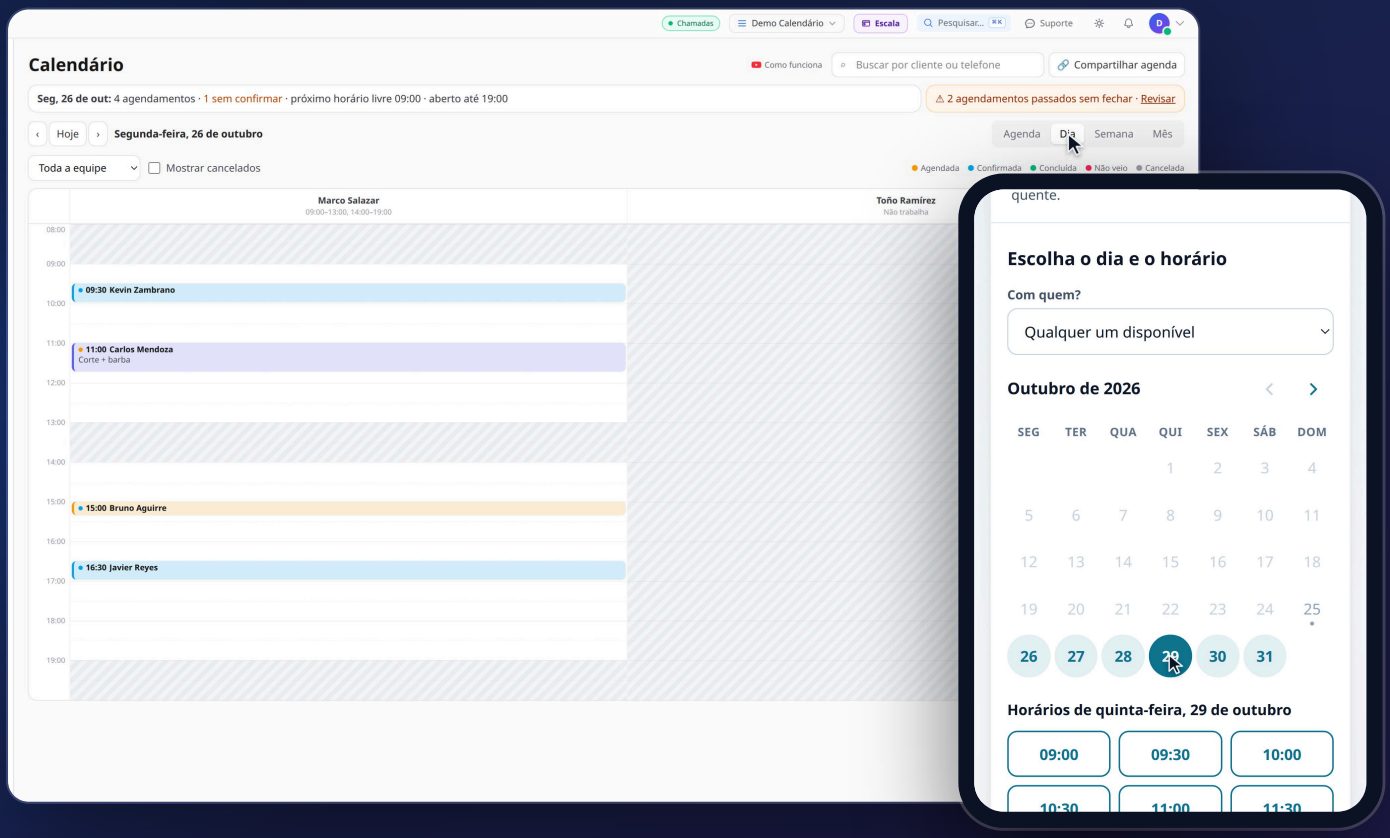
Omnifox

GUIA COMPLETO · MANUAL DE USO

Calendário

Sua agenda de horários no Omnifox, de ponta a ponta: visões, calendários, horários por profissional, serviços, agendamento on-line, avisos pelo WhatsApp, a IA que agenda por você, automações e relatórios.



CONTEÚDO

Índice

01	Um tour pela tela	4
02	Seus calendários: mostrar, ocultar e opções	6
03	As visões Agenda e Dia	7
04	Semana, Mês e como navegar entre datas	10
05	Arrastar para mover ou aumentar, e Desfazer	11
06	Buscar um agendamento e ver os cancelados	13
07	Criar um calendário: os quatro tipos	13
08	Horário de atendimento e feriados	14
09	Distribuição entre pessoas	16
10	Avisos ao cliente pelo WhatsApp	18
11	Horários passados, Avisar no Team e iCal	20
12	Google Agenda e excluir um calendário	21
13	Serviços: o básico, duração e agenda	23
14	Serviços: modalidade, políticas e lista de espera	25
15	Etapas encadeadas e estadias	27
16	Recursos: profissionais com horário próprio	28
17	Exceções e serviços prestados	30
18	O link privado do profissional e as unidades	31
19	Novo agendamento passo a passo	33
20	Mais opções: aula, videochamada, convidados e vínculos	35
21	Bloquear um horário	37
22	A ficha do agendamento	38

23 Status: confirmar, compareceu e não compareceu 40
24 Reagendar e cancelar 41
25 Ações rápidas e agendamentos para fechar 43
26 Agendamentos por videochamada 44
27 Compartilhar sua agenda e o botão para o seu site 45
28 A página de agendamento e a lista de espera 47
29 O que o cliente recebe: confirmar, mudar ou cancelar 49
30 A IA que agenda: ferramentas e instruções 51
31 A IA em ação: do chat ao calendário 52
32 Automações com agendamentos 56
33 Relatórios e lista de espera 59
34 Permissões: agente e administrador 62
35 O calendário no celular e atalhos 63
36 Glossário e perguntas frequentes 64

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox com um negócio de exemplo, a **Barbearia El Clásico**, uma barbearia fictícia de Guayaquil com dois barbeiros: **Marco Salazar** e **Toño Ramírez**. Quem usa a tela é o Diego Paredes, o administrador. Os clientes e os agendamentos são inventados.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**, como aparecem na tela. Este manual segue a ordem do vídeo «Guia completo do Calendário» no canal do Omnifox no YouTube e o amplia. Algumas funções dependem do seu plano e das permissões que o seu administrador der (capítulo 34).

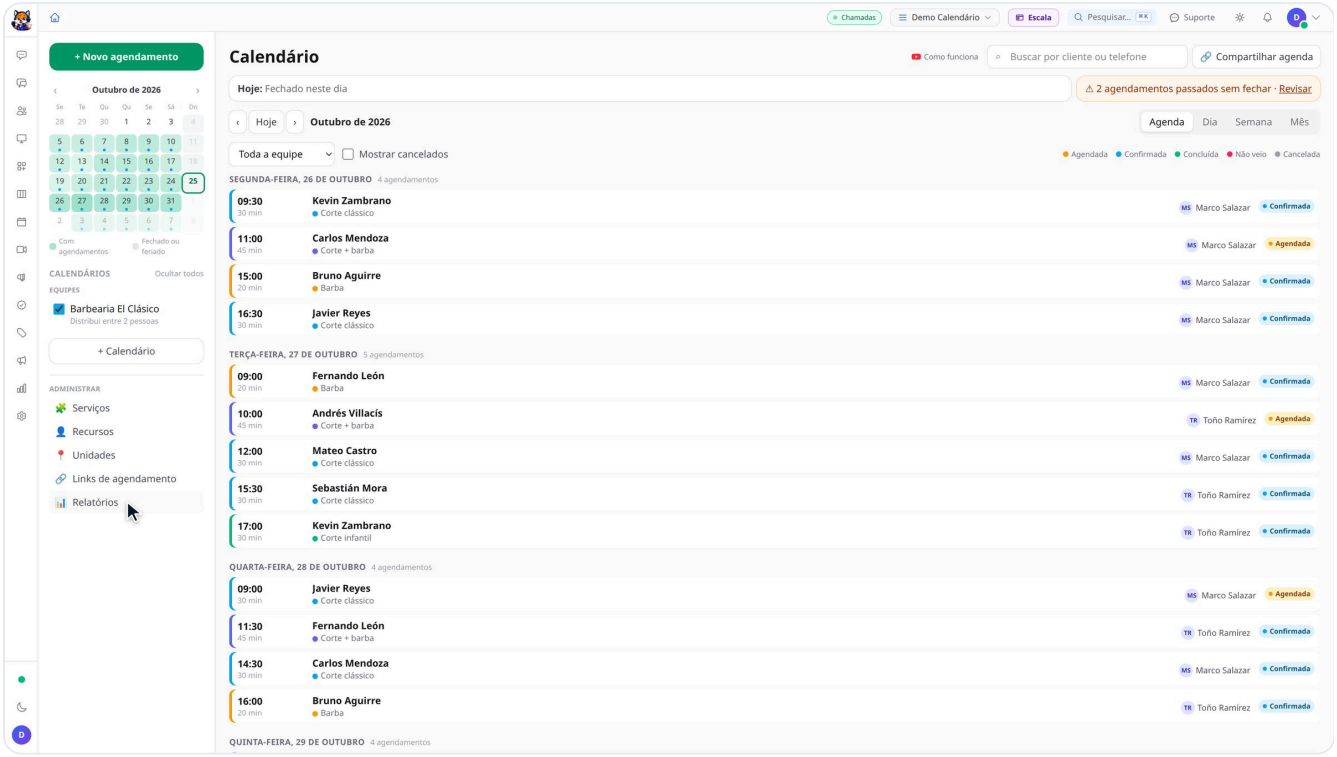
01

CAPÍTULO 1

Um tour pela tela

Onde fica cada coisa: a barra lateral, o resumo do dia, os avisos e a busca.

O Calendário (menu **Calendário** da barra lateral do Omnifox) guarda seus agendamentos e calcula a disponibilidade real: o horário do negócio, o de cada profissional, a duração de cada serviço, os tempos de preparação, os feriados e os agendamentos que já existem. Com isso oferece só horários livres na agenda, na página pública de agendamento e no chat com o seu agente de IA.



O Calendário na visão Agenda: à esquerda Novo agendamento, o minicalendário, os calendários e Administrar; em cima as visões, a busca e Compartilhar agenda.

Área	O que você encontra
Coluna da esquerda	O botão **Novo agendamento**, o minicalendário para pular de data, seus calendários agrupados por tipo e, embaixo, o menu **Administrar**.
Em cima	As visões (**Agenda**, **Dia**, **Semana**, **Mês**), as setas e **Hoje**, o resumo do dia, a busca e o botão **Compartilhar agenda**.
Centro	A agenda na visão que você escolher.

O menu Administrar

Opção	Para que serve	Capítulo
Serviços	Os tipos de agendamento: duração, preço, vagas, políticas.	13 a 15
Recursos	As pessoas que atendem e os espaços ou equipamentos, cada um com seu horário.	16 a 18
Unidades	Os endereços onde se atende, se você tem mais de um.	18
Links de agendamento	Os links públicos para seus clientes agendarem sozinhos.	27
Relatórios	Agendamentos, ocupação, faltas, cancelamentos e lista de espera.	33

O minicalendário e sua legenda

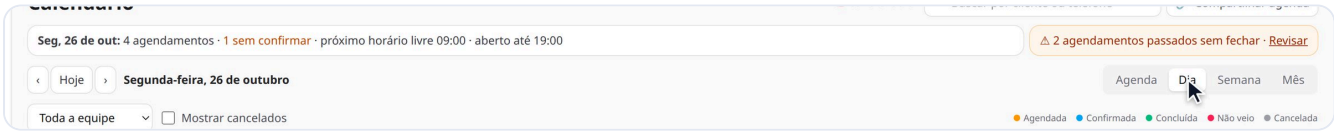
Um clique num dia leva você a essa data; as setas mudam de mês. Embaixo fica a legenda: os dias em verde (**Com agendamentos**) têm agendamentos e os cinza (**Fechado ou feriado**) não têm atendimento.

O resumo do dia

Em cima, uma linha mostra como está o dia: quantos agendamentos há (**:n agendamentos**), quantos estão **sem confirmar**, o **próximo horário livre** e até que horas se atende (**aberto até**). Se não sobra espaço, diz **sem horários livres**.

