escolha:
 - **Salvar rascunho**, para deixá-la pronta sem enviar ainda.
 - **Lançar campanha**, para enviá-la imediatamente. O sistema pede confirmação, indicando o tempo estimado de envio.

Acompanhamento de uma campanha

Cada campanha mostra seu status: **Rascunho**, **Pendente**, **Em andamento**, **Concluída** ou **Erro**. Enquanto está em andamento, é possível:

- Ver **Destinatários**, **Enviados** e **Erros** em tempo real.
- Consultar o **detalhe dos envios**: paciente, número de WhatsApp, status (Enviado / Erro / Sem WhatsApp) e horário.
- **Cancelar a campanha** em andamento, se necessário (as mensagens já enviadas não são revertidas).
- **Reenviar** uma campanha já concluída.



As mensagens podem demorar alguns minutos para serem enviadas.

Limite de campanhas por plano

Cada plano de assinatura tem um limite mensal de campanhas ("ilimitadas" nos planos superiores). Ao atingir o limite, o sistema impede lançar novas campanhas até o mês seguinte, ou oferece a opção de melhorar o plano.

Acesso por perfil

Esta aba, como todo o módulo Marketing, é **exclusiva do perfil Gerente**.

Perguntas frequentes

Por que a quantidade de destinatários é menor do que a quantidade de pacientes do grupo?

Porque apenas os pacientes do grupo que têm um número de WhatsApp cadastrado em sua ficha recebem a mensagem.

Erros comuns

- **"O WhatsApp não está conectado"** → conecte o WhatsApp do negócio em **Ajustes → Notificações** antes de lançar a campanha.
- **"Você atingiu o limite mensal de campanhas do seu plano atual"** → aguarde o próximo mês ou melhore o plano de assinatura.

08

Ajustes

Ajustes — Introdução

O que é este módulo?

O módulo **Ajustes** reúne a configuração do negócio: horários de atendimento, equipe de trabalho e setores, notificações automáticas por WhatsApp, e o perfil pessoal/da conta.

Para quem é?

Para os três perfis, com duas abas exclusivas do Gerente:

- **Gerente:** acesso às quatro abas (Agenda, Equipe, Notificações, Perfil), sem restrições.
- **Profissional e Assistente:** acessam **Agenda** (seu próprio horário) e **Perfil** (seus próprios dados). As abas **Equipe** e **Notificações** não são exibidas para nenhum dos dois perfis.

Funcionalidades

- Configuração de Agenda
- Equipe e setores
- Notificações automáticas (WhatsApp)
- Meu perfil

Configuração de Agenda

O que é?

A aba onde é definido o horário de atendimento do negócio (ou de cada profissional), as regras de edição de agendamentos passados e o fuso horário.

Onde encontrar

Menu lateral → Ajustes → aba "Agenda" (aba padrão ao entrar no módulo).

O que é possível configurar

Dias úteis e horários

Para cada dia da semana (Segunda a Domingo), é possível indicar:

- **Início e Fim:** o horário de atendimento daquele dia.
- **Início Tarde e Fim Tarde:** um segundo turno, para quem trabalha em horário partido (por exemplo, manhã e tarde com um intervalo ao meio-dia).

Só é necessário preencher Início Tarde/Fim Tarde se o dia tiver intervalo; se o trabalho for contínuo, basta preencher Início/Fim.

⚠ O sistema valida os horários antes de salvar: o **Início** de cada turno deve ser anterior ao seu **Fim**, e, se um segundo turno for preenchido (horário partido), ele deve começar **depois** que o primeiro termine. Se alguma dessas condições não for atendida, não é permitido salvar e o dia é sinalizado com o erro.

Configuração geral

- **Passado Editável:** permite (ou não) modificar agendamentos em datas passadas pela Agenda.
- **Fuso Horário:** o fuso horário local do negócio, usado para as notificações automáticas.

Passo a passo

1. Acesse **Ajustes → Agenda**.
2. **Se for Gerente com mais de um profissional subordinado:** selecione, no seletor superior, para qual profissional está configurando o horário.
3. Preencha os horários de cada dia útil.
4. Ajuste a opção **Passado Editável** e o **Fuso Horário** conforme necessário.
5. Salve as alterações.

