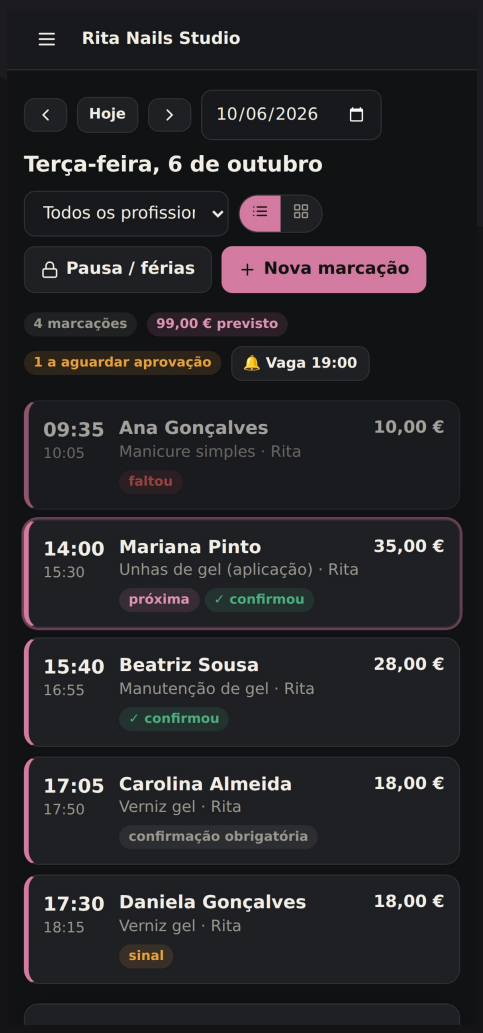
EstaLivre

MANUAL DO NEGÓCIO

Manual da EstaLivre

Tudo o que precisas para pôr a tua agenda a funcionar, explicado passo a passo, sem palavras complicadas.



EstaLivre é uma app da TechRamen · tech-ramen.com · geral.techramen@gmail.com

Antes de começar

A EstaLivre é a tua agenda na internet. As tuas clientes marcam sozinhas pelo telemóvel, a app manda-lhes a confirmação e o lembrete por WhatsApp, e tu vês tudo numa agenda. Funciona no telemóvel e no computador, sem instalar nada.

Palavra	O que quer dizer
O teu link	O endereço da tua página de marcações (ex.: **estalivre.pt/r/rita-nails**). É o que partilhas com as clientes.
O painel	A parte só para ti (e para a tua equipa), onde vês a agenda e mudas as definições. Entras em **estalivre.pt/login**.
Marcação	Uma hora reservada por uma cliente.
Ligado / desligado	Os quadradinhos ☑ das definições. Com visto = ligado. Muda e carrega sempre em **Guardar**.
Mensagens automáticas	WhatsApp (ou SMS/e-mail) que a app envia sozinha às clientes. Tu não tens de escrever nada.

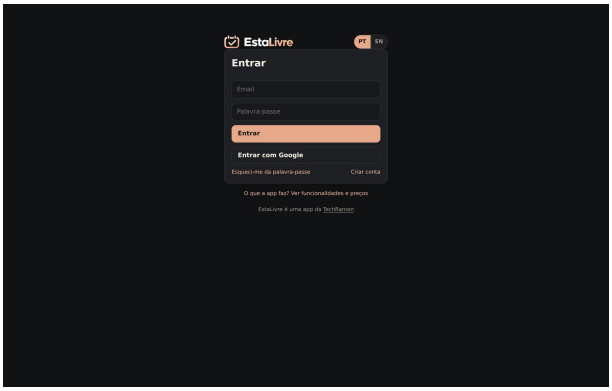
Neste manual usamos como exemplo um estúdio de unhas. Se o teu negócio for outro (barbearia, cabeleireiro, estética…), a app usa as palavras do teu setor, mas os botões e os passos são iguais.

Os primeiros 15 minutos (faz por esta ordem)

	O quê	Onde	Capítulo
1	Nome, telefone, morada e redes sociais	Definições → Estúdio	12
2	Serviços, preços e duração	Serviços e preços	6
3	O teu horário (dias e horas)	Equipa e horários	7
4	Fazer uma marcação de teste no teu telemóvel	O teu link	9
5	Partilhar o link no Instagram e no Google	Definições → Estúdio	12

1. Entrar na app

1. Abre **estalivre.pt/login** no telemóvel ou no computador.
2. Escreve o teu e-mail e a palavra-passe, ou carrega em **Entrar com Google**.
3. Esqueceste a palavra-passe? Carrega em "Esqueci-me da palavra-passe" e recebes um e-mail para criar outra.



Dica: põe a app no ecrã do telemóvel.

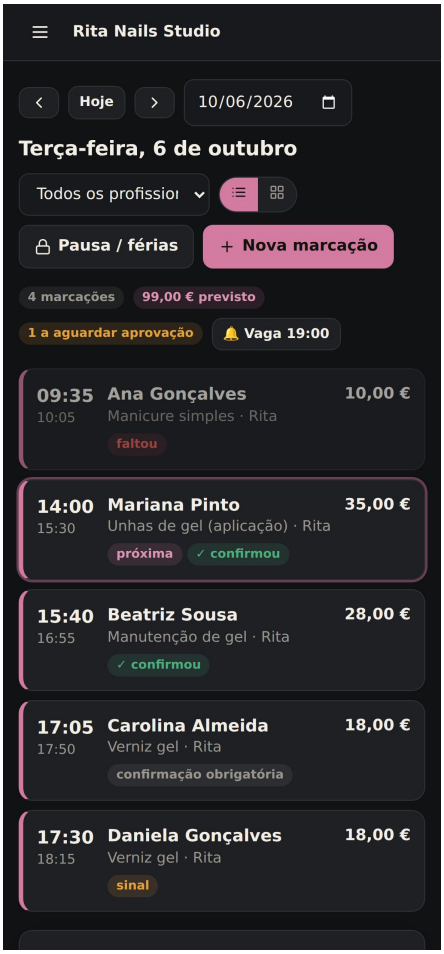
- iPhone: no Safari carrega em **Partilhar** → **Adicionar ao ecrã principal**.
- Android: no Chrome carrega nos ⋮ → **Adicionar ao ecrã principal**.

Fica com o ícone da EstaLivre, como se fosse uma app.

2. A agenda (o ecrã principal)

É o primeiro ecrã que vês. Mostra as marcações do dia, por hora.