O aviso de agendamentos passados sem fechar

Se ficaram agendamentos que já passaram e ninguém marcou se o cliente veio ou não, aparece um aviso laranja (**3 agendamentos passados sem fechar**, por exemplo) com o botão **Revisar**. Veremos isso no capítulo 25.



O resumo do dia e, à direita, o aviso de agendamentos passados sem fechar com o botão Revisar.

O botão **Como funciona** abre o vídeo deste guia e este manual em PDF.

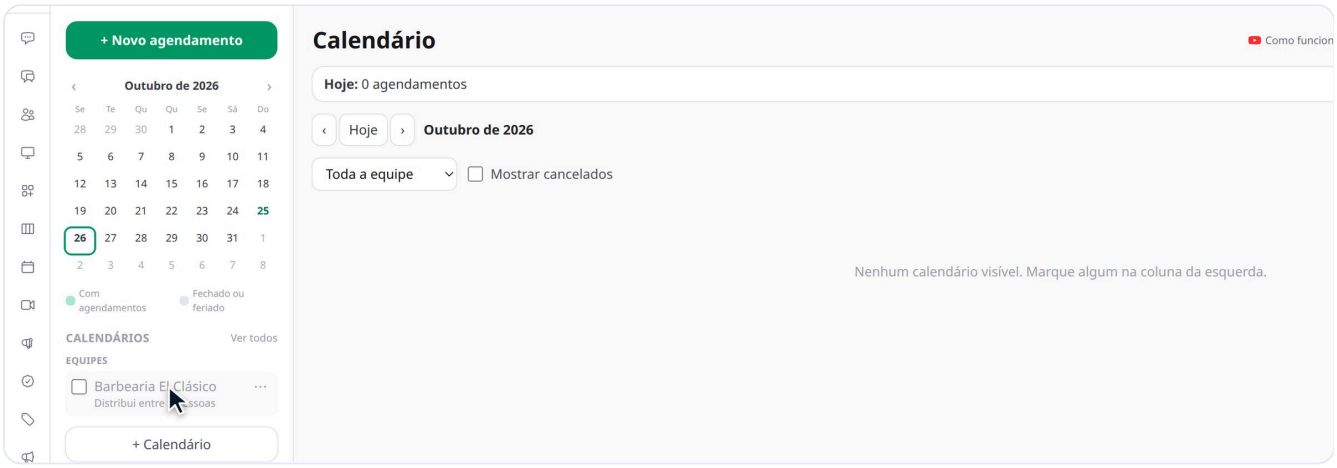
02

CAPÍTULO 2

Seus calendários: mostrar, ocultar e opções

Vários calendários à vista, ou só o que você precisa.

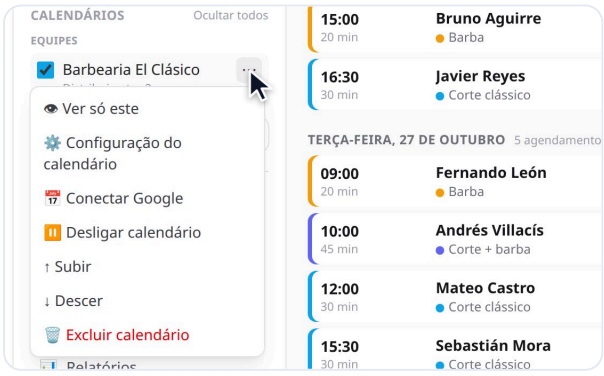
Você pode ter quantos calendários precisar. Na coluna da esquerda eles aparecem agrupados por tipo: **Meus**, **Equipes**, **Recursos** (salas ou equipamentos) e **Compartilhados**. Embaixo de cada calendário de equipe aparece entre quantas pessoas ele distribui os agendamentos (**Distribui entre 2 pessoas**).



Com um clique o calendário fica oculto (caixa desmarcada) e a agenda avisa que não há nenhum calendário visível.

Ação	Como
Mostrar ou ocultar um calendário	Um clique no nome. Os agendamentos dele aparecem ou somem da agenda.
Ver só esse calendário	Duplo clique no nome, ou **Ver só este** no menu dele.
Limpar a visão	**Ocultar todos**; com **Ver todos** eles voltam a aparecer.

O menu de três pontos do calendário



O menu de três pontos de um calendário.

Opção	O que faz
Ver só este	Oculta os outros calendários.
Configuração do calendário	Abre as abas Horário, Feriados, Distribuição e Avisos (capítulos 8 a 11).
Conectar Google	Sincroniza com o seu Google Agenda (capítulo 12).
Desligar calendário / **Ligar calendário**	Um calendário desligado deixa de receber reservas, mas não é apagado. Na lista aparece como **desligado**.
Subir / **Descer**	Muda a ordem na lista.
Excluir calendário	Exclui o calendário, decidindo o que acontece com os agendamentos futuros (capítulo 12).

DICA

Se você não vê nenhum agendamento, confira se há pelo menos um calendário marcado: com todos ocultos a agenda diz «Nenhum calendário visível».

03

CAPÍTULO 3

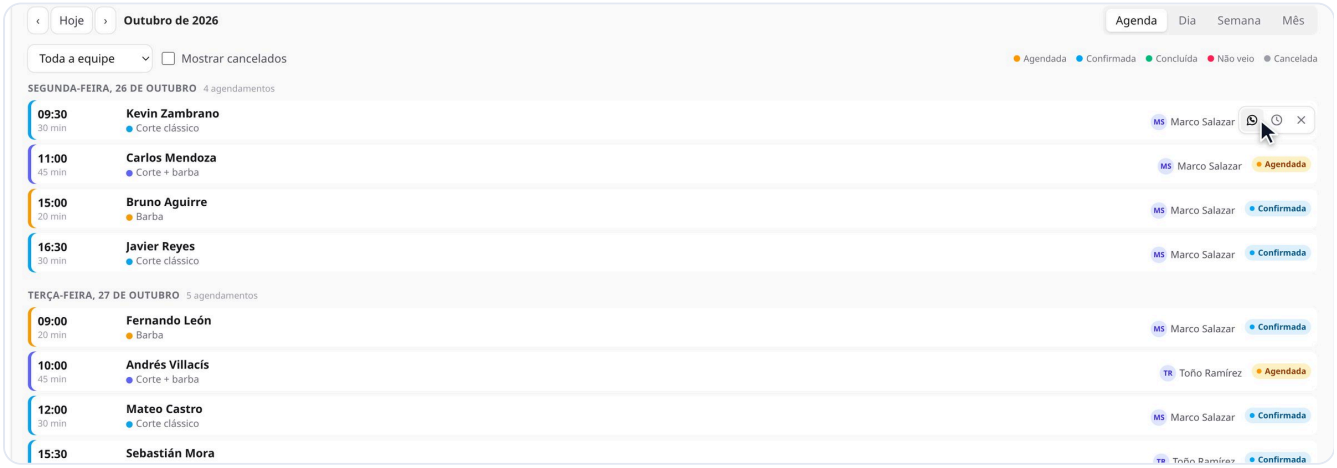
As visões Agenda e Dia

A lista dos próximos agendamentos e a agenda do dia com uma coluna por profissional.

Há quatro visões: **Agenda**, **Dia**, **Semana** e **Mês**. Troque com os botões de cima.

Agenda

A visão **Agenda** é uma lista dos próximos agendamentos, agrupados por dia. Em cada linha: a hora, a duração, o cliente, o serviço, quem atende e o status.



A visão Agenda: hora, duração, cliente, serviço, quem atende e status, com a legenda de cores em cima.

Cor do status	Significa
Agendada	Marcado, o cliente ainda não confirmou.
Confirmada	O cliente confirmou que vem (ou a equipe marcou).
Concluída	O cliente compareceu.
Não veio	O cliente não apareceu.
Cancelada	Foi cancelado; só aparece com **Mostrar cancelados**.

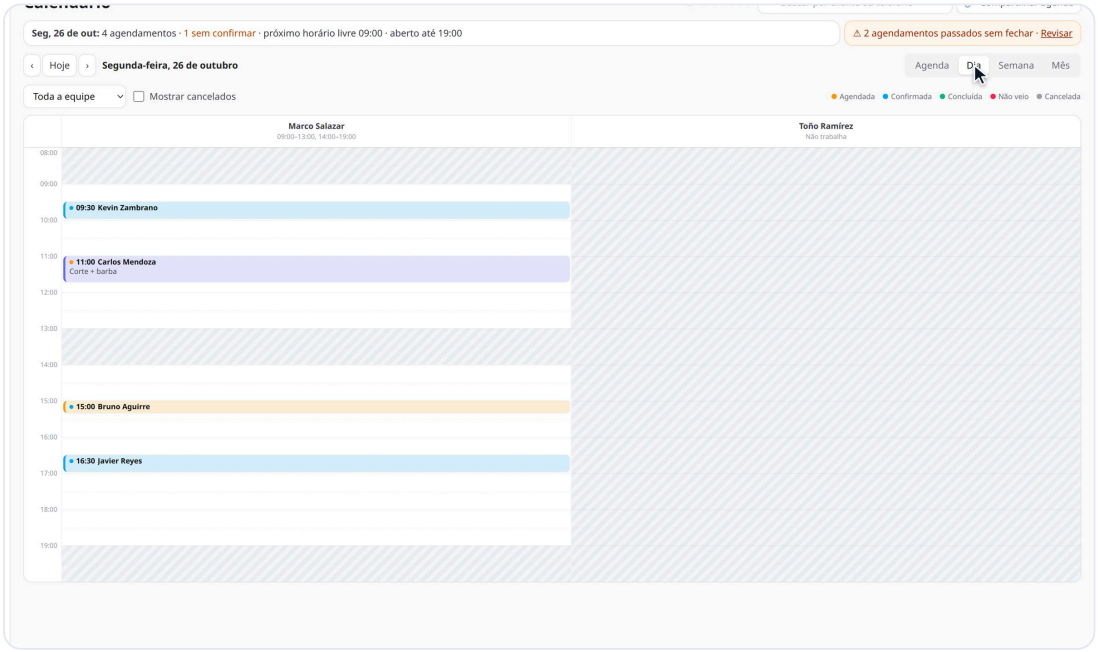
Com o filtro **Filtrar por pessoa** você vê só os agendamentos de um profissional (por exemplo, os do Toño). Com **Toda a equipe** volta a ver todos. O filtro funciona em todas as visões.



Filtrada para ver só os agendamentos do Toño Ramírez.

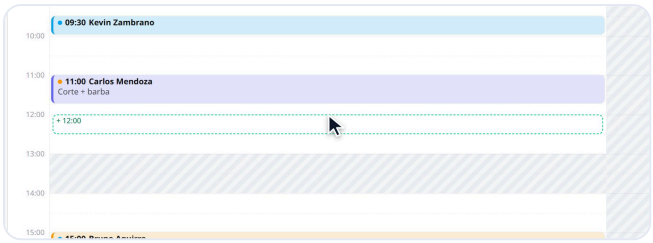
Dia: uma coluna por profissional

A visão **Dia** mostra uma coluna por profissional, com o horário dele em cima. O **listrado** é o tempo em que essa pessoa não atende: antes de abrir, o almoço (**Intervalo**) ou um dia inteiro em que não trabalha (**Não trabalha**), como a segunda-feira do Toño. Os agendamentos sem profissional ficam na coluna **Sem profissional**.