Acesso por perfil

- **Gerente:** configura o horário de qualquer profissional do negócio, selecionando-o no seletor superior.
- **Profissional:** configura apenas seu próprio horário.
- **Assistente:** configura apenas seu próprio horário.

Perguntas frequentes

O que acontece se eu não configurar nenhum horário?

O sistema usa um horário padrão (de segunda a sexta) até que um horário próprio seja configurado.

Erros comuns

- **"Formato de hora inválido"** → verifique se os horários preenchidos têm o formato correto (HH:mm).
- **"Não foi possível salvar as alterações na agenda"** → tente novamente; se persistir, verifique a conexão.

Equipe e setores

O que é?

A aba onde o Gerente cadastra e gerencia os membros da equipe de trabalho (profissionais e assistentes) e organiza o negócio em setores.

Onde encontrar

Menu lateral → Ajustes → aba "Equipe".

Gestão da equipe

Uma lista com cada membro da equipe: nome, perfil, setor e telefone. A partir dela é possível:

- Buscar um membro da equipe pelo nome.
- Editar seus dados (exceto o Gerente principal da conta, que não pode ser editado por aqui).
- Desativar um membro da equipe, ou reativá-lo se estiver desativado.

Cadastrar um profissional ou assistente

1. Clique em **Novo Profissional**.
2. Preencha **nome**, **sobrenome**, **e-mail** e **senha** (obrigatórios ao criar, mínimo de 8 caracteres), e opcionalmente endereço e telefone. Ao editar um membro já existente, o campo senha pode ser deixado em branco para não alterá-la.
3. Selecione o **setor** ao qual pertence (obrigatório) e o **perfil**: Profissional, Gerente ou Assistente.
4. Se aplicável, preencha a seção **Custos e Comissões**:
 - **Custo Fixo** (salário base) e sua periodicidade (semanal ou mensal). Se for escolhido "Semanal", ao calcular a liquidação mensal o sistema multiplica esse valor **por 4** para obter o equivalente do mês (não calcula a quantidade real de semanas do mês).
 - **Vigência** (mês e ano) a partir da qual esse custo fixo ou comissão se aplica. Um aviso indica a data da última modificação registrada, e esclarece que alterar esses valores **não afeta os cálculos de liquidações de meses anteriores** já realizadas. Não é possível escolher um período anterior ao mês/ano atual: o sistema o bloqueia com o aviso "O período não pode ser anterior à última modificação".
 - **Comissão Tratamentos**: percentual calculado sobre o custo total dos tratamentos que esse profissional **inicia** a cada mês (não sobre o cobrado, nem rateado por sessão).
 - **Comissão Produtos**: percentual sobre o total de produtos que esse profissional vende a cada mês.
5. Marque **Usuário Habilitado** se ele deve poder acessar o sistema imediatamente.
6. Salve as alterações.

 **Sugestão:** os dados de Custos e Comissões preenchidos aqui são os que o módulo **Comissões de Finanças** utiliza para calcular a liquidação mensal de cada profissional.

Gestão de setores

Em um painel separado, dentro da mesma aba:

- Lista de setores do negócio, com indicação do setor padrão (não pode ser editado nem excluído).
- Botão **Novo Setor**, para criar um adicional.
- Cada setor pode ser editado ou arquivado (os setores arquivados deixam de estar disponíveis para atribuição, mas os dados existentes não são excluídos).

⚠ Um setor não pode ser arquivado enquanto tiver membros da equipe ativos atribuídos a ele: o sistema avisa "Setor em uso" e indica quantos profissionais ativos precisam ser reatribuídos antes de arquivá-lo.

Acesso por perfil

Esta aba é **exclusiva do perfil Gerente**. Nem Profissional nem Assistente podem ver ou acessar a gestão da equipe nem dos setores.

Perguntas frequentes

Por que não posso editar o Gerente principal da conta?

Por segurança, o Gerente principal (o proprietário original da conta) não pode ser editado nem desativado por esta tela.

O que acontece se eu desativar um profissional?

Ele deixa de poder acessar o sistema, mas suas informações históricas (agendamentos, tratamentos realizados) são preservadas.