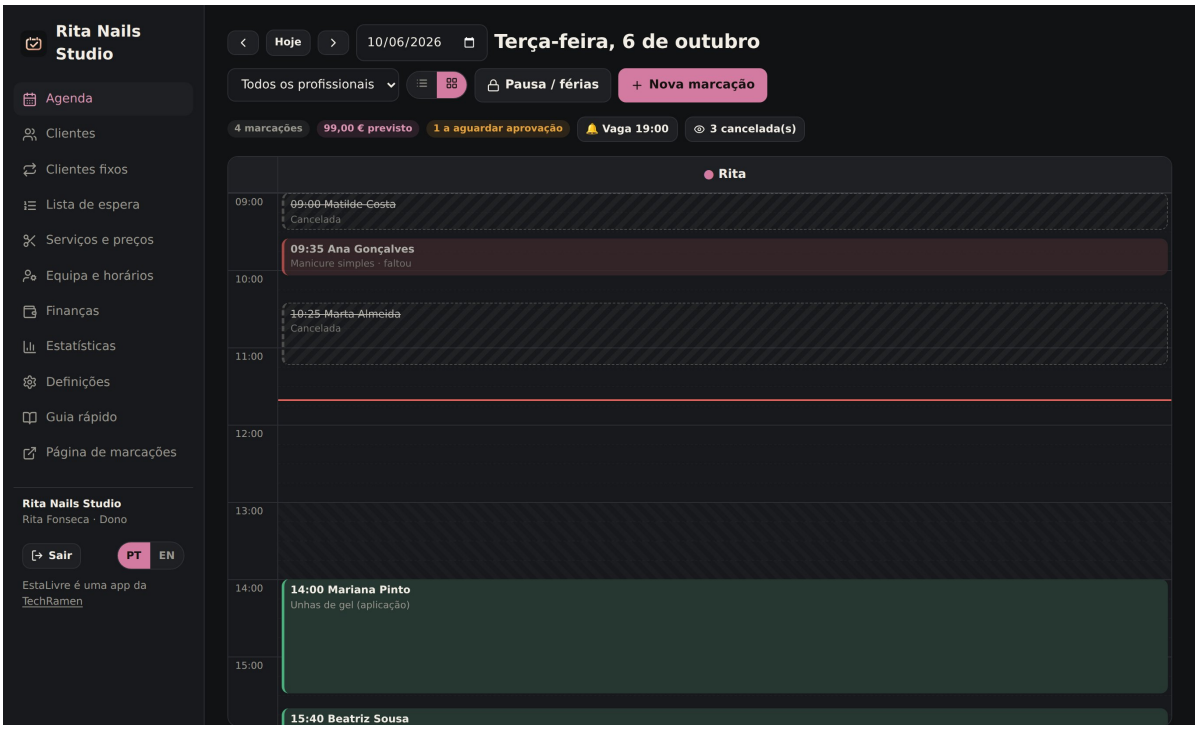
- ‹ **Hoje** › muda de dia; o calendário salta para qualquer data.
- **Lista / grelha**: vês as marcações em lista ou como uma agenda de papel.
- **Todos os profissionais**: se trabalhas com mais pessoas, vês as marcações de todas (uma coluna por pessoa) ou escolhes só uma.
- **+ Nova marcação**: para quem te marca por telefone ou mensagem.
- **Pausa / férias**: fechar horas ou dias.
- No topo vês quantas marcações tens e quanto vais faturar no dia.
- Toca numa marcação para a abrir (página seguinte).



O que querem dizer as etiquetas

Etiqueta	Significado	O que fazer
marcado	A cliente marcou.	Nada. A app pede a confirmação sozinha.
✓ **confirmou**	A cliente confirmou que vem.	Nada.

Etiqueta	Significado	O que fazer
confirmação obrigatória	Ainda não respondeu ao pedido de confirmação.	Esperar. Se não responder a tempo, a app pode libertar a vaga (ver Confirmação).
⚠ **não confirmou**	O prazo passou sem resposta.	Podes ligar-lhe ou cancelar.
sinal	Está à espera do sinal por MB Way.	Quando o sinal chegar ao teu MB Way, abre e carrega em **Sinal recebido**.
aprovar	Cliente com faltas: precisa da tua aprovação.	Abre e carrega em Aprovar ou Recusar.
faltou	Marcaste falta.	—
Vaga 19:00	Uma marcação foi cancelada e a hora ficou livre.	Toca para oferecer a vaga a clientes (capítulo 10).
Riscada · Cancelada	Marcação cancelada. Fica na agenda, esbatida, para saberes o que aconteceu. Se ainda for hoje ou mais tarde, diz "vaga livre".	Toca para ver quem cancelou ou oferecer a vaga. Se alguém marcar essa hora, a cancelada deixa de aparecer.



As marcações canceladas aparecem riscadas e às riscas. O botão "3 cancelada(s)" no topo mostra ou esconde-as.

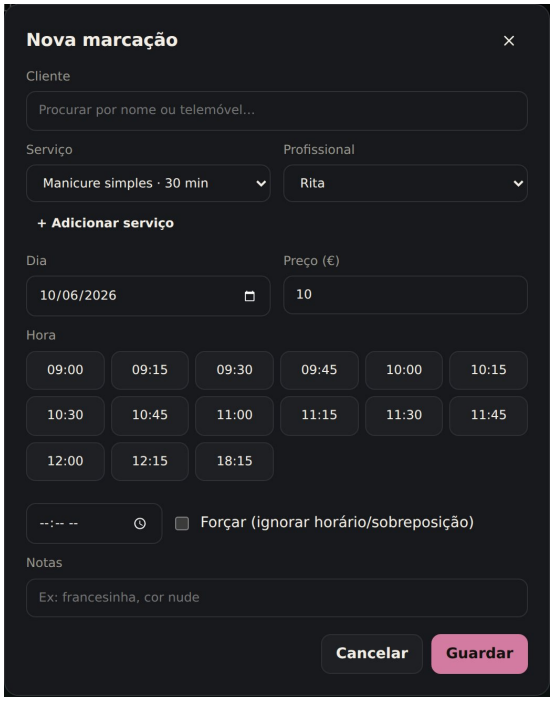
3. Abrir uma marcação

Toca numa marcação da agenda. Vês o serviço, a hora, o preço, as notas, o telemóvel e o e-mail da cliente.

- **WhatsApp / telefone**: falar com a cliente num toque.
- **Mensagens ao cliente**: o que a app já lhe enviou e se foi **entregue** ou **lida**. Se aparecer "não entregue", a app tentou SMS ou e-mail.
- **Concluir**: no fim do serviço escolhe como pagou (dinheiro, MB Way, cartão) e o valor. Fica nas Finanças.
- ✓ **Confirmou (por telefone)**: se a cliente confirmou fora da app.
- **Alterar**: mudar a hora, o dia ou o serviço (a cliente é avisada).
- **Faltou**: regista a falta. Quem falta muito passa a precisar de aprovação.
- **Cancelar marcação**: com "Avisar o cliente" ligado, ela recebe uma mensagem.



4. Marcar por telefone (Nova marcação)



1. Na agenda carrega em **+ Nova marcação**.
2. Escreve o nome ou o telemóvel da cliente (se já existir, aparece).
3. Escolhe o serviço (**+ Adicionar serviço** junta outro), o dia e a hora livre.
4. Carrega em **Guardar**. A cliente recebe a confirmação no WhatsApp, como se tivesse marcado sozinha.