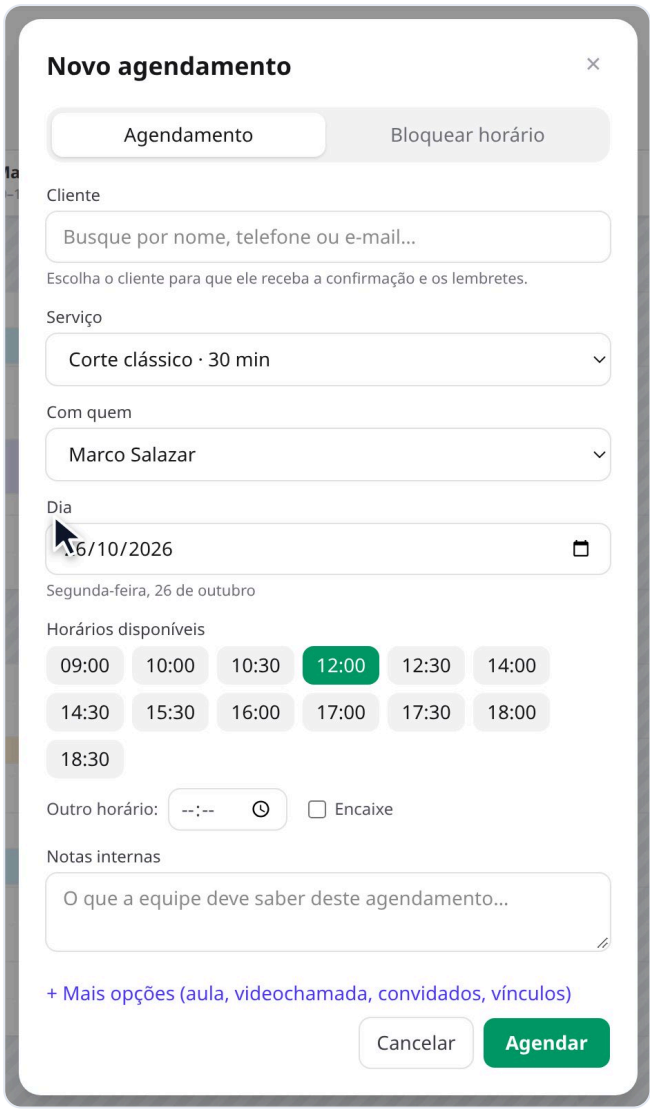


A visão Dia: uma coluna por barbeiro com o horário em cima. O listrado é o tempo em que não atende (o almoço do Marco, a segunda do Toño).

1. Passe o mouse por um horário livre: aparece a hora.
2. Clique: abre **Novo agendamento** com esse profissional, esse dia e essa hora já preenchidos.
3. Complete o cliente e o serviço e toque em **Agendar** (capítulo 19).



Ao passar o mouse por um horário livre aparece a hora.



Um clique no horário abre Novo agendamento com o profissional, o dia e a hora já preenchidos.

Cada agendamento mostra a hora, o cliente e um ponto com a cor do status. Um clique abre a ficha (capítulo 22).

04

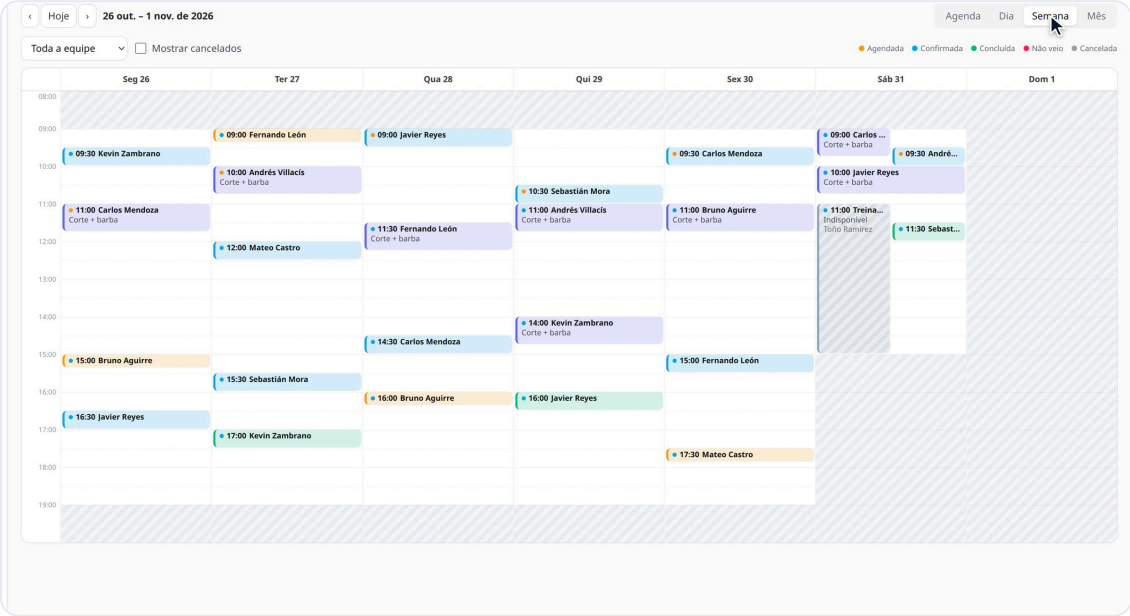
CAPÍTULO 4

Semana, Mês e como navegar entre datas

A semana completa, o mês num relance e os atalhos para pular de data.

Semana

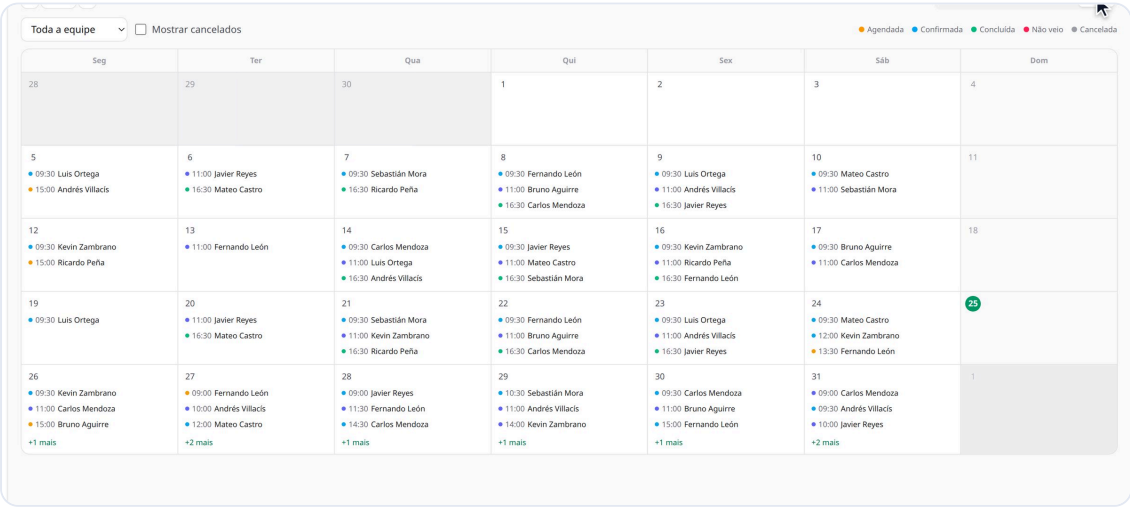
A visão **Semana** é uma grade de sete dias com todos os agendamentos na hora certa. Os dias fechados e os feriados aparecem listrados; um feriado mostra o nome.



A visão Semana: sete dias com os agendamentos na hora; o domingo, fechado, aparece listrado.

Mês

A visão **Mês** mostra o mês inteiro com os agendamentos de cada dia. Se um dia tem muitos, aparece quantos mais há (**+3 mais**). Um clique no dia leva à visão Dia dessa data.



A visão Mês, com os agendamentos de cada dia e quantos mais há.

Navegar entre datas

Controle	O que faz
Setas **Anterior** / **Próximo**	Voltam ou avançam um dia, uma semana ou um mês, conforme a visão.
Hoje	Volta para a data de hoje.
Minicalendário	Um clique em qualquer dia leva até ele; as setas mudam de mês.

05

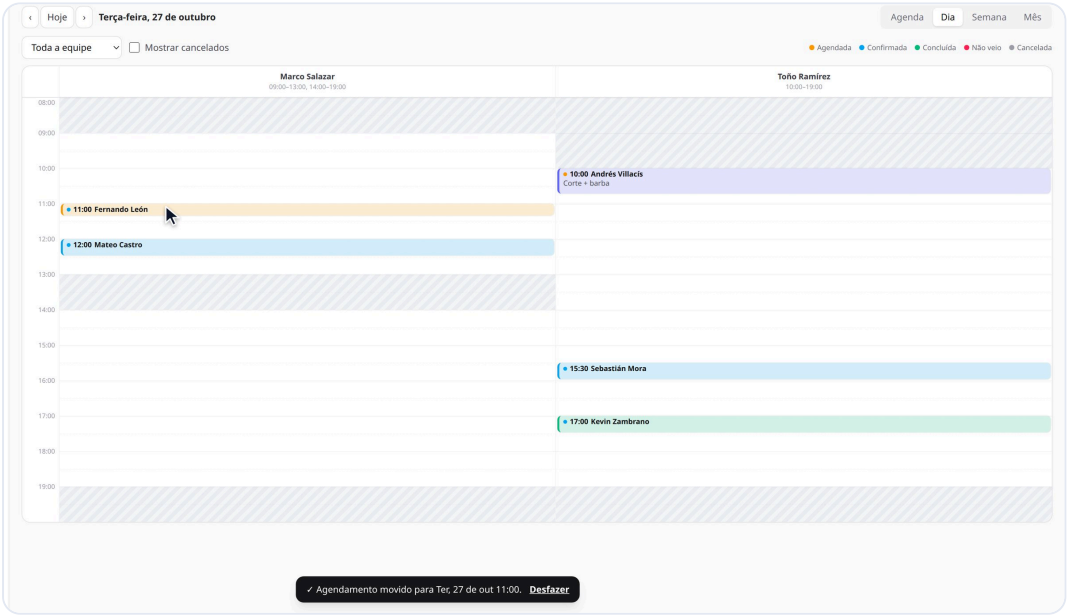
CAPÍTULO 5

Arrastar para mover ou aumentar, e Desfazer

Mude a hora de um agendamento com o mouse, sem abrir nada.

Mover para outra hora

1. Na visão **Dia** ou **Semana**, pegue o agendamento com o mouse.
2. Arraste para a nova hora (ou para outro dia, na Semana) e solte.
3. O Omnifox confere se o horário está livre e se o profissional trabalha nessa hora. Se estiver tudo certo, aparece o aviso **Agendamento movido para...**.



Um agendamento arrastado para outra hora, com o aviso e o botão Desfazer embaixo.

Se a nova hora não serve, o agendamento não se move e o aviso diz por quê:

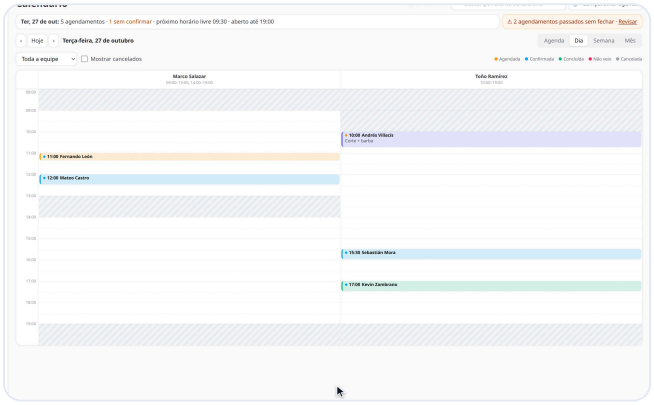
Aviso	O que aconteceu
Esse horário conflita com outro agendamento. Nada foi alterado.	Já existe outro agendamento nessa hora.
Essa pessoa não pode nesse horário...	O profissional está no intervalo, fora do horário ou com outro agendamento.
Esse horário está fora do horário de atendimento.	O negócio está fechado nessa hora.

Desfazer

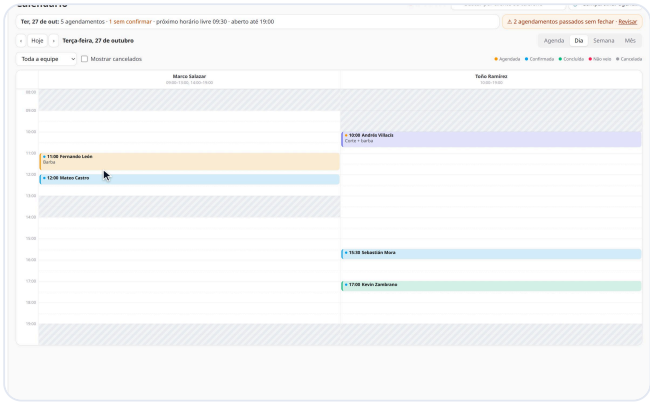
O aviso embaixo traz o botão **Desfazer**: um clique e o agendamento volta para o lugar.

Aumentar ou diminuir

Pegue a borda de baixo do agendamento (**Arraste para aumentar ou diminuir**) e estique. A nova duração é salva sozinha (**Agora dura 50 min.**, por exemplo).



Com Desfazer o agendamento volta ao lugar.