Erros comuns

- **Não é possível salvar um novo profissional** → verifique se o e-mail já não está cadastrado, se um setor foi selecionado, e se a senha tem ao menos 8 caracteres (o aviso na tela pode indicar 6 por erro do aplicativo, mas o mínimo real exigido é 8).
- **"Setor em uso"** → reatribua a outro setor os membros da equipe ativos que ainda pertencem a esse setor antes de tentar arquivá-lo.
- **"O período não pode ser anterior à última modificação"** → a Vigência de Custos e Comissões não aceita um mês/ano anterior ao atual; escolha o mês em curso ou um posterior.

Notificações automáticas (WhatsApp)

O que é?

A aba onde são configurados os lembretes automáticos enviados aos pacientes por WhatsApp antes de seus agendamentos, e de onde o WhatsApp do negócio é conectado ao sistema.

Onde encontrar

Menu lateral → Ajustes → aba "Notificações".

Esta aba requer um plano de assinatura superior ao plano básico; se o negócio tiver o plano básico, é exibido um convite para atualizar o plano em vez do conteúdo.

Lembretes automáticos

- **Lembrete 24 h antes:** ativa ou desativa o envio automático de um lembrete um dia antes do agendamento.
- **Lembrete no mesmo dia:** ativa ou desativa o envio automático de um lembrete no dia do agendamento.

Modelo da mensagem

Um editor de texto onde é redigida a mensagem que será enviada, com:

- **Variáveis** preenchidas automaticamente para cada agendamento: Nome, Sobrenome, Data, Hora, Tratamento, NomeProfissional, SobrenomeProfissional. São inseridas clicando ou arrastando-as para o texto.
- Um seletor de **emojis** para incluir na mensagem.
- Botão **Enviar teste**, para testar como a mensagem aparece antes de ativá-la.

Conexão do WhatsApp

Um painel indica o status da conexão (Conectado / Desconectado):

- Se estiver **desconectado**, um botão **Conectar** inicia o processo.
- Ao conectar, é gerado um **código QR** para ser escaneado pelo aplicativo de WhatsApp do negócio (assim como ao vincular o WhatsApp Web).
- Uma vez **conectado**, é exibido o nome da conta vinculada, com a opção de **Desconectar**.

💡 Se o WhatsApp for desconectado, o sistema avisa automaticamente no Dashboard (veja [Notificações e alertas](#)) que os lembretes estão pausados.

Acesso por perfil

Esta aba é **exclusiva do perfil Gerente** (e do Usuário individual, para quem trabalha sozinho(a)). Nem Profissional nem Assistente têm acesso a essa configuração.

Perguntas frequentes

O que acontece se eu desconectar o WhatsApp?

Os lembretes automáticos deixam de ser enviados até que a conexão seja restabelecida.

Erros comuns

- **O código QR não aparece** → use o botão **Atualizar QR** para gerar um novo.

Meu perfil

O que é?

A aba com os dados pessoais e do negócio do usuário que fez login, a aparência do sistema, o plano de assinatura e a segurança da conta.

Onde encontrar

Menu lateral → Ajustes → aba "Perfil".

O que é possível configurar

Dados pessoais e do negócio

- **Logotipo** do negócio.
- Nome, sobrenome e especialidade (editáveis). O **e-mail** da conta é exibido, mas não pode ser editado por aqui.
- Empresa e **e-mail de cobrança** (deve coincidir com o utilizado na plataforma de pagamento do negócio).
- País, DDD e telefone.

Aparência

- **Tema do sistema**: claro ou escuro.
- **Idioma** do sistema.

Plano de assinatura

- Consulta do **plano atual**, incluindo os dias restantes se estiver em período de teste.
- Botão para **trocar de plano**, que abre uma janela com os planos disponíveis e suas características. Ao escolher um plano (diferente do atual), é solicitada a **forma de pagamento** (Mercado Pago ou Paddle, conforme a região) e o pagamento é concluído por lá; o sistema exibe um aviso de confirmação enquanto processa a mudança.

Segurança

- Botão para **alterar a senha** da conta: solicita a senha atual, a nova (mínimo de 6 caracteres) e sua confirmação. Se o login for feito com o Google, o campo de senha atual pode ser deixado em branco.