"Forçar" deixa marcar fora do horário ou por cima de outra marcação. Usa só se precisares mesmo.

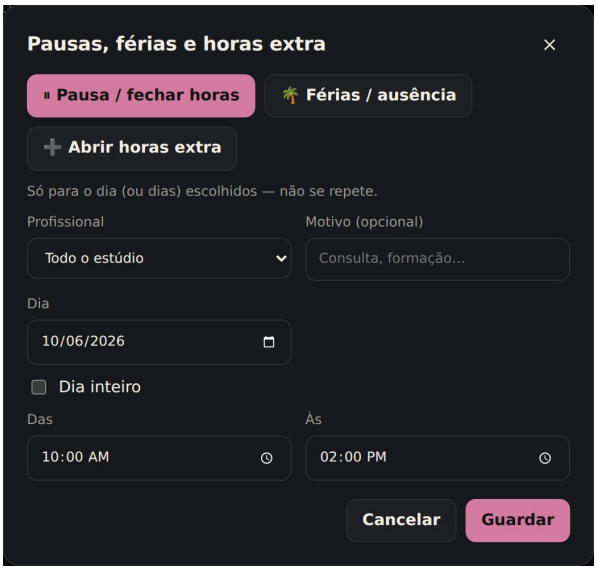
5. Pausas, férias e horas extra

Na agenda carrega em **Pausa / férias**. Há 3 opções:

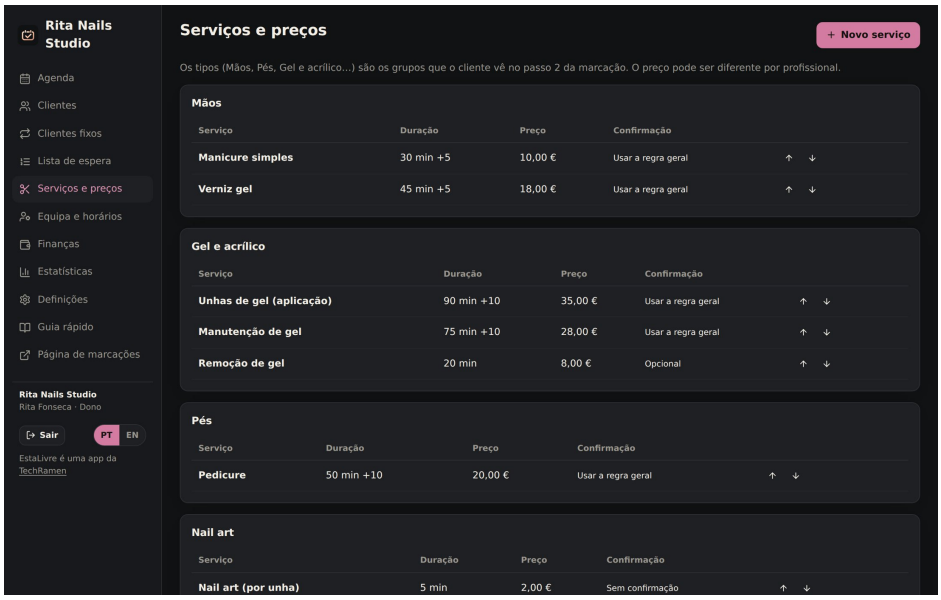
- **Pausa / fechar horas**: uma consulta, uma formação, sair mais cedo. Escolhe o dia e as horas.
- **Férias / ausência**: dias inteiros fechados, de uma data a outra.
- **Abrir horas extra**: trabalhar fora do horário (ex.: um domingo antes do Natal).

As horas fechadas **deixam de aparecer** às clientes. As marcações que já existiam nesse período continuam: cancela-as ou muda-as tu.

Para apagar uma pausa, carrega no caixote do lixo ao lado dela no topo da agenda.



6. Serviços e preços

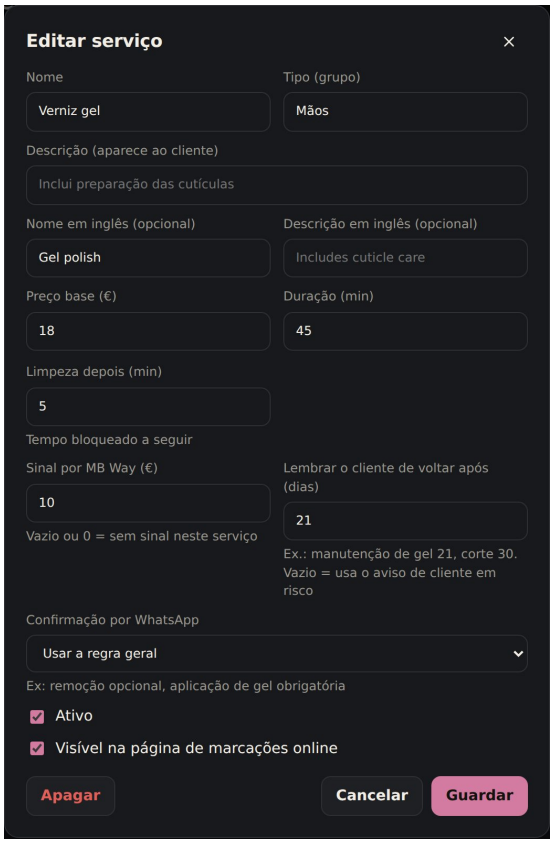


Serviços e preços: os serviços agrupados por tipo

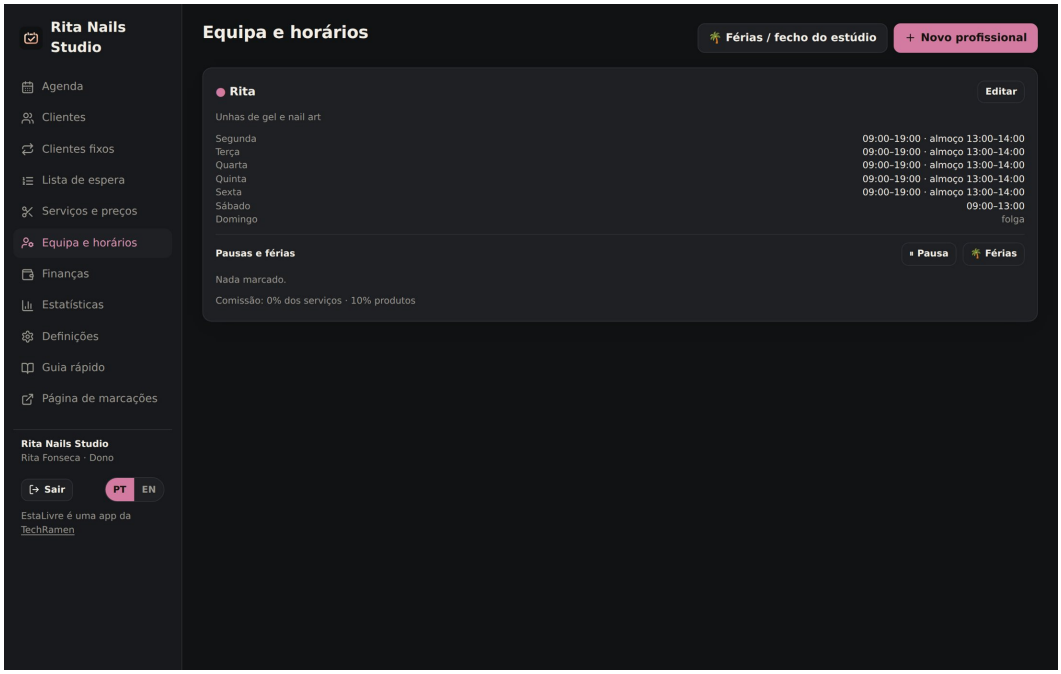
No menu abre **Serviços e preços**. Os serviços mais comuns do teu setor já vêm criados: muda-os à vontade. **+ Novo serviço** cria outro; as setas ↑ ↓ mudam a ordem em que aparecem às clientes.