Puxando a borda de baixo, o agendamento fica mais longo.

ATENÇÃO

Arrastando não dá para passar um agendamento para outro profissional: o aviso diz «Para passar o agendamento a outro profissional, abra-o e reagende». Abra a ficha e use Reagendar ou Alterar em Responsável (capítulos 22 e 24).

DICA

Para soltar o arraste sem fazer nada, pressione Escape.

06

CAPÍTULO 6

Buscar um agendamento e ver os cancelados

Encontre o agendamento de um cliente em segundos, de qualquer data.

1. Digite o nome ou o telefone do cliente na busca de cima (**Buscar por cliente ou telefone**).
2. Aparecem os agendamentos dele de qualquer data, ordenados pela proximidade com hoje.
3. Clique num deles para abrir a ficha. Com **Escape** você limpa a busca.



Os resultados da busca, de qualquer data.

Mostrar cancelados

Os agendamentos cancelados não aparecem na agenda. Se você marcar **Mostrar cancelados**, eles aparecem riscados, com o motivo na ficha (**Cancelado em...**, **Motivo:...**).

07

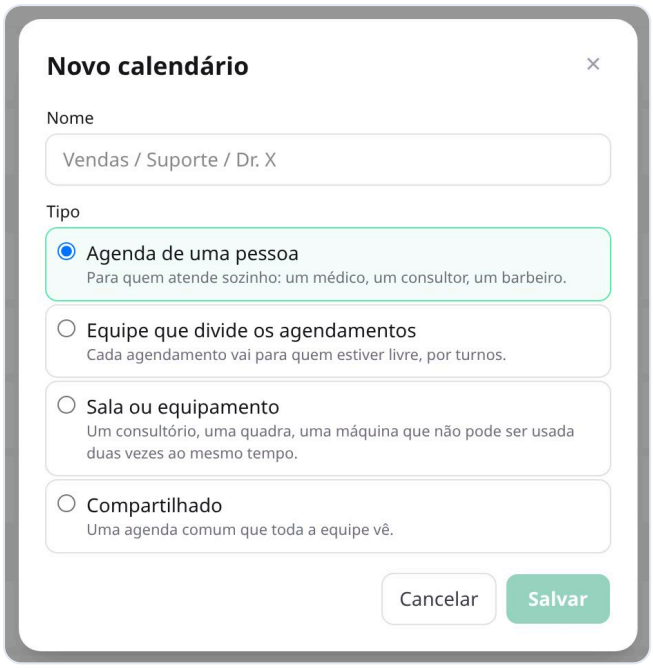
CAPÍTULO 7

Criar um calendário: os quatro tipos

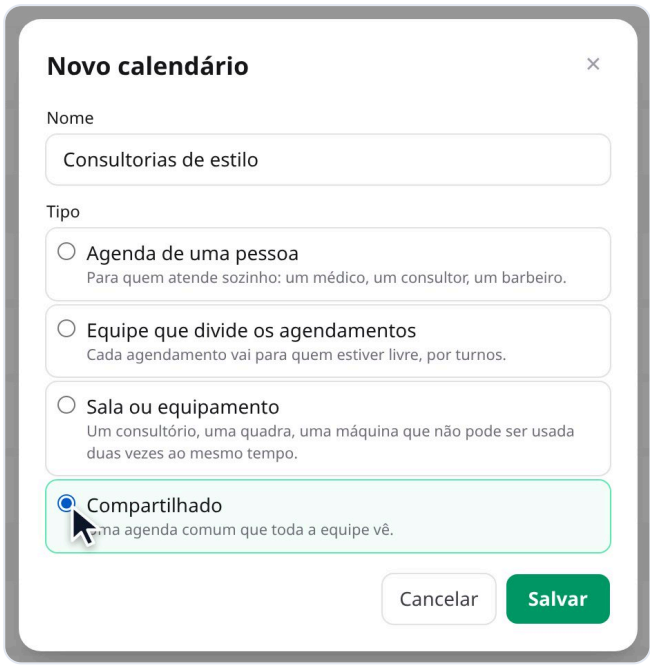
Agenda de uma pessoa, equipe, sala ou compartilhado: escolha o que combina com o seu negócio.

1. Na coluna da esquerda, toque em **+ Calendário** (**Novo calendário**).

2. Escreva o **Nome** (por exemplo, «Barbearia El Clásico» ou «Dra. Pérez»).
3. Escolha o **Tipo**. Num calendário de equipe, marque as **Pessoas da equipe**.
4. Toque em **Salvar**. Depois, ajuste a configuração (capítulos 8 a 11).



Novo calendário: nome e tipo.



Os quatro tipos, com a explicação.

Tipo	Para que serve	Exemplo
Agenda de uma pessoa	Para quem atende sozinho.	Um médico, um consultor, um barbeiro independente.
Equipe que divide os agendamentos	Cada agendamento vai para quem estiver livre, conforme a distribuição.	A barbearia com Marco e Toño; uma equipe de vendas.
Sala ou equipamento	Algo que não pode ser usado duas vezes ao mesmo tempo.	Um consultório, uma quadra, uma máquina.
Compartilhado	Uma agenda comum que toda a equipe vê.	Reuniões internas, plantões.

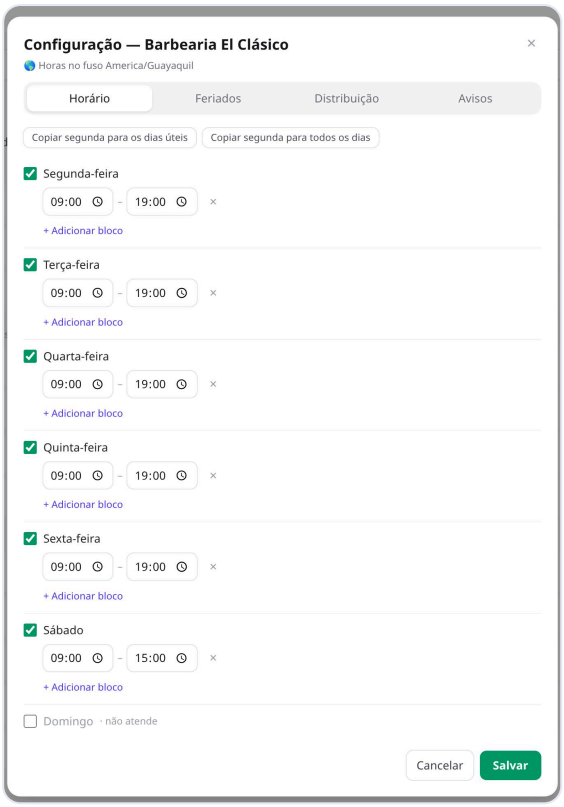
A Barbearia El Clásico usa um calendário de **equipe**: o cliente pede um corte e o agendamento vai para o barbeiro livre, ou para o que o cliente escolher.

CAPÍTULO 8

08 Horário de atendimento e feriados

Quando se atende em cada dia e em quais dias não se atende.

Abra o menu de três pontos do calendário e escolha **Configuração do calendário**. A janela (**Configuração — Barbearia El Clásico**) tem quatro abas: **Horário**, **Feriados**, **Distribuição** e **Avisos**. Em cima você vê o fuso em que todas as horas são lidas (**Horas no fuso America/Guayaquil**).



Configuração, aba Horário: blocos por dia, os botões para copiar a segunda e o fuso horário.

Horário

1. Para cada dia, escreva **de** e **até**. Se um dia não tem atendimento, desligue-o: fica como **não atende**.
2. Se há pausa ao meio-dia, toque em **Adicionar bloco** e coloque o segundo intervalo (por exemplo, 9:00–13:00 e 14:00–19:00).
3. Para não repetir, use **Copiar segunda para os dias úteis** ou **Copiar segunda para todos os dias**.
4. Toque em **Salvar**.

A barbearia abre de segunda a sexta das 9:00 às 19:00, no sábado das 9:00 às 15:00, e não atende no domingo.

Mensagem	Como resolver
A hora de fim deve ser posterior à de início.	Confira se «até» é mais tarde que «de».
Os blocos não podem se sobrepor.	Dois intervalos do mesmo dia se sobrepõem; ajuste-os.
Adicione pelo menos um bloco ou desligue o dia.	Um dia ligado precisa de pelo menos um intervalo.

ATENÇÃO

Sem nenhum dia marcado, o calendário fica aberto 24 horas todos os dias. Confira o horário antes de compartilhar seu link de agendamento.

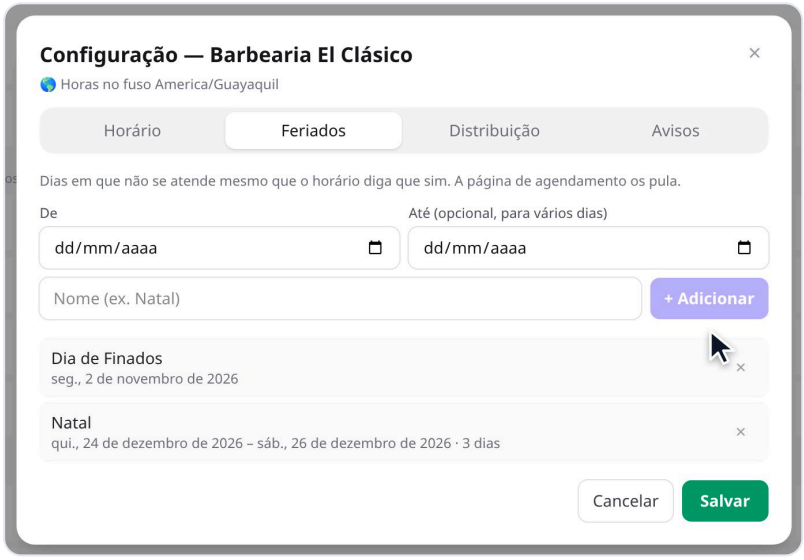
Fuso horário

O **Fuso horário do calendário** é herdado da organização. Se você alterar, ele deixa de segui-la; com **Voltar a usar o da organização** você o recupera. Seus clientes veem os horários no próprio fuso na página de agendamento (capítulo 28).

Feriados

Em **Feriados** você marca os dias em que não se atende mesmo que o horário diga que sim.

1. Escolha a data em **De**.
2. Se forem vários dias, preencha **Até (opcional, para vários dias)**.
3. Escreva um nome (**Nome (ex. Natal)**) e toque em **Adicionar**.



Feriados com nome, de um dia ou por intervalo.

No exemplo: 2 de novembro, **Dia de Finados**, e de 24 a 26 de dezembro, **Natal**. A página de agendamento e a IA pulam esses dias sozinhas, e na agenda eles aparecem listrados com o nome (**Feriado: Natal**). Para apagar um, use **Remover feriado**.

> **NOTA**
> Sua equipe ainda pode agendar manualmente num feriado se precisar (por exemplo, com Outro horário ou Encaixe).

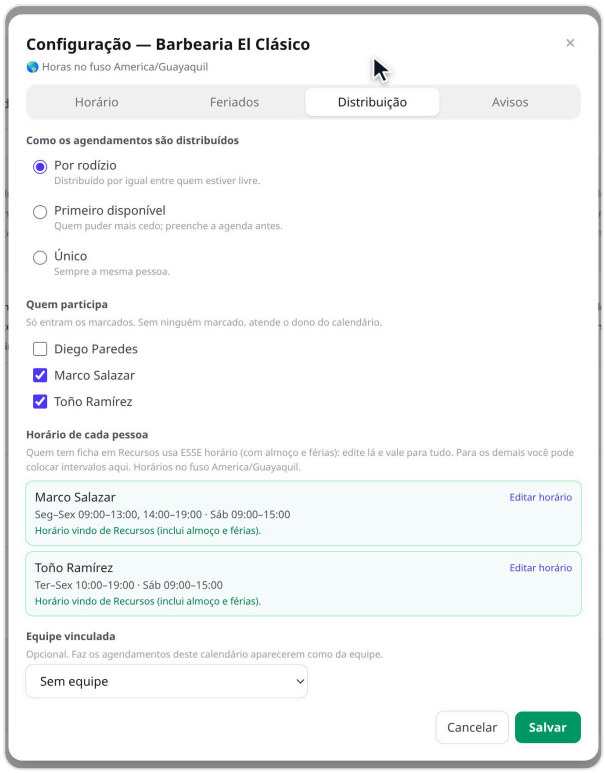
09

CAPÍTULO 9

Distribuição entre pessoas

Como os agendamentos de um calendário de equipe são atribuídos, e a quem.