Passo a passo

1. Acesse **Ajustes → Perfil**.
2. Edite os dados que precisar atualizar.
3. Salve as alterações.

Acesso por perfil

Disponível para os três perfis igualmente: **Gerente**, **Profissional** e **Assistente** podem configurar seu próprio perfil. A seção de **plano de assinatura** se aplica à conta completa do negócio, não apenas ao usuário que a consulta.

Perguntas frequentes

Alterar meu perfil afeta outros usuários da equipe?

Não, cada usuário edita apenas seus próprios dados pessoais. O plano de assinatura sim é compartilhado por toda a conta.

09

Ajuda para o aplicativo mobile

Ajuda para o aplicativo mobile — Introdução

O que é esta seção?

O aplicativo mobile do Estética Gestión oferece uma versão adaptada do sistema para celular. Não é uma cópia exata da versão de desktop: algumas telas estão simplificadas, outras são organizadas de forma diferente, e **o módulo Marketing não está disponível no aplicativo mobile** (existe apenas na versão web).

Esta seção documenta especificamente o que é diferente ou próprio do aplicativo mobile. Para as funcionalidades que se comportam da mesma forma que na web, é feita referência ao artigo correspondente dos módulos 01 a 08.

Alcance do aplicativo mobile

Módulo	Disponível no mobile?
Dashboard	Sim
Agenda	Sim
Pacientes	Sim
Tratamentos	Sim
Produtos	Sim
Finanças	Sim
Marketing	Não — disponível apenas na versão web
Ajustes	Sim (versão reduzida)

Funcionalidades documentadas

- [Diferenças gerais entre o aplicativo mobile e a web](#)
- [Dashboard no mobile](#)
- [Agenda no mobile](#)
- [Pacientes no mobile](#)
- [Tratamentos no mobile](#)
- [Produtos no mobile](#)
- [Finanças no mobile](#)
- [Ajustes no mobile](#)

Diferenças gerais entre o aplicativo mobile e a web

O que é este aplicativo mobile?

É a mesma plataforma Estética Gestión, adaptada para uso pelo telefone celular. Compartilha as mesmas informações e as mesmas regras de negócio que a versão de desktop (os dados são os mesmos, em tempo real), mas algumas telas foram redesenhadas para uma experiência touch, e algumas funções avançadas só estão disponíveis na versão web.

Como se acessa

A interface mobile é ativada automaticamente ao entrar no sistema a partir de:

- O **aplicativo instalado no celular** (Android), ou
- O navegador do celular, **depois de adicionar o atalho à tela inicial** (funcionalidade de "instalar aplicativo" oferecida pelos navegadores mobile).

Se o acesso for feito pelo navegador de um celular **sem ter instalado o atalho**, ou por um notebook/PC com a janela estreita, o sistema **não muda automaticamente para a interface mobile**: para ter a experiência mobile completa é necessário instalar o aplicativo no dispositivo.

Principais diferenças em relação à web

Navegação

- Na web, o menu de módulos fica sempre visível em uma barra lateral fixa.
- No mobile, o menu é aberto e fechado com o **ícone de três linhas (≡)**, localizado no canto superior esquerdo de cada tela.

Design das telas

- As tabelas da versão web são substituídas, em geral, por **cartões** empilhados verticalmente, pensados para navegação com o dedo.
- Para atualizar as informações de uma tela, é possível **deslizar para baixo a partir do topo** (gesto de "pull to refresh"), disponível em várias seções.
- As ações sobre um elemento (por exemplo, um agendamento ou um paciente) geralmente são exibidas **ao tocar o cartão correspondente**, em vez de ficarem sempre visíveis como na web.

Funções não disponíveis no mobile

- O módulo **Marketing** não está disponível no aplicativo mobile; só pode ser utilizado pela versão web.
- Na **Agenda**, a vista de calendário tradicional (mês/semana/dia em grade), a **Vista Geral** multiprofissional, o painel de **Colisões e oportunidades**, e a **exportação para PDF** não estão disponíveis no mobile (veja [Agenda no mobile](#) para o detalhe do que substitui cada uma).