Editar um serviço: o que é cada campo

- **Nome e descrição**: o que a cliente vê. Em inglês só se tiveres clientes estrangeiras.
- **Preço base** e **Duração**: a duração decide que horas ficam livres.
- **Limpeza depois**: minutos bloqueados a seguir (arrumar, desinfetar). A cliente não vê.
- **Sinal por MB Way**: valor a pagar antes (ex.: 10 €). Vazio = sem sinal. Só funciona com o sinal ligado (capítulo 11).
- **Lembrar o cliente de voltar após (dias)**: ex.: 21 na manutenção de gel. Passados esses dias sem marcar, a cliente recebe "Está na hora de voltar?". Vazio = usa o aviso geral de "cliente em risco".
- **Confirmação por WhatsApp**: "regra geral" ou uma regra só para este serviço (ex.: obrigatória na aplicação de gel).
- **Ativo**: desligado = o serviço deixa de existir para marcar.
- **Visível na página de marcações**: desligado = só tu o podes marcar no painel.



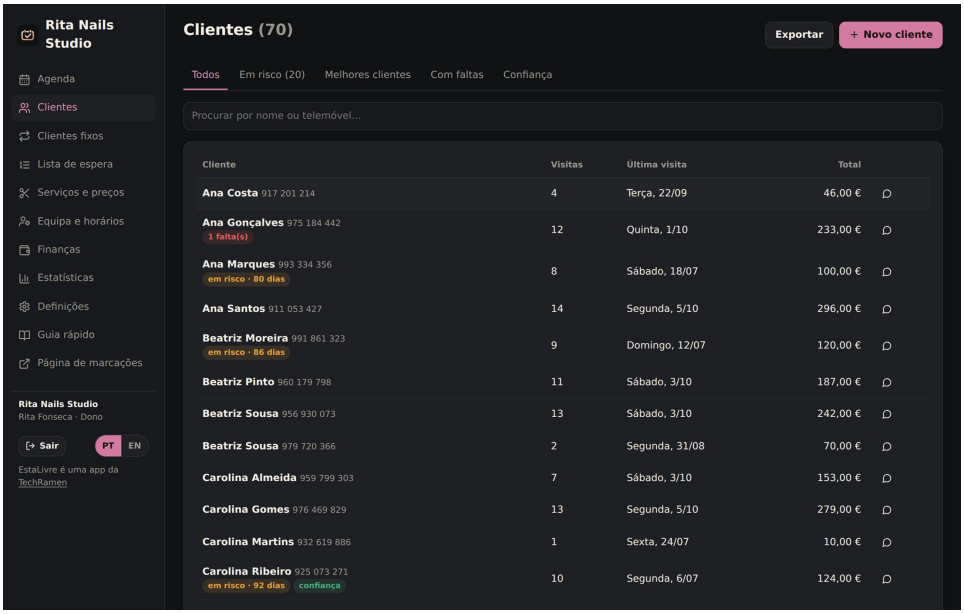
7. Equipa e horários



Equipa e horários: o horário de cada pessoa

- Toca no teu nome para mudar as horas de cada dia da semana (ex.: segunda fechado, sábado só de manhã) e a hora de almoço.
- **+ Novo** (no canto de cima): se trabalhas com mais pessoas. Põe o e-mail dela: recebe um convite e entra só na agenda (não vê finanças nem definições).
- Desligar **Ativo** de uma pessoa tira-lhe logo o acesso e deixa de aparecer às clientes.
- Comissões: percentagem ou valor fixo por serviço, para as contas do fim do mês.

8. Clientes

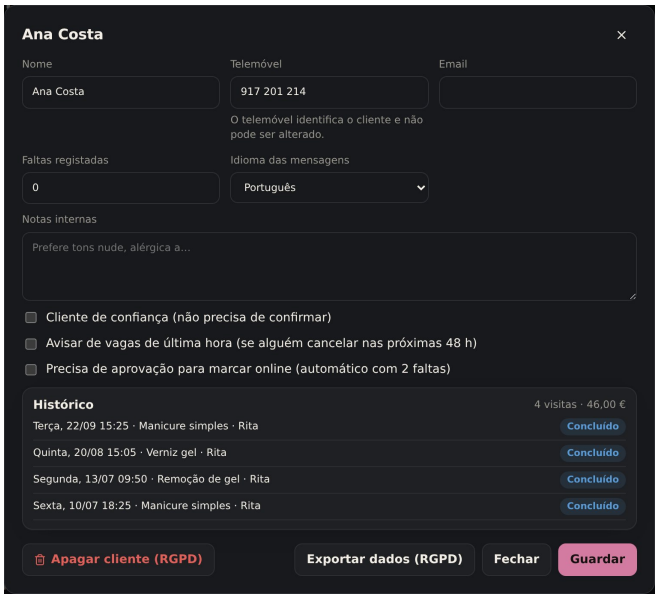


Clientes: todas as clientes, com visitas, última vez e quanto gastaram

Cada cliente é criada sozinha quando marca. Os separadores mostram **Todos**, **Em risco** (há muito tempo sem vir), **Melhores clientes** e quem tem faltas.

A ficha da cliente

- **Notas internas**: só tu vês (ex.: "alérgica a...", "prefere formato quadrado").
- **Cliente de confiança**: não recebe pedido de confirmação e não paga sinal.
- **Avisar de vagas de última hora**: se alguém cancelar nas próximas 48 h e ninguém estiver na lista de espera, ela é avisada (capítulo 10).
- **Precisa de aprovação**: as marcações online dela ficam à espera do teu "Aprovar". Liga-se sozinho depois de X faltas.
- **Histórico**: todas as marcações dela.
- **Exportar dados (RGPD)**: se a cliente pedir os dados dela, descarrega o ficheiro e envia-lho.
- **Apagar cliente (RGPD)**: se a cliente pedir para ser esquecida. As faturas antigas ficam, sem o nome.