A aba **Distribuição** só importa nos calendários em que atende mais de uma pessoa.



Distribuição: o modo, quem participa e o horário de cada pessoa vindo de Recursos.

Como os agendamentos são distribuídos

Modo	Como funciona	Quando convém
Por rodízio	Distribuído por igual entre quem estiver livre.	Para que todos tenham uma carga parecida.
Primeiro disponível	Quem puder mais cedo; preenche a agenda antes.	Para oferecer sempre o horário mais próximo.
Único	Sempre a mesma pessoa.	Um calendário de equipe que por enquanto tem um só profissional.

Quem participa

Marque as pessoas que atendem. Só entram os marcados; sem ninguém marcado, atende o dono do calendário. Se o cliente escolher com quem (na página de agendamento ou no chat), o agendamento vai para essa pessoa.

Horário de cada pessoa

Quem tem ficha em **Recursos** usa *esse* horário, com almoço e férias: aqui você o vê resumido (**Horário vindo de Recursos (inclui almoço e férias).**) e o muda com **Editar horário**. Para quem não tem ficha, você pode criá-la com **Dar um horário próprio em Recursos**.

Pausas de cada pessoa

Para as pessoas sem ficha em Recursos você pode colocar pausas aqui: **Adicionar pausa**, os **Dias da pausa** e o intervalo. Durante a pausa essa pessoa não recebe agendamentos deste calendário e o horário oferece uma vaga a menos.

Equipe vinculada

Opcional: vincule uma equipe do Omnifox para que os agendamentos deste calendário apareçam como da equipe (**Sem equipe** para não vincular nenhuma).

> **DICA**
>
> Se um barbeiro tem horário diferente do negócio (entra mais tarde, não trabalha um dia), crie a ficha dele em Recursos. É a forma mais precisa: vale para a agenda, a página de agendamento e a IA (capítulo 16).

10

CAPÍTULO 10

Avisos ao cliente pelo WhatsApp

A confirmação ao reservar, o lembrete com botões e os modelos da Meta.

A aba **Avisos** controla o que chega ao cliente. O Omnifox confirma e lembra cada agendamento **de fábrica**, sem você montar nenhum fluxo.



A aba Avisos: confirmação ao reservar e lembrete antes do horário.

Confirmação ao reservar

O cliente recebe a data, a hora, o local e o link para mudar ou cancelar. Sai sozinha nas reservas da página pública e quando alguém da equipe agenda com **Avisar o cliente pelo WhatsApp** marcado.

Lembrete antes do horário

Com os botões **Confirmar** e **Reagendar**. Em **Horas antes** você decide quando ele sai (por exemplo, 24).

Se o cliente…	Acontece isto
Toca em **Confirmar** ou responde **1**	O agendamento fica **Confirmada** sozinho na sua agenda e o cliente recebe «Obrigado! Seu horário de… está confirmado».
Toca em **Reagendar** ou responde **2**	Recebe o link para escolher outro horário (capítulo 29).

Se o cliente deixou e-mail, também recebe a confirmação com o arquivo de agenda e um lembrete 1 hora antes.

Modelos do WhatsApp

O WhatsApp tem uma regra: se o cliente não escreveu nas últimas 24 horas, só permite mensagens com **modelo aprovado pela Meta**. Por isso os avisos usam modelos.

1. Conecte seu WhatsApp (API oficial da Meta) em Canais.
2. Em **Avisos**, toque em **Preparar modelos**. Eles são enviados para revisão da Meta uma única vez.
3. Veja o status de cada um: **aprovado**, **em revisão**, **rejeitado** ou **falta**. Atualiza sozinho.

Modelo	Quando é usado
Confirmação	Ao agendar um atendimento presencial, por telefone ou WhatsApp.
Lembrete com botões	Antes do horário, com Confirmar e Reagendar.
Lista de espera	Quando abre um horário para quem estava esperando (capítulo 28).
Confirmação (videochamada) e **Lembrete (videochamada)**	O mesmo, com o link da sala.

> **NOTA**
> A Meta costuma aprovar os modelos em minutos ou horas. Enquanto isso sai o e-mail, e o WhatsApp se a conversa estiver aberta (o cliente escreveu nas últimas 24 h).

> **ATENÇÃO**
> Cada aviso custa o que a Meta cobra por uma mensagem de utilidade. Se não há canal de WhatsApp conectado à Meta, o aviso sai por e-mail, e pelo WhatsApp só dentro da janela de 24 horas.

11

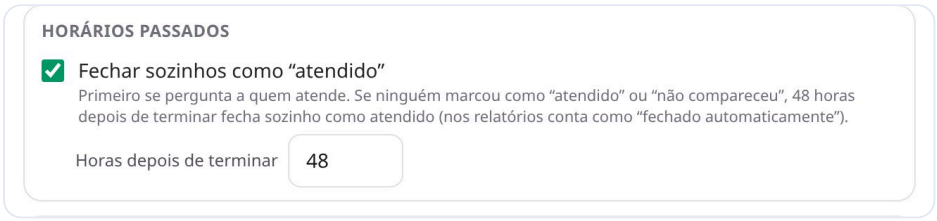
CAPÍTULO 11

Horários passados, Avisar no Team e iCal

Que a agenda se feche sozinha, que a equipe fique sabendo e vê-la no seu celular.

Horários passados: fechamento automático

Primeiro se pergunta a quem atende se o cliente compareceu. Se ninguém marcou como atendido ou não compareceu, com **Fechar sozinhos como "atendido"** ligado o agendamento fecha sozinho como atendido depois das **Horas depois de terminar** que você escolher (48 de fábrica). Nos relatórios conta como «fechado automaticamente».

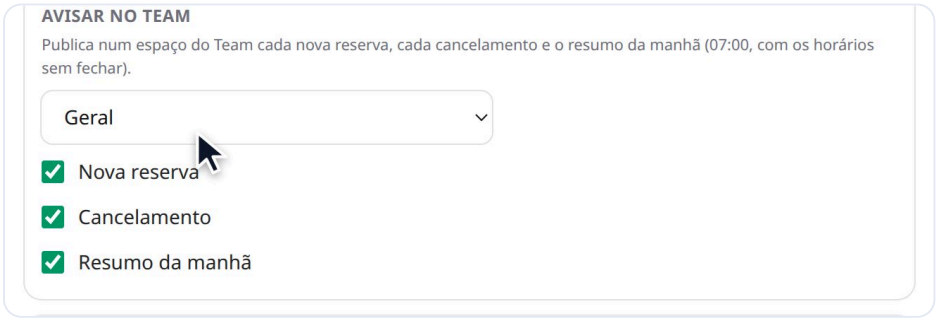


Horários passados: fechar sozinhos como atendidos depois das horas que você escolher.

Avisar no Team

Escolha um espaço do Team e ali é publicado, com o nome **Agenda**:

Aviso	Exemplo do que é publicado
Nova reserva	«Novo horário: Ricardo Peña · Corte + barba · qui 29 out 10:00 (página de reservas)»
Cancelamento	«Horário cancelado: … · Motivo: …», com «fora do prazo» se foi tarde.
Resumo da manhã	Às 07:00: «Agenda de hoje em Barbearia El Clásico: 9 horários», quantos sem confirmar e os horários passados sem fechar.

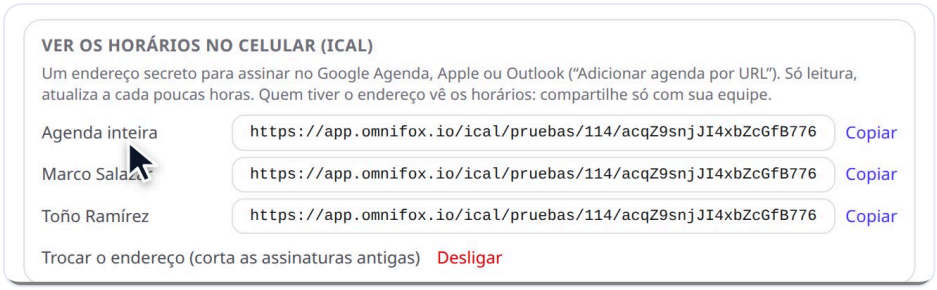


Avisar no Team: o espaço e quais avisos publicar.

Escolha **Não avisar** para desligar. Se ainda não tem espaços, crie-os no Team.

Ver os horários no celular (iCal)

1. Toque em **Criar endereço**: aparecem os endereços secretos: um para todo o calendário e um por profissional.
2. Copie com **Copiar**.
3. No Google Agenda, Apple ou Outlook, use «Adicionar agenda por URL» e cole.



O endereço iCal secreto, para copiar e assinar.

É somente leitura e atualiza a cada poucas horas. Quem tiver o endereço vê os horários: compartilhe só com sua equipe. Se vazar, use **Trocar o endereço (corta as assinaturas antigas)**; com **Desligar** você o elimina.

> **DICA**
> O iCal é para olhar. Para que o Google bloqueie horários de verdade, conecte o Google Agenda (capítulo 12).

12

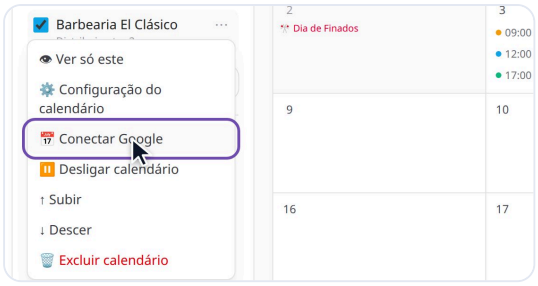
CAPÍTULO 12

Google Agenda e excluir um calendário

Seus agendamentos no Google, seus eventos do Google bloqueando horários, e como fechar um calendário.

Conectar o Google Agenda

1. No menu de três pontos do calendário, toque em **Conectar Google**.
2. Escolha sua conta do Google e aceite todas as permissões (marque a caixa do Google Agenda).
3. De volta ao Omnifox, escolha em **Criar os agendamentos em** a agenda do Google onde os agendamentos serão criados.
4. Em **Verificar conflitos em**, marque as agendas do Google cujos eventos devem bloquear horários. Toque em **Salvar**.



Conectar Google, no menu do calendário.

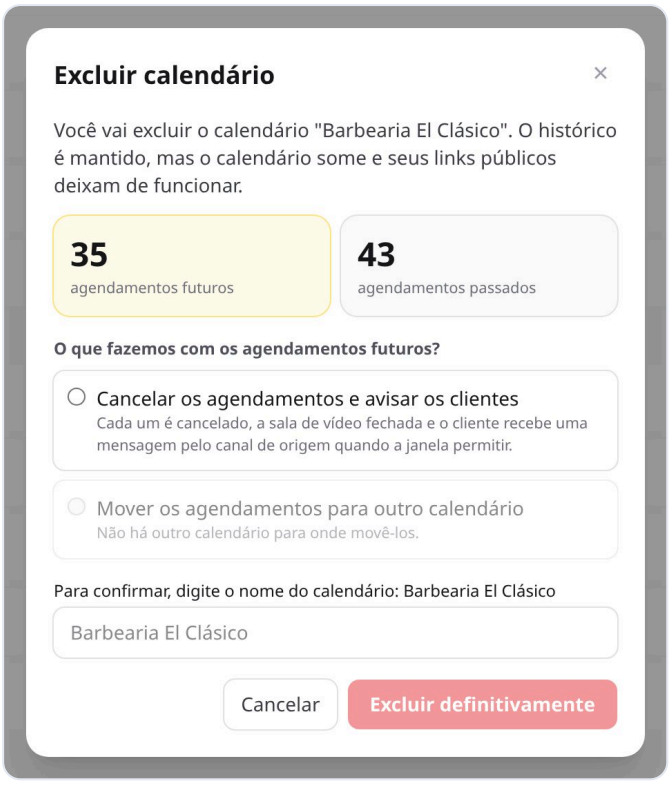
O quê	Como funciona
Omnifox → Google	Cada agendamento do Omnifox aparece como evento no seu Google Agenda.
Google → Omnifox	Os eventos marcados como **Ocupado** nas agendas escolhidas bloqueiam esse horário na página de agendamento e na IA. Os marcados como **Disponível** e os que você recusou, não.
Mover ou excluir no Google	Não muda o agendamento do Omnifox. Mova ou cancele pelo Omnifox.