Perguntas frequentes

Os dados que vejo no mobile são os mesmos da web?

Sim, é o mesmo sistema e o mesmo banco de dados; qualquer alteração feita em um dispositivo é refletida imediatamente no outro.

Entro pelo navegador do celular, mas vejo a versão de desktop, por quê?

Porque a interface mobile requer que o aplicativo esteja instalado no dispositivo (ou adicionado à tela inicial pelo navegador). Enquanto a navegação for feita sem instalação, é exibida a versão web adaptada à largura da tela, não o design mobile completo.

Dashboard no mobile

O que é?

A mesma tela inicial da web (veja [Dashboard](#)), com toda a mesma informação e os mesmos cálculos, adaptada a uma única coluna para a tela do celular.

Diferenças em relação à web

- O menu é aberto com o ícone  (canto superior esquerdo), em vez do menu lateral fixo.
- O buscador de pacientes é uma barra de busca própria abaixo do cabeçalho, em vez de um campo integrado ao header.
- Os três cartões de indicadores (Agendamentos hoje, Receita estimada, Novos clientes) são exibidos em uma linha de 3 colunas compactas, em vez de cartões grandes.
- O botão para agendar um novo horário é um ícone de calendário com "+" no cabeçalho (não um botão de texto).
- As notificações são abertas em um painel que ocupa a tela, em vez de um menu suspenso.
- As seções **Sessões pendentes** e **Cientes inativos** são exibidas como listas de cartões empilhados, em vez de tabelas.
- É possível **deslizar para baixo** a partir do topo da tela para atualizar todos os dados do Dashboard (pull to refresh).

O que é igual à web

- O gráfico de ocupação semanal, o filtro por setor (para o perfil Gerente), os próximos aniversários, e todos os cálculos dos indicadores são exatamente os mesmos da versão web — veja o detalhe completo em [Indicadores](#), [Ocupação semanal](#), [Sessões pendentes](#) e [Clientes inativos](#).
- O botão **Registrar** de uma sessão pendente também respeita as mesmas permissões por perfil que na web (não disponível para o perfil Assistente).

Acesso por perfil

Igual à versão web: os painéis de pacientes são comuns a todo o negócio para os três perfis; os de agendamentos e receita (indicadores, sessões pendentes, ocupação) mostram o negócio completo para Gerente e Assistente, mas ficam limitados ao próprio para o perfil Profissional. Veja o detalhe em cada artigo do módulo [Dashboard](#).

Perguntas frequentes

Por que ao deslizar para baixo toda a tela é recarregada?

É o gesto padrão de "pull to refresh" dos aplicativos mobile; permite trazer os dados mais recentes sem precisar fechar e reabrir o aplicativo.

Agenda no mobile

O que é?

A versão mobile da Agenda mostra os agendamentos do dia em uma **lista vertical (linha do tempo)**, em vez do calendário em grade (dia/semana/mês) da versão web.

Diferenças em relação à web

Navegação por data

Em vez do calendário mensal/semanal, a Agenda mobile oferece:

- Uma **faixa de dias** na parte superior (um ao lado do outro), onde é possível tocar em qualquer dia para ver seus agendamentos.
- Um botão de calendário que abre o seletor de data nativo do celular, para ir diretamente a uma data específica.

Agendamentos do dia

Cada agendamento é exibido como um **cartão**, com o horário, o nome do paciente e o tratamento. Uma cor na borda esquerda indica o status: verde para pendente, cinza para realizado, vermelho para cancelado.

Ao tocar em um cartão, são exibidas as ações disponíveis para aquele agendamento:

- **Registrar:** abre a janela para registrar a sessão como realizada (assim como na web, veja [Registrar uma sessão realizada](#)).
- **Reprogramar:** abre uma janela para alterar a data e o horário do agendamento, preenchendo os campos correspondentes.
- **Ficha:** leva diretamente à ficha do paciente.

Seletor de profissional

Se o usuário tiver acesso à agenda de mais de um profissional, é exibido um seletor na parte superior da tela (equivalente ao da web).