Clientes fixas

Em **Clientes fixos** crias marcações que se repetem (ex.: "todas as terças às 10h" ou "de 3 em 3 semanas"). A app reserva essas horas sozinha, semanas à frente, e manda o lembrete à cliente.

9. O que a tua cliente vê

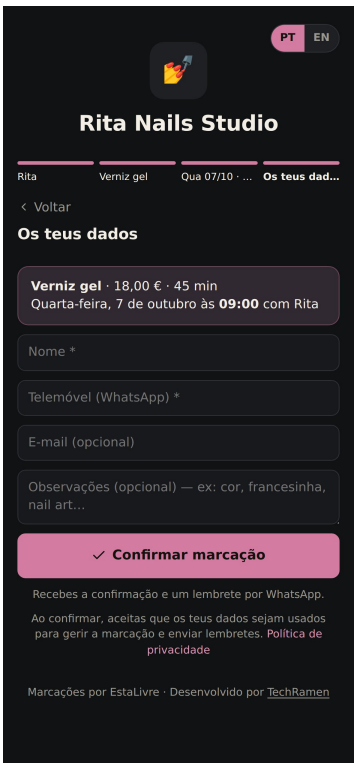
Abre o teu link no telemóvel para veres como as clientes veem. Não precisam de descarregar nada nem de criar conta.



1. A tua página: escolhe o serviço (o + junta outro)



2. Escolhe o dia e a hora livre



3. Nome e telemóvel, e confirma

Logo a seguir recebe no WhatsApp a mensagem "marcação feita" com os botões **Confirmo** e **Cancelar**. Se cancelar, a hora volta a ficar livre na tua agenda.

10. Lista de espera e vagas canceladas

Quando alguém desmarca, a vaga não fica vazia: a app avisa quem queria aquela hora. Tu não tens de fazer nada.

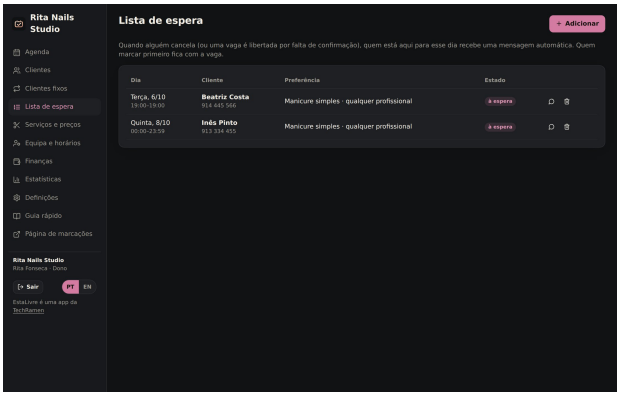
Do lado da cliente



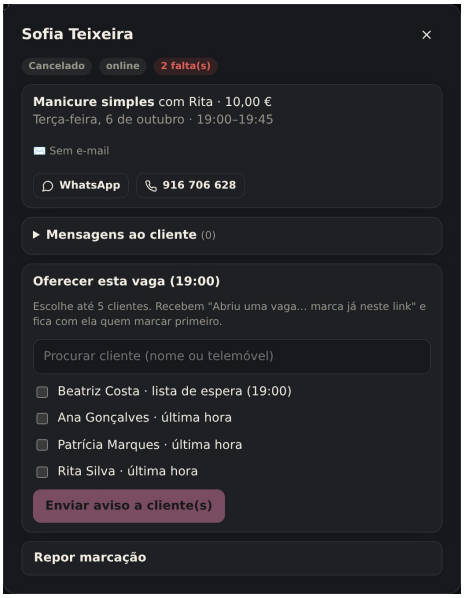
1. Escolhe o dia. A hora que queria não aparece (está ocupada).
2. Carrega em **"Não encontras a hora que queres? Avisa-me se abrir vaga"**. Se o dia estiver cheio, a caixa aparece logo.
3. Escolhe **Hora certa** (ex.: 10:00), **Manhã**, **Tarde** ou **Qualquer hora**, e escreve o nome e o telemóvel.
4. Se alguém cancelar essa hora, recebe no WhatsApp: "*Abriu uma vaga... marca já neste link*". Fica com a vaga quem marcar primeiro.

Do teu lado

- Em **Lista de espera** (menu) vês quem está à espera de cada dia.
- Quando uma marcação é cancelada, a app avisa sozinha até 3 pessoas da lista de espera desse dia; se não houver ninguém, avisa as clientes de "última hora".
- No topo da agenda aparece **Vaga 19:00**. Toca para escolheres tu a quem oferecer (até 5 clientes).



Lista de espera (menu)



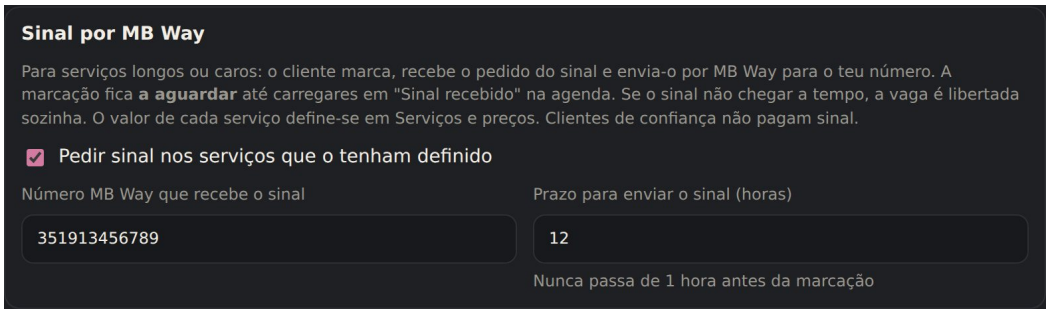
Oferecer esta vaga

Lista de espera…	O que acontece
Ligada (por defeito)	As clientes podem pedir para ser avisadas; quando alguém cancela, os avisos saem sozinhos; aparece "Oferecer esta vaga".
Desligada	A página não mostra "Avisa-me se abrir vaga" e num dia cheio diz só "Sem vagas". Não sai nenhum aviso. Bom para serviços muito longos ou marcados com meses de antecedência.

Onde: **Definições → Marcações → Lista de espera e vagas canceladas**. Para não incomodar: só se avisa com pelo menos 1 hora de antecedência e cada cliente recebe no máximo 1 aviso por dia.

11. Sinal por MB Way

Para serviços longos ou caros, em que uma falta te sai cara. O sinal vai direto para o **teu** MB Way; a app só organiza.