> **ATENÇÃO**
> Se o Google recusar a conexão (o acesso foi removido ou a senha mudou) ou a conta ficar inativa por mais de 30 dias, você verá «Reconectar Google» e recebe uma notificação: reconecte para continuar sincronizando.

Somente quem conectou, o dono da agenda ou um administrador pode alterar a conexão. Com **Desconectar Google Agenda** os agendamentos que já estão no Google continuam lá, mas deixam de ser atualizados.

Excluir um calendário

1. No menu do calendário, toque em **Excluir calendário**.
2. Veja quantos **agendamentos futuros** e **agendamentos passados** ele tem.
3. Escolha o que fazer com os futuros: **Cancelar os agendamentos e avisar os clientes** (cada um é cancelado, a sala de vídeo é fechada e o cliente recebe uma mensagem se a janela do WhatsApp permitir) ou **Mover os agendamentos para outro calendário** (mantêm data e hora).
4. Digite o nome do calendário para confirmar e toque em **Excluir definitivamente**.



Excluir calendário: o que fazer com os agendamentos futuros e confirmar digitando o nome.

ATENÇÃO

O histórico é mantido, mas o calendário some e seus links públicos deixam de funcionar. Só o dono ou um administrador pode excluí-lo. Se você só quer pausá-lo, use Desligar calendário.

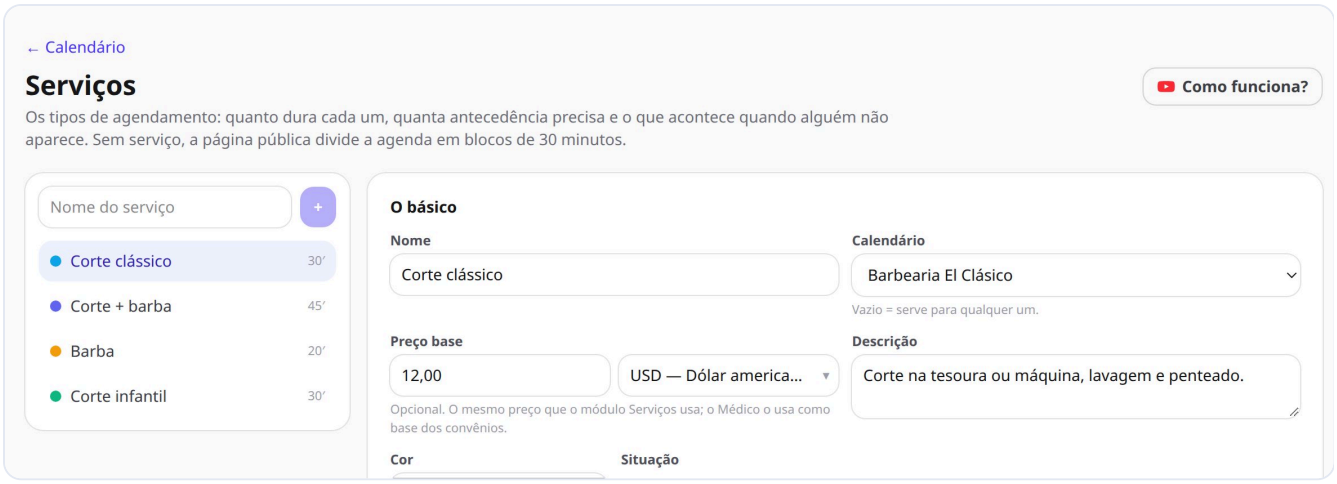
13

CAPÍTULO 13

Serviços: o básico, duração e agenda

Os tipos de agendamento: nome, preço, duração, vagas e antecedência.

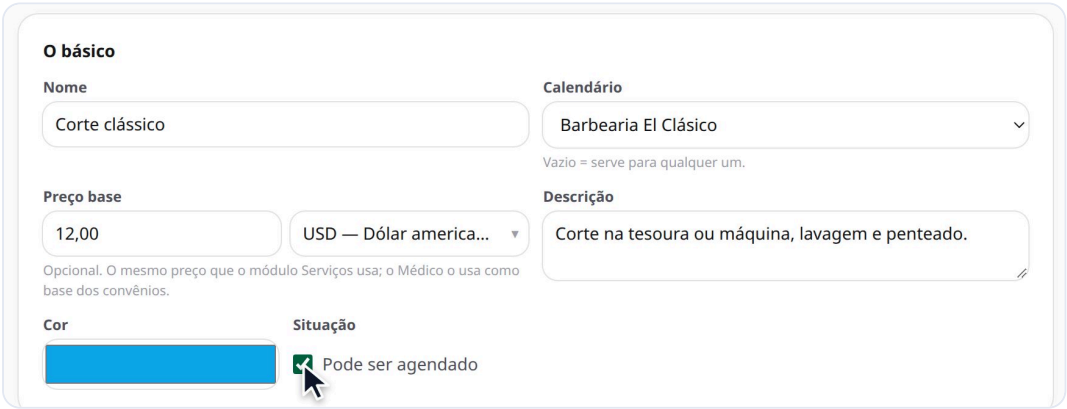
Vá em **Administrar** → **Serviços**. Cada serviço é um tipo de agendamento. A barbearia tem quatro: **Corte clássico**, **Corte + barba**, **Barba** e **Corte infantil**. Para criar um, escreva o **Nome do serviço** em cima da lista e adicione; depois escolha-o para configurá-lo.



Administrar → Serviços: a lista da barbearia.

O básico

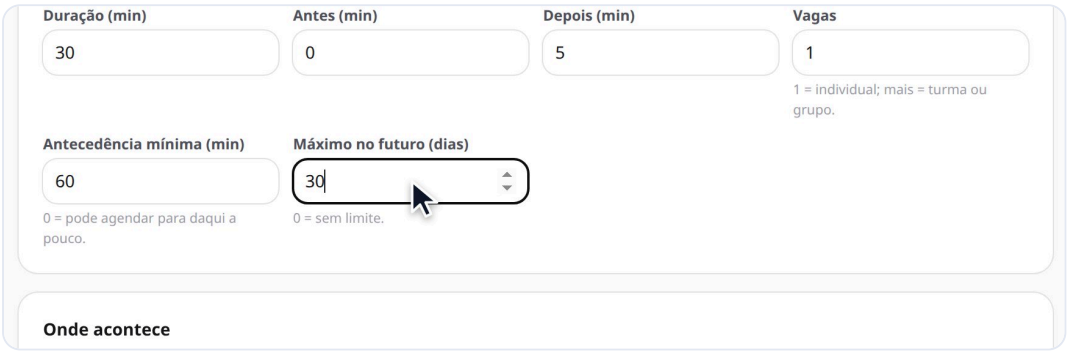
Campo	O que é
Nome	Como seus clientes o conhecem: «Corte + barba».
Calendário	Onde é usado. Vazio (**Todos os calendários**) serve para qualquer um.
Preço base	Opcional. Aparece na página de agendamento. É o mesmo preço do módulo Serviços do catálogo.
Descrição	O que inclui; aparece para o cliente.
Cor	A cor dos agendamentos dele na agenda.
Situação	**Pode ser agendado** ou **Oculto** (não é oferecido na página nem na IA).



O básico: nome, calendário, preço, descrição, cor e situação.

Duração e agenda

Campo	O que faz	Exemplo
Duração (min)	Quanto dura o atendimento.	45
Antes (min) / **Depois (min)**	Minutos de preparação ou limpeza. A duração mais esses minutos é o espaço real que o agendamento ocupa.	0 / 10
Vagas	1 = individual; mais = turma ou grupo com vários lugares.	1
Antecedência mínima (min)	Evita reservas para daqui a pouco. 0 = pode agendar para já.	60
Máximo no futuro (dias)	Até quantos dias à frente se pode agendar. 0 = sem limite.	30



Duração e agenda, com 60 minutos de antecedência mínima e 30 dias no futuro.

Toque em **Salvar**. Se mudar de ideia antes de salvar, **Desfazer** volta ao anterior.

> **DICA**
>
> Sem serviço, a página pública divide a agenda em blocos de 30 minutos. Crie pelo menos um serviço para cada tipo de atendimento que você oferece.

> **NOTA**
>
> Excluir serviço não apaga os agendamentos já marcados.

CAPÍTULO 14

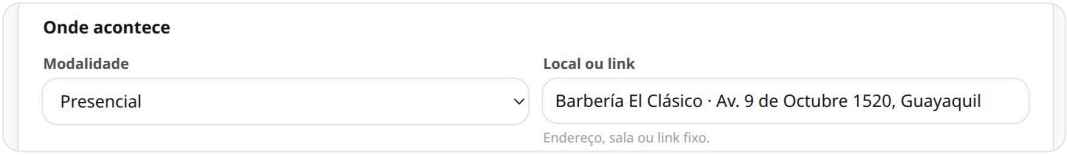
14 Serviços: modalidade, políticas e lista de espera

Onde o atendimento acontece e as regras que evitam uma agenda cheia de faltas.

Onde acontece

Em **Modalidade** você escolhe como se atende, e em **Local ou link** o endereço, a sala ou o link fixo.

Modalidade	O que o cliente recebe
Presencial	O endereço do local, na confirmação e no lembrete.
Telefone	Que vai receber uma ligação.
WhatsApp	Que o atendimento é pelo WhatsApp.
Vídeo (link próprio)	Seu link fixo de Zoom, Meet ou outro.
Videochamada do Omnifox	O Omnifox cria a sala sozinho para cada agendamento e envia o link (capítulo 26). É um complemento à parte.
Não especificado	Nada extra.

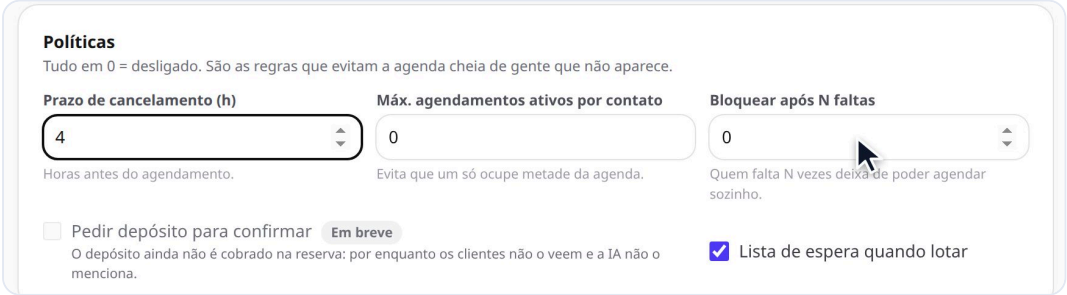


Onde acontece: a modalidade e o local.

Políticas

Tudo em 0 = desligado. São as regras que evitam a agenda cheia de gente que não aparece.

Campo	O que faz
Prazo de cancelamento (h)	Até quantas horas antes o cliente pode cancelar ou mudar o horário sozinho. Depois disso, é avisado de que pode haver custo e, se cancelar mesmo assim, fica marcado como **fora do prazo** (capítulo 29).
Máx. agendamentos ativos por contato	Evita que um só ocupe metade da agenda.
Bloquear após N faltas	Quem falta N vezes deixa de poder agendar sozinho (sua equipe ainda pode agendar para ele).
Pedir depósito para confirmar	Marcado como **Em breve**: o depósito ainda não é cobrado na reserva, os clientes não o veem e a IA não o menciona.
Lista de espera quando lotar	Se um dia lotar, o cliente pode pedir para ser avisado se abrir um horário (capítulo 28).



Políticas: prazo de cancelamento, agendamentos ativos, faltas, depósito (Em breve) e lista de espera.