Funções não disponíveis no mobile

- **Não existe a vista de calendário em grade** (mês/semana/dia); apenas a vista em lista por dia.
- **Não é possível reprogramar arrastando o agendamento:** no mobile, a reprogramação é feita preenchendo a data e o horário em uma janela, não arrastando e soltando como na web (veja [Reprogramar um agendamento](#) para a versão web).
- **A Vista Geral não está disponível** (agenda de todos os profissionais em uma única tela).
- **O painel de Colisões e oportunidades não está disponível.**
- **Não é possível bloquear um horário** nem exportar a agenda em PDF pelo aplicativo mobile; essas ações só estão disponíveis na versão web.

Acesso por perfil

Igual à web: **Gerente** e **Assistente** veem e gerenciam a agenda de qualquer profissional do negócio; **Profissional** só pode gerenciar sua própria agenda (e consultar, sem editar, a de colegas de seu mesmo setor). O perfil **Assistente** pode agendar e reprogramar horários de qualquer profissional, mas não conta com a ação **Registrar**.

Perguntas frequentes

Posso ver vários dias ao mesmo tempo no mobile?

Não; a vista é pensada para consultar um dia por vez. Para uma visão mais ampla do negócio (semana, mês ou vários profissionais ao mesmo tempo), recomenda-se usar a versão web.

Pacientes no mobile

O que é?

A versão mobile do módulo Pacientes, com a lista de pacientes do negócio e sua ficha, adaptada à tela do celular.

Diferenças em relação à web

- O menu é aberto com o ícone ≡ em vez do menu lateral.
- O botão para **adicionar um novo paciente** é um ícone no cabeçalho (canto superior direito).
- A busca de pacientes é feita por uma barra de busca abaixo do cabeçalho.
- Em vez de uma tabela, os pacientes são exibidos como uma **lista de cartões**; tocar em um cartão abre a ficha completa do paciente.
- Abaixo do buscador há uma linha de **filtros rápidos**, deslizável horizontalmente:
 - **Todos**
 - **Agendamentos esta semana**
 - **Devedores** (visível para Gerente e Assistente; não disponível para o perfil Profissional)
 - **VIP**
 - **Inativos**
 - **Novos**

Cada filtro mostra, entre parênteses, a quantidade de pacientes que atende a essa condição.

Pela ficha do paciente também é possível **registrar um pagamento**, pela aba **Saldo** (algo que no aplicativo mobile não está disponível pelo módulo Finanças; veja [Finanças no mobile](#)). Essa aba Saldo está disponível apenas para **Gerente e Assistente** (veja "Acesso por perfil" mais abaixo).

A ficha do paciente no mobile tem uma aba a menos do que na web: **Saldo** é uma aba independente (não faz parte de Tratamentos, como na web), e **não existe a aba Produtos**. Isso significa que, por enquanto, **não é possível vender produtos a um paciente pelo aplicativo mobile**; para registrar uma venda de produtos a um paciente em particular é necessário usar a versão web (veja [Aba Produtos](#)).

Acesso por perfil

Os pacientes são comuns a todo o negócio: **Gerente, Profissional e Assistente** veem a mesma lista completa de pacientes, independentemente de quem os tenha atendido. A exceção é o filtro **Devedores**, disponível para Gerente e Assistente, mas não para o perfil Profissional.

Na ficha do paciente, o perfil **Profissional** também não tem a aba **Saldo**: não pode ver o saldo do paciente nem registrar pagamentos ou vouchers pelo aplicativo mobile — a mesma restrição que tem na versão web (veja [Aba Tratamentos \(e pagamentos\)](#)).

Perguntas frequentes

O que significam os filtros VIP, Inativos e Novos?

São classificações automáticas calculadas pelo sistema de acordo com a atividade do paciente (quantidade de sessões recentes, tempo sem comparecer, tempo de cadastro). O detalhe completo desses critérios está documentado no módulo [Pacientes](#).

Tratamentos no mobile

O que é?

A versão mobile do catálogo de tratamentos do negócio, com a mesma informação da versão web adaptada à tela do celular.

Diferenças em relação à web

- O menu é aberto com o ícone ≡ em vez do menu lateral.
- O botão para **criar ou configurar um tratamento** só é exibido ao perfil Gerente.
- Inclui uma barra de estatísticas deslizável horizontalmente, com indicadores rápidos do catálogo (por exemplo, quantidade de tratamentos ativos).
- Se o negócio tiver **setores** configurados, há um botão de filtro para restringir a lista a um setor específico.
- É possível **deslizar para baixo** para atualizar a lista (pull to refresh).