Definições → Marcações → Sinal por MB Way

Como ligar

1. Definições → **Marcações** → liga **"Pedir sinal nos serviços que o tenham definido"**.
2. Escreve o teu número MB Way e o prazo para a cliente pagar (ex.: 12 horas). Carrega em **Guardar**.
3. Em **Serviços e preços**, abre cada serviço que deve ter sinal e põe o valor (ex.: 10 €).

O que acontece



1. A cliente marca e vê o valor, o teu número e o prazo

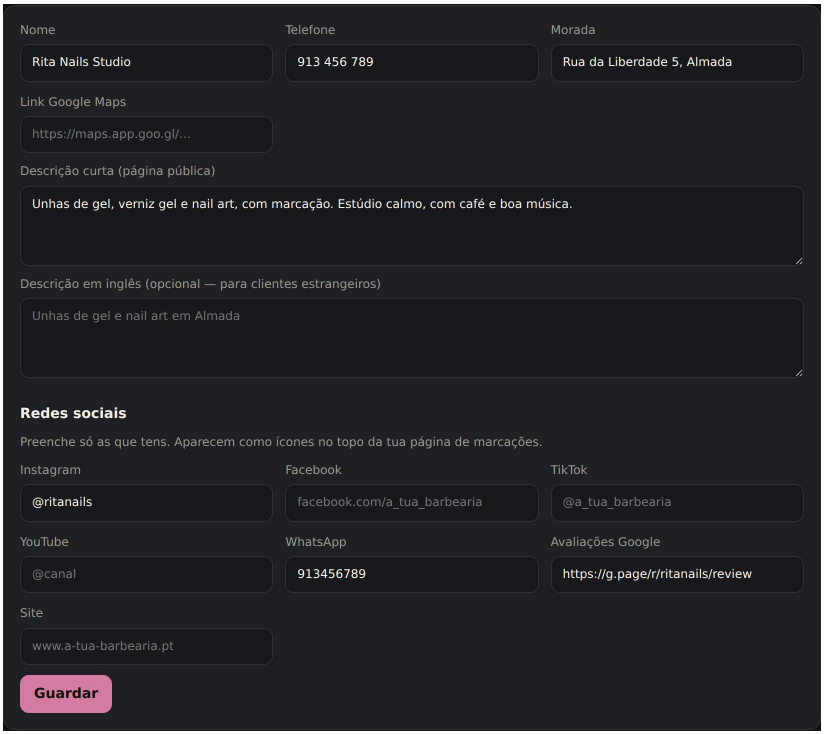


2. Tu vês "sinal" na agenda; quando chegar o MB Way, carregas em Sinal recebido

- Enquanto não pagar, a hora fica reservada para ela, com a etiqueta **sinal**.
- Quando o MB Way chegar ao teu telemóvel, abre a marcação e carrega em **Sinal recebido**: fica confirmada e a cliente recebe a mensagem.
- Se o sinal não chegar a tempo, a marcação é cancelada sozinha e a vaga fica livre (e a lista de espera é avisada).
- No dia, ao concluir, a app lembra-te do sinal já pago. Clientes de confiança não pagam sinal.

Sinal…	O que acontece
Desligado (por defeito)	As marcações ficam logo marcadas, sem pagamento antes.
Ligado	Só nos serviços com valor de sinal: a marcação fica à espera até carregares em "Sinal recebido".

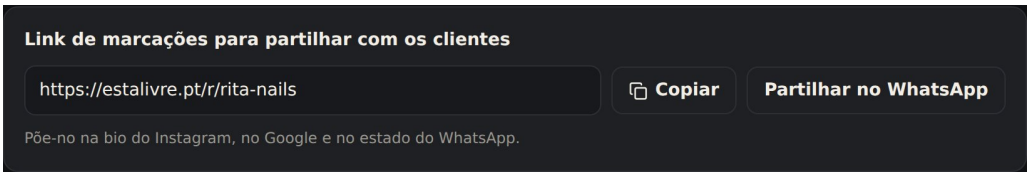
12. Definições: os dados do negócio

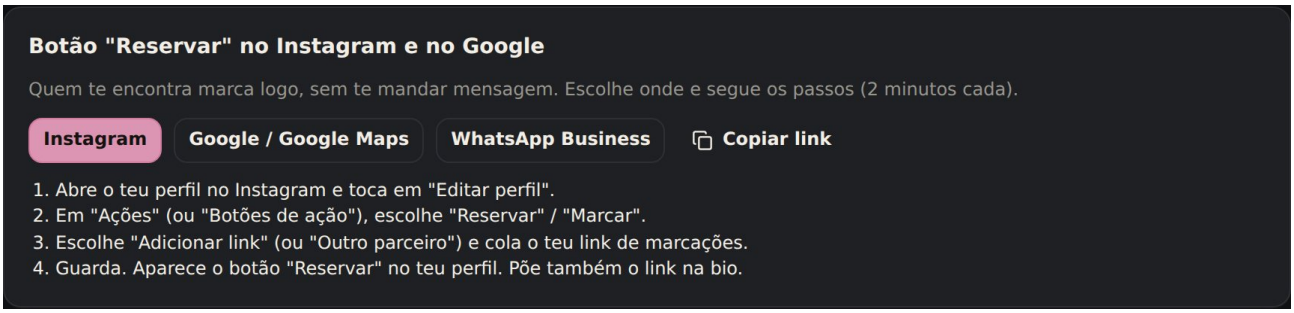


Definições → Estúdio: dados e redes sociais

- **Nome, telefone e morada**: aparecem na tua página e nas mensagens.
- **Link Google Maps**: no Google Maps procura o teu negócio → Partilhar → Copiar link, e cola aqui (começa por https://).
- **Descrição**: duas ou três frases sobre o teu espaço.
- **Redes sociais**: aparecem como ícones na tua página. Em **Avaliações Google** põe o link das tuas avaliações: a app pede uma avaliação às clientes depois de cada visita.

O teu link e o botão "Reservar"





Passo a passo para pôr o botão "Reservar" no Instagram, no Google e no WhatsApp Business

Copiar copia o link; **Partilhar no WhatsApp** envia-o a quem quiseres. Escolhe Instagram, Google ou WhatsApp Business e segue os passos: quem te encontrar marca logo, sem te mandar mensagem.

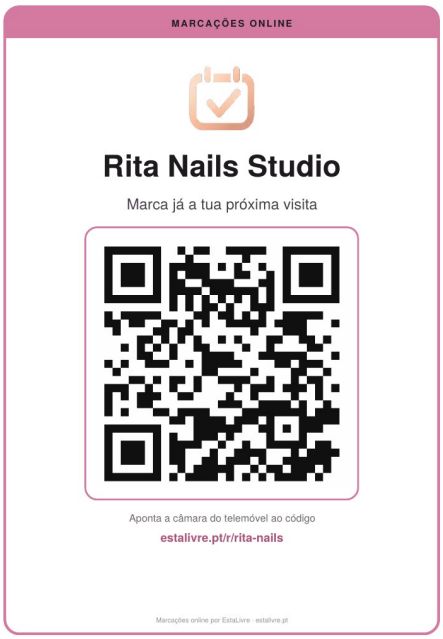
Cartaz com QR code para o teu espaço

Ainda em **Definições → Estúdio**. A cliente aponta a câmara do telemóvel ao cartaz e abre logo a tua página de marcações: é o melhor momento para marcar a próxima visita, enquanto paga.