15

CAPÍTULO 15

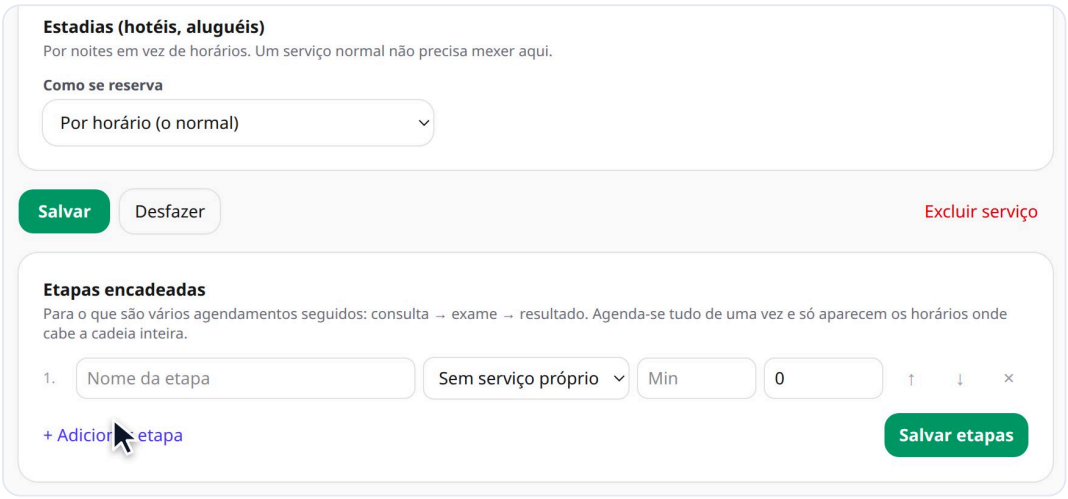
Etapas encadeadas e estadias

Vários agendamentos seguidos de uma vez, e reservas por noites.

Etapas encadeadas

Para o que são vários agendamentos seguidos, como *consulta → exame → resultado*. Agenda-se tudo de uma vez e só aparecem os horários onde cabe a cadeia inteira.

1. No serviço, desça até **Etapas encadeadas** e toque em **+ Adicionar etapa**.
2. Escreva o **Nome da etapa**, escolha o **Serviço da etapa** (ou **Sem serviço próprio**), os **Min** e a **Espera** até a próxima.
3. Repita para cada etapa e toque em **Salvar etapas**.



Estadias (Como se reserva) e Etapas encadeadas, com uma etapa adicionada.

Ao agendar, a janela mostra **Horários em que cabe a cadeia inteira**; se um dia não dá, diz **Nesse dia não cabe a cadeia inteira.** Sem etapas, o serviço é um agendamento simples.

Estadias (hotéis, aluguéis)

Em **Como se reserva** troque de **Por horário (o normal)** para **Por noites**. Você define a hora de **Entrada** e de **Saída**, o **Mínimo de noites** e o **Máximo de noites** (0 = sem limite). Ao agendar escolhe-se a entrada, as noites e o quarto (ou **O primeiro livre**).

> **NOTA**
> Um serviço normal, como um corte, não precisa mexer em nada desta seção.

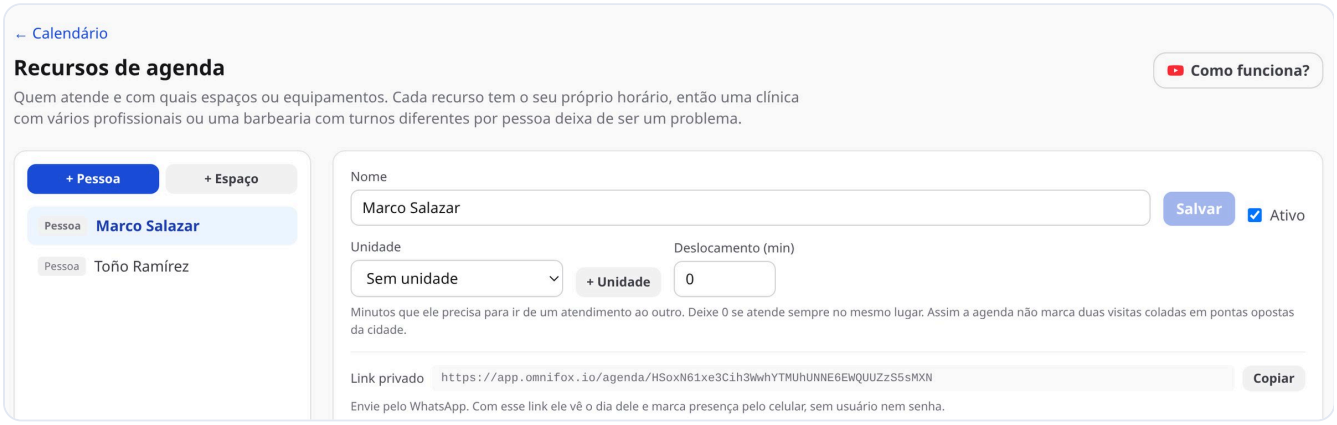
16

CAPÍTULO 16

Recursos: profissionais com horário próprio

Cada pessoa ou espaço com o seu próprio horário, para a agenda nunca oferecer uma hora impossível.

Em **Administrar** → **Recursos** ficam as pessoas que atendem e os espaços ou equipamentos usados (um consultório, uma cadeira, uma quadra). Cada recurso tem o seu próprio horário.

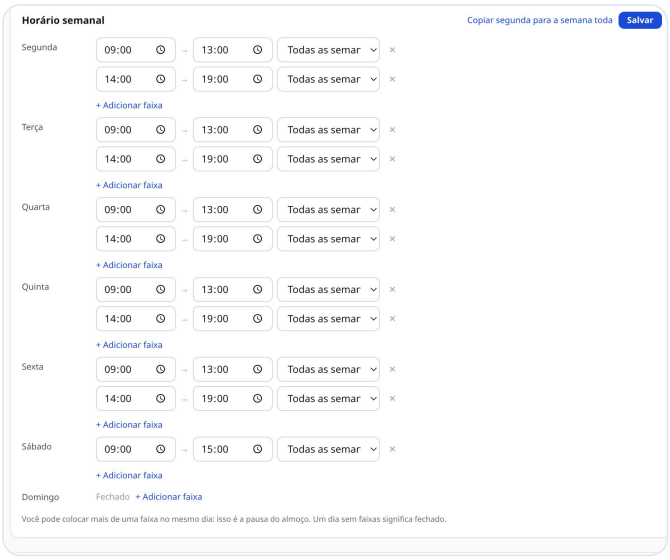


A lista de recursos e a ficha do Marco: nome, unidade, deslocamento e link privado.

1. Toque em **+ Pessoa** ou **+ Espaço** e escreva o nome.
2. Escolha a **Unidade** (se você tem várias) e, se atende a domicílio, os minutos de **Deslocamento (min)**.
3. Preencha o **Horário semanal**: uma ou mais faixas por dia.
4. Adicione as **Exceções** e marque os **Serviços prestados** (capítulo 17). Toque em **Salvar**.

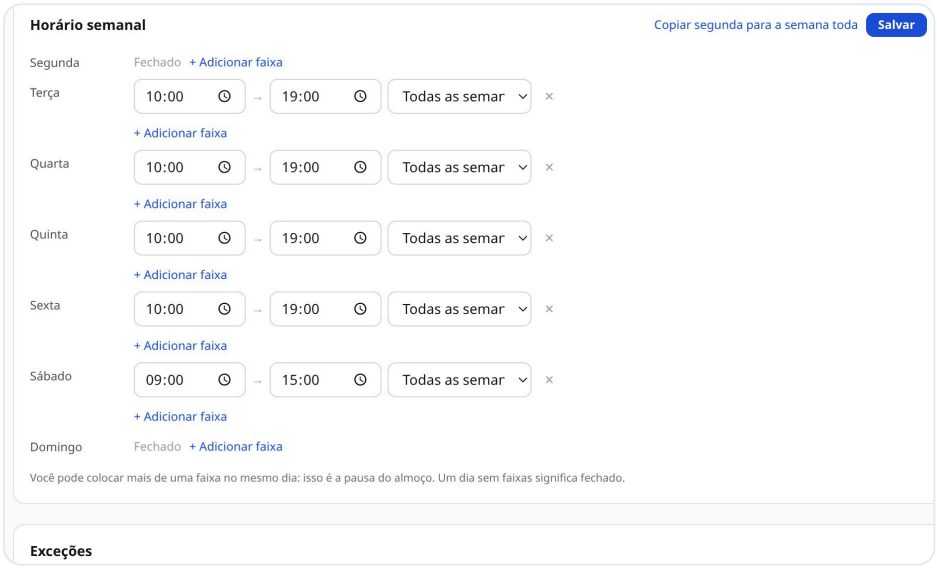
Horário semanal

Você pode colocar mais de uma faixa no mesmo dia com **Adicionar faixa**: isso é a pausa do almoço. Um dia sem faixas significa que não se atende (**Fechado**). **Copiar segunda para a semana toda** poupa trabalho.



O horário semanal do Marco: dois blocos por dia com o almoço no meio.

O Marco trabalha das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 19:00 (almoça no meio), e no sábado das 9:00 às 15:00. O Toño entra às 10:00 e não trabalha às segundas.



O Toño entra às 10:00 e não trabalha às segundas.

Semanas pares e ímpares

Cada faixa pode valer **Todas as semanas**, só nas **Semanas pares** ou só nas **Semanas ímpares**. Serve para turnos rotativos: por exemplo, um sábado sim e outro não.

Deslocamento

Deslocamento (min) são os minutos que ele precisa para ir de um atendimento ao outro. Deixe 0 se atende sempre no mesmo lugar. Assim a agenda não marca duas visitas coladas em pontas opostas da cidade.

> **DICA**
>
> Os recursos não precisam ser usuários do Omnifox: uma clínica com vinte profissionais não precisa de vinte licenças. Se um recurso estiver vinculado a um usuário, os agendamentos dele aparecem como atendidos por essa pessoa.

17

CAPÍTULO 17

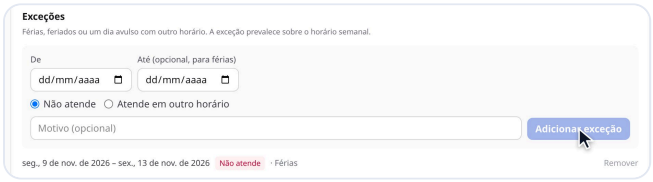
Exceções e serviços prestados

Férias, meio período e quais serviços cada um atende.

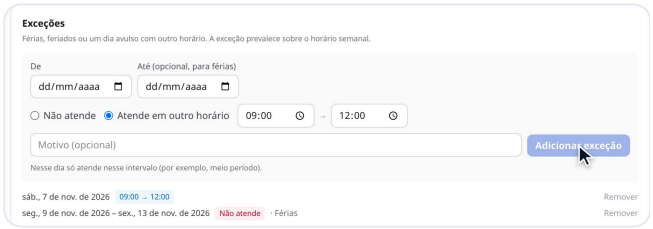
Exceções

Férias, feriados pessoais ou um dia avulso com outro horário. A exceção prevalece sobre o horário semanal.

1. Na ficha do recurso, desça até **Exceções**.
2. Escolha a data e, para vários dias, **Até (opcional, para férias)**.
3. Escolha **Não atende** ou **Atende em outro horário** e, nesse caso, o intervalo.
4. Escreva um **Motivo (opcional)** e toque em **Adicionar exceção**.



Férias do Toño, de 9 a 13 de novembro.



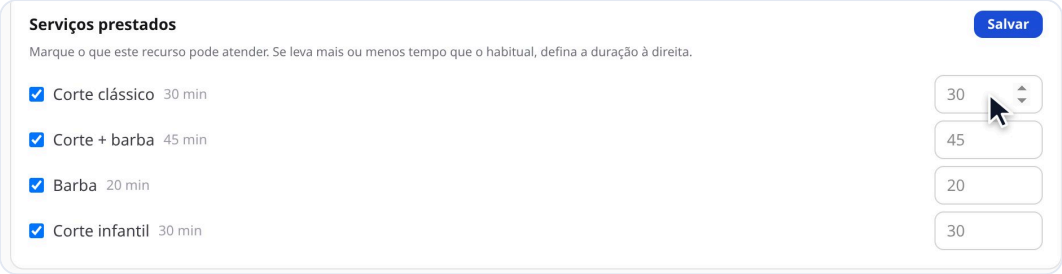
Um sábado com outro horário: só das 9:00 às 12:00.

No exemplo, o Toño sai de férias de 9 a 13 de novembro (**Não atende**), e no sábado 7 só atende das 9:00 às 12:00 (**Atende em outro horário**: nesse dia só atende nesse intervalo). As exceções antigas ficam ocultas; com **Ver também as passadas** você volta a vê-las.

> **NOTA**
>
> Na configuração do calendário, a aba Distribuição avisa se alguém tem exceções próximas («Tem 2 exceções próximas»).

Serviços prestados

Marque quais serviços cada recurso pode atender. Se alguém leva mais ou menos tempo que o habitual, escreva a **Duração própria em minutos** à direita: a agenda usa essa duração quando o agendamento é com essa pessoa.



Serviços prestados, com duração própria à direita.

DICA

Se um barbeiro não tem um serviço marcado, a página de agendamento e a IA não o oferecem com ele.

18

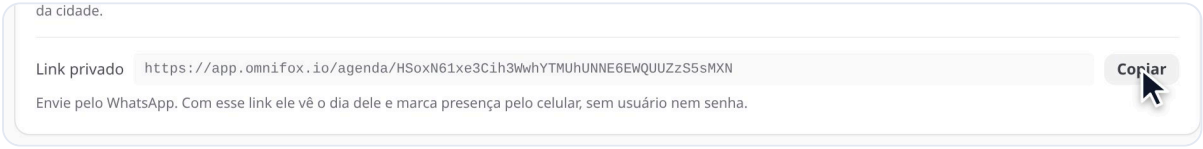
CAPÍTULO 18

O link privado do profissional e as unidades

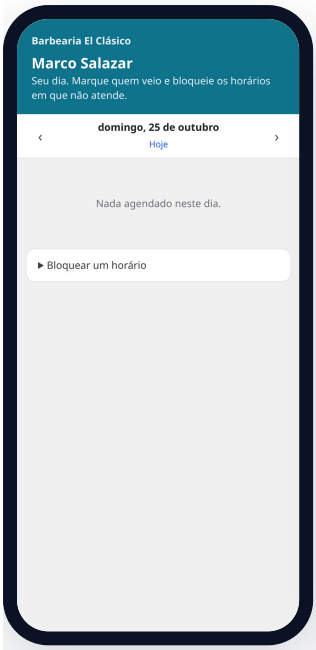
O dia do profissional no celular, sem usuário, e os endereços onde você atende.

O link privado

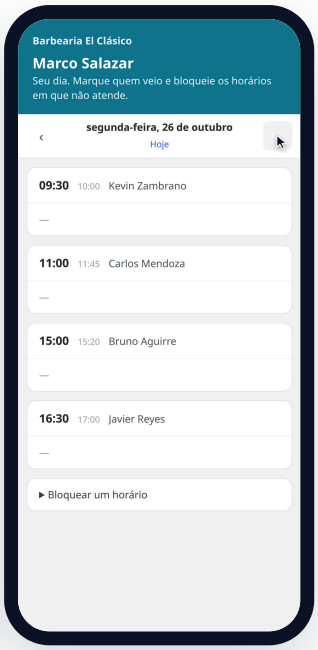
Cada recurso tem um **Link privado** (um endereço **/agenda/...**). Copie com **Copiar** e envie pelo WhatsApp: com esse link ele vê o dia dele e marca presença pelo celular, sem usuário nem senha.



O link privado do profissional, pronto para copiar.



A agenda no celular do Marco; um dia sem horários.



O dia dele, com os clientes e Bloquear um horário embaixo.

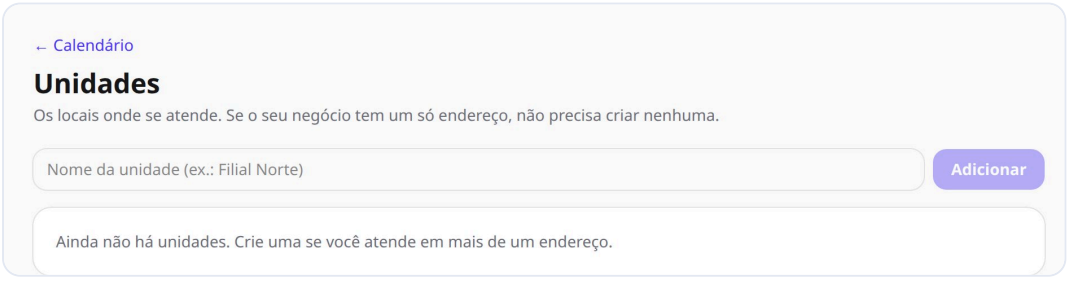
Em «Minha agenda»	O que faz
Hoje e as setas	Muda de dia.
Veio / **Não veio**	Marca a presença de cada cliente; a agenda do negócio é atualizada.
Telefone do cliente	Para ligar ou escrever (ou **Sem telefone**).
Bloquear um horário	**De**, **Até**, **Motivo (opcional)** e **Bloquear**: esse horário deixa de ser oferecido.
Remover	Elimina um bloqueio.

> **ATENÇÃO**
> O link é pessoal: quem o tiver vê a agenda dessa pessoa. Envie só para ela.

Unidades

Se você atende em mais de um endereço, vá em **Administrar** → **Unidades**. Se o seu negócio tem um só endereço, não precisa criar nenhuma.

1. Escreva o nome (**Nome da unidade (ex.: Filial Norte)**) e toque em **Adicionar**.
2. Preencha o **Endereço**, o **Telefone**, o **Fuso horário** e a **Cor**. Deixe-a **Ativa** e toque em **Salvar**.
3. Em **Recursos**, atribua cada profissional à sua **Unidade**.



Administrar → Unidades. A barbearia atende num só endereço, então não precisa de nenhuma.

Com unidades, o cliente escolhe onde ser atendido na página de agendamento (ou **Qualquer**) e só aparecem os profissionais dessa unidade.

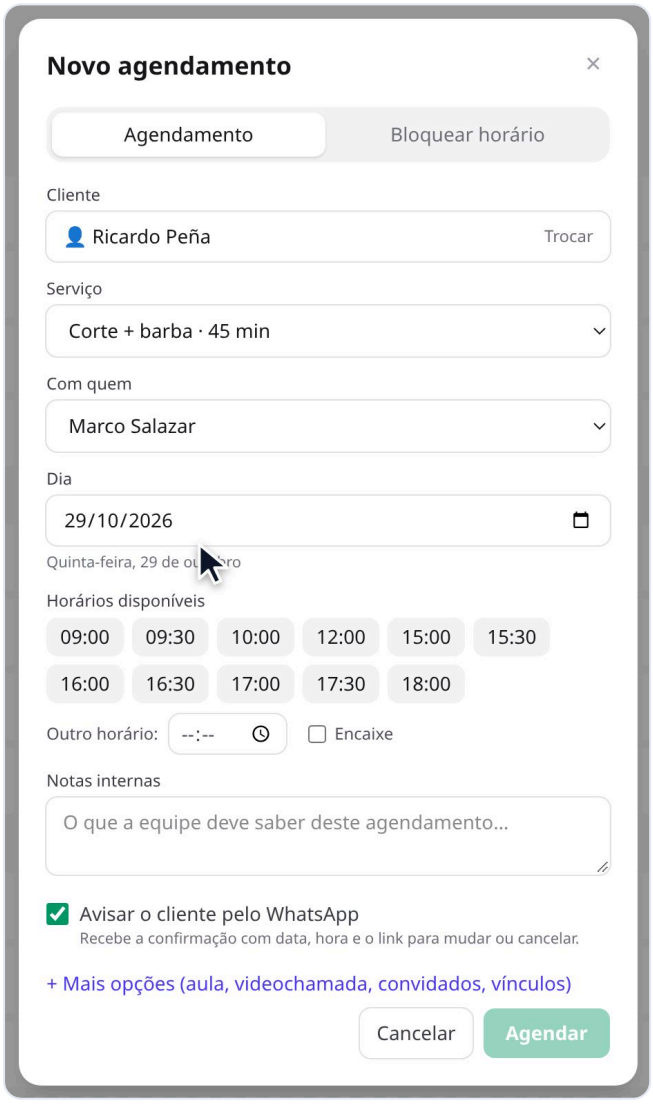
19

CAPÍTULO 19

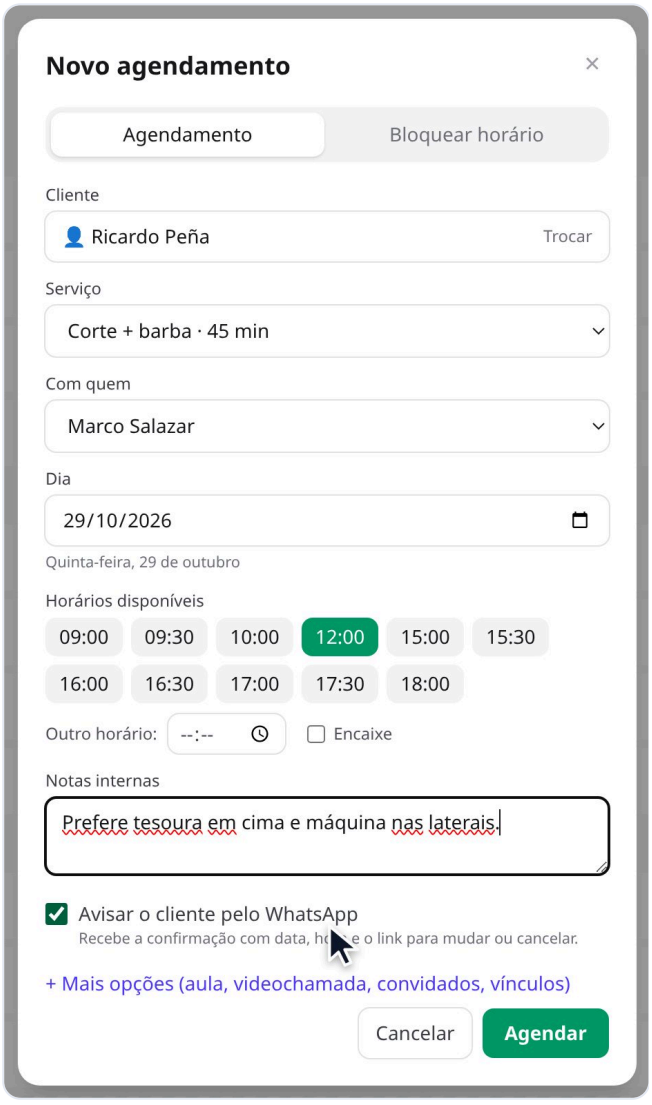
Novo agendamento passo a passo

Um agendamento manual, por exemplo quando alguém liga.

1. Toque em **Novo agendamento** (ou clique num horário livre da visão Dia ou Semana).
2. Em **Cliente**, busque por nome, telefone ou e-mail (**Busque por nome, telefone ou e-mail...**) e escolha: Ricardo Peña.
3. Escolha o **Serviço** (Corte + barba) e **Com quem**: Marco, ou **Qualquer pessoa disponível**.
4. Escolha o **Dia**. Em **Horários disponíveis** aparecem só os horários livres, calculados com a duração, o horário do Marco e os agendamentos que ele já tem.
5. Toque num horário. Se quiser, escreva **Notas internas** (só sua equipe vê).
6. Deixe marcado **Avisar o cliente pelo WhatsApp** para que ele receba a confirmação com o link.
7. Toque em **Agendar**: aparece o aviso **Agendamento criado.** e o agendamento já está na agenda.



Serviço, com quem, dia e só os horários livres.

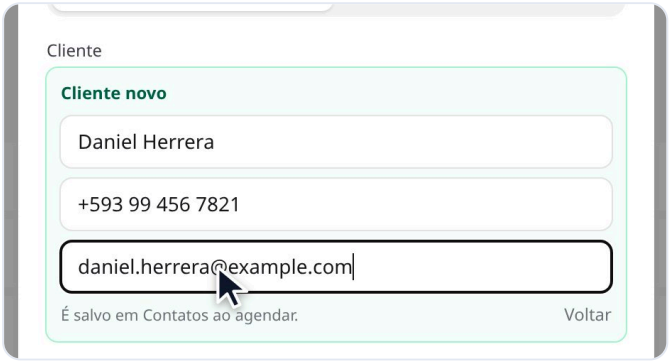


Hora escolhida, notas internas e Avisar o cliente pelo WhatsApp, pronto para Agendar.

> **ATENÇÃO**
>
> Escolha sempre o cliente: sem cliente, o agendamento fica sem contato e não recebe confirmação nem lembretes («Este agendamento não tem cliente»).

Cliente novo