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê e pode configurar o catálogo completo de tratamentos, de todos os setores. Criar, editar e excluir tratamentos é uma ação **exclusiva desse perfil**.
- **Profissional:** vê apenas os tratamentos de **seu próprio setor** (se o negócio tiver setores configurados); não pode criar nem editar tratamentos do catálogo.
- **Assistente:** vê o catálogo completo de tratamentos, de todos os setores, mas também não pode criar nem editar tratamentos.

Perguntas frequentes

Por que não vejo o botão para criar um novo tratamento?

Porque essa ação é reservada exclusivamente ao perfil Gerente; nem Profissional nem Assistente contam com ela.

Por que não vejo todos os tratamentos do catálogo?

Se o seu perfil for Profissional e o negócio tiver setores configurados, você vê apenas os tratamentos correspondentes ao seu próprio setor.

Produtos no mobile

O que é?

A versão mobile do catálogo de produtos do negócio (venda, insumos e vouchers), com carrinho de compra integrado para registrar vendas.

Diferenças em relação à web

- O menu é aberto com o ícone ≡ em vez do menu lateral.
- Um ícone de **carrinho de compras**, no cabeçalho, mostra a quantidade de produtos adicionados e permite abrir o carrinho para concluir uma venda.
- O botão para **adicionar um novo produto** só é exibido ao perfil Gerente.
- Abaixo do buscador há abas de categoria, deslizáveis: **Tudo**, **Venda**, **Insumo** (esta última visível apenas com permissão para consultar produtos de uso interno) e **Voucher**.

Acesso por perfil

- **Gerente:** vê as quatro categorias e é o **único perfil** que pode criar ou editar produtos do catálogo, de qualquer categoria.
- **Profissional:** vê **Tudo**, **Venda** e **Voucher**, mas **nunca** vê a categoria **Insumo**. Não pode criar nem editar nenhum produto, nem mesmo de Venda ou Voucher — apenas vendê-los.
- **Assistente:** vê as quatro categorias, incluindo **Insumo** (diferentemente do Profissional). Também não pode criar nem editar produtos, mas pode registrar compras (reposição de estoque), algo que o Profissional não pode fazer.

Perguntas frequentes

Por que não posso editar um produto de Venda se o meu perfil é Profissional ou Assistente?

Porque a edição do catálogo (de qualquer categoria) é uma ação exclusiva do perfil Gerente em todo o sistema.

Qual a diferença entre "Venda", "Insumo" e "Voucher"?

São categorias do catálogo de produtos: "Venda" são produtos vendidos ao cliente, "Insumo" são produtos de uso interno do negócio, e "Voucher" corresponde a bônus ou certificados. O detalhe completo dessa classificação está documentado no módulo [Produtos](#).

Finanças no mobile

O que é?

Uma **vista simplificada** dos indicadores financeiros do negócio: vendas totais, despesas/custos e outros indicadores do mês, navegáveis mês a mês.

⚠ Importante: o próprio sistema exibe um aviso nesta tela: *"Vista simplificada. Para ver o relatório financeiro completo, acesse por um computador ou tablet."* O Finanças no aplicativo mobile é pensado para uma consulta rápida, não substitui o relatório completo da versão web.

O que é possível fazer

- Navegar entre meses com as setas < > localizadas acima da lista de indicadores.
- Consultar quatro cartões-resumo:
 1. **Vendas Totais** do mês selecionado, com sua tendência.
 2. **Despesas/Custos** do mês selecionado.
 3. **Lucro Líquido** (Vendas Totais – Despesas/Custos).
 4. **A Receber:** diferentemente dos outros três, **não muda de acordo com o mês selecionado** — sempre mostra a dívida total acumulada da carteira até hoje (veja o mesmo esclarecimento em **Panorama Geral** da versão web).
- **Top Tratamentos e Top Produtos:** os 3 tratamentos e 3 produtos com maior receita no mês selecionado, com sua quantidade vendida.
- Deslizar para baixo para atualizar os dados (pull to refresh).