Escolhe a cor, o fundo e a frase; à direita vês como vai ficar

- **Cor do cartaz**: a tua cor (da Aparência), uma das sugeridas ou qualquer outra.
- **Fundo**: claro (gasta menos tinta) ou escuro.
- **Frase**: por defeito "Marca já a tua próxima visita"; podes mudar.
- **Logótipo**: aparece se tiveres um em Aparência.
- O **nome do negócio** vai sempre em destaque, e o link escrito por baixo do código, para quem não usa QR.

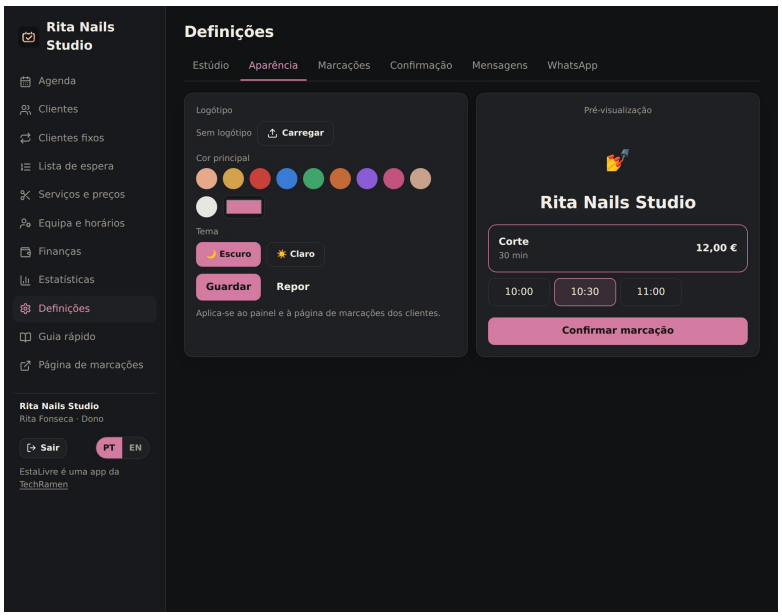


Carrega em **Cartaz A4** (montra, parede), **Cartaz A5** (balcão) ou **8 autocolantes** (espelho, postos de trabalho; há linhas para cortar). Descarrega um PDF: imprime em casa ou numa papelaria.

Dica: plastifica o cartaz do balcão e cola um autocolante em cada espelho.

13. Definições: aparência e marcações

Aparência

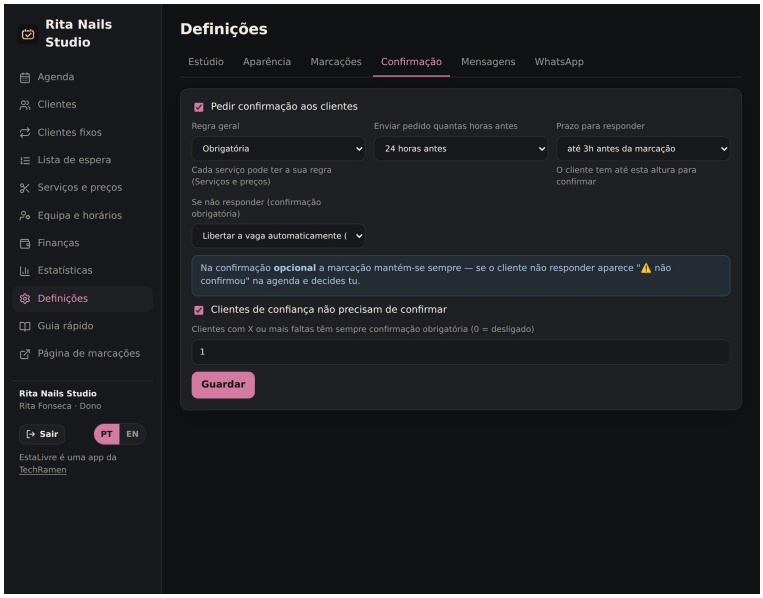


Aparência: logótipo, cor e tema (escuro ou claro), com pré-visualização

Marcações: as regras

Opção	O que faz	Exemplo
Intervalo entre horas	De quanto em quanto tempo aparecem horas livres.	15 min: 9:00, 9:15, 9:30…
Marcações até X dias à frente	Até quando as clientes podem marcar.	30 dias
Antecedência mínima para marcar	Ninguém marca em cima da hora.	60 = só daqui a 1 hora
Antecedência para cancelar pelo link	Até quando a cliente pode cancelar sozinha. Depois disso tem de te ligar.	2 horas
Faltas até precisar de aprovação	Quem falta X vezes passa a precisar do teu "Aprovar".	2 (0 = nunca)
Cliente "em risco" após X dias	Quando a cliente recebe "Está na hora de voltar?" (se o serviço não tiver os seus dias).	42 dias
Lista de espera	Ver capítulo 10.	Ligada
Sinal por MB Way	Ver capítulo 11.	Desligado

14. Confirmação das marcações



Definições → Confirmação

A app pergunta à cliente, por WhatsApp, se vem mesmo. Ela responde com os botões **Confirmo** ou **Cancelar**.

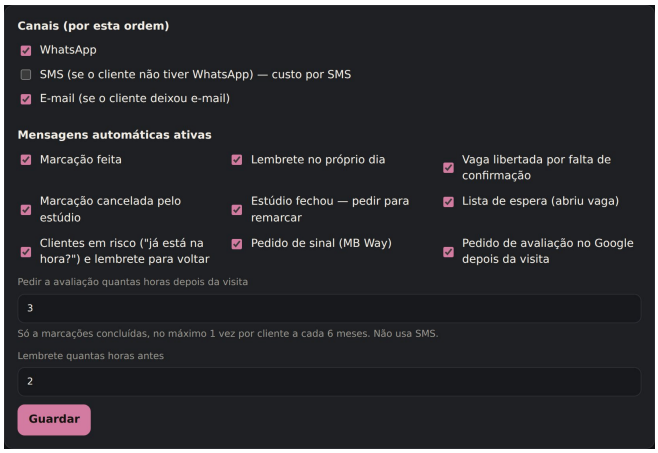
Opção	O que faz
Pedir confirmação aos clientes	Desligado: nunca se pede confirmação (só a mensagem de marcação e o lembrete).
Regra geral: Obrigatória	Se não responder até ao prazo, acontece o que escolheres em "Se não responder".
Regra geral: Opcional	A marcação mantém-se sempre; se não responder, aparece "⚠ não confirmou" na agenda e decides tu.
Enviar pedido X horas antes	Ex.: 24 horas antes. Se a marcação for feita depois disso, não se pede.
Prazo para responder	Ex.: até 3 horas antes da marcação.
Se não responder	**Libertar a vaga** (cancela e avisa a cliente e a lista de espera), **Avisar-te** ou **Manter**.
Clientes de confiança não precisam	Quem marcaste como "de confiança" não recebe o pedido.
Clientes com X faltas	Passam a ter sempre confirmação obrigatória.

> Se a cliente carregar **Confirmo** logo na mensagem de "marcação feita", já não recebe o pedido de confirmação: só o lembrete.

15. Mensagens automáticas

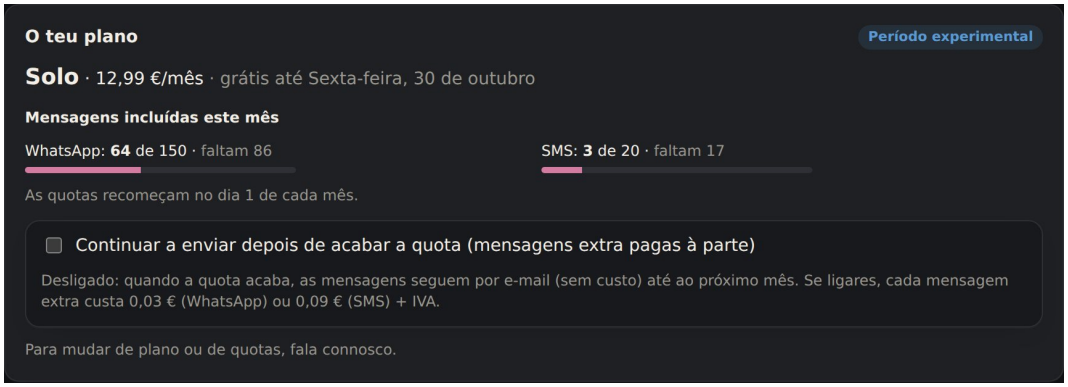
Em **Definições → Mensagens** escolhes por onde e o que a app envia.

- **Canais**, por esta ordem: primeiro WhatsApp; se a cliente não tiver WhatsApp, SMS; se também não der, e-mail (se o deixou).
- O SMS tem custo e conta para os SMS do teu plano. O e-mail é grátis.
- Cada mensagem pode ser ligada ou desligada (tabela abaixo).
- Mais abaixo podes mudar o texto de cada mensagem e o nome que aparece como remetente nos SMS.



Mensagem	Quando sai	Se desligares
Marcação feita	Logo ao marcar (com o link para ver ou cancelar)	A cliente não recebe comprovativo.
Pedido de confirmação	X horas antes (Definições → Confirmação)	Desliga-se em Confirmação.
Lembrete no próprio dia	X horas antes (ex.: 2)	Sem lembrete: mais faltas.
Vaga libertada	Quando a app cancela por falta de confirmação	A cliente não sabe que perdeu a vaga.
Cancelada pelo negócio	Quando cancelas com "Avisar o cliente"	—
Fechou — pedir para remarcar	Quando fechas um dia com marcações	—
Lista de espera (abriu vaga)	Quando abre uma vaga que alguém pediu	Ninguém é avisado das vagas.
Está na hora de voltar?	Depois dos dias do serviço ou de "cliente em risco"	—
Pedido de sinal	Ao marcar um serviço com sinal	A cliente só vê o sinal no ecrã.
Pedido de avaliação Google	Umas horas depois de concluíres a marcação (máx. 1 vez a cada 6 meses por cliente)	—

16. O teu plano, finanças e estatísticas

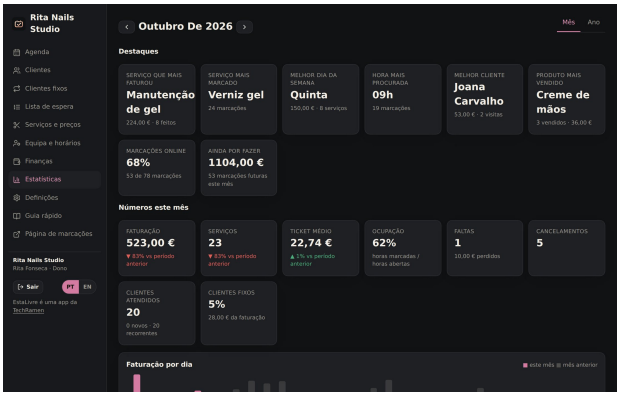


Definições → O teu plano: quantas mensagens já gastaste este mês

- Cada plano inclui um número de WhatsApp e SMS por mês. As quotas recomeçam no dia 1.
- Quando acabam, as mensagens seguem por e-mail (grátis) até ao mês seguinte. Se preferires continuar no WhatsApp/SMS, liga "Continuar a enviar depois de acabar a quota" (cada mensagem extra é cobrada à parte).



Finanças: caixa, pagamentos, despesas e produtos



Estatísticas: o que mais fatura e quando estás mais ocupada

- **Finanças**: o que recebeste (por dinheiro, MB Way, cartão), despesas (renda, material) e vendas de produtos. "Exportar para o contabilista (Excel)" gera o ficheiro para o contabilista.
- **Estatísticas**: o serviço que mais fatura, o mais marcado, o melhor dia e hora e as melhores clientes.

17. Perguntas frequentes

Pergunta	Resposta
A cliente diz que não recebeu o WhatsApp.	Abre a marcação → **Mensagens ao cliente**: vês se foi entregue. Se diz "não entregue", o número pode não ter WhatsApp: a app tenta SMS ou e-mail.
Uma hora aparece livre mas eu não estou.	Faz uma **Pausa** nessa hora, ou muda o teu horário em Equipa e horários.
Quero fechar uma semana de férias.	Agenda → **Pausa / férias** → Férias / ausência.
A cliente quer mudar a hora.	Abre a marcação → **Alterar**. Ou ela muda pelo link da mensagem.
Alguém marcou duas vezes.	Abre uma das marcações → Cancelar marcação (desliga "Avisar o cliente" se não quiseres mandar mensagem).
Não quero que marquem em cima da hora.	Definições → Marcações → Antecedência mínima para marcar (ex.: 120 = 2 horas).
Quero que só eu marque um serviço.	Serviços → abre o serviço → desliga "Visível na página de marcações".
Tenho muitas faltas.	Liga a confirmação obrigatória (capítulo 14) e, nos serviços longos, o sinal (capítulo 11).
Mudei uma definição e não aconteceu nada.	Confirma que carregaste em **Guardar** no fim do quadro.

Precisas de ajuda? No painel, menu **Guia rápido**, ou escreve para **geral.techramen@gmail.com**. Manda um print do ecrã: ajuda-nos a responder mais depressa.
EstaLivre é uma app da TechRamen · estalivre.pt