Diferenças em relação à web

- Não há o detalhe completo de movimentações, gráficos avançados nem as demais abas do relatório financeiro da web.
- Para a análise financeira completa do negócio, recomenda-se usar a versão web (veja o módulo **Finanças**). O registro de um pagamento de um paciente pode sim ser feito pelo mobile, mas pela ficha do paciente no módulo **Pacientes**, não por esta tela de Finanças.

Acesso por perfil

Diferentemente da versão web (onde cada perfil vê abas diferentes, veja o módulo **Finanças**), a tela de Finanças no mobile é a **mesma para os três perfis**, mas o conteúdo exibido varia:

- **Gerente:** vê os quatro cartões e os rankings com os dados reais e completos de todo o negócio.
- **Assistente:** vê **Vendas Totais** real de todo o negócio, mas o cartão de **Despesas/Custos** sempre mostra **R\$0**, já que esse perfil não tem acesso às despesas do negócio. Por depender desses dois valores, **Lucro Líquido** também não reflete a realidade para esse perfil.
- **Profissional:** vê apenas **suas próprias** vendas (não as do restante da equipe) em "Vendas Totais", e assim como a Assistente, "Despesas/Custos" sempre mostra **R\$0**. O cartão **A Receber** também fica limitado às dívidas de pacientes originadas por movimentações que esse perfil registrou pessoalmente, não à dívida real e completa desses pacientes.

⚠ Esses "R\$0" ou valores parciais não significam que o negócio não teve despesas, ou que um paciente não deva dinheiro: significam que o perfil não tem acesso a ver essa informação completa. Somente o Gerente vê esses cartões com a informação real e total do negócio.

Perguntas frequentes

Por que não posso registrar um pagamento por esta tela?

Porque no mobile o registro de pagamentos é feito pela ficha do paciente, no módulo **Pacientes**, não por Finanças. Outras movimentações, como despesas do negócio, exigem a versão web e o perfil Gerente.

Meu cartão de "Despesas/Custos" sempre mostra R\$0, é um erro?

Não, é o comportamento esperado se o seu perfil for Profissional ou Assistente: eles não têm acesso a essa informação.

Ajustes no mobile

O que é?

Uma versão **reduzida** da configuração do negócio, limitada a duas das quatro abas da web: **Agenda** e **Perfil**. As abas **Equipe** (que inclui a gestão de setores) e **Notificações** só estão disponíveis pela versão web.

Seções disponíveis

Agenda

Permite configurar:

- Os **dias e horários de atendimento** (incluindo horário partido, com duas faixas por dia).
- A opção de permitir ou não editar agendamentos em **datas passadas**.
- O **fuso horário** do negócio.

Perfil

Permite configurar:

- O **logotipo** do negócio.
- Dados pessoais/do negócio: nome, sobrenome, e-mail, especialidade, empresa, e-mail de cobrança, país, DDD e telefone.
- O **idioma** do sistema.
- Consultar o **plano de assinatura** atual (incluindo dias restantes de teste, se aplicável).

Diferenças em relação à web

- Não estão disponíveis pelo mobile: a gestão da **Equipe** (cadastro de profissionais/assistentes, seus custos e comissões, e os setores do negócio) nem a configuração de **Notificações** automáticas por WhatsApp. Ambas são, além disso, exclusivas do perfil Gerente mesmo na versão web.
- A aba **Perfil** no mobile não inclui o seletor de **tema** claro/escuro que a web tem; permite apenas alterar o idioma.
- O e-mail da conta também não pode ser editado pelo Perfil no mobile (assim como na web).
- Para qualquer uma dessas configurações, é necessário acessar pela versão web (veja o módulo [Ajustes](#)).

Acesso por perfil

- **Gerente:** acessa ambas as seções (Agenda e Perfil) sem restrições.
- **Profissional e Assistente:** acessam a configuração de sua própria Agenda e de seu próprio Perfil.

Perguntas frequentes

Como cadastro um novo profissional ou assistente pelo celular?

Não é possível pelo aplicativo mobile; essa ação é realizada em **Ajustes → Equipe** na versão web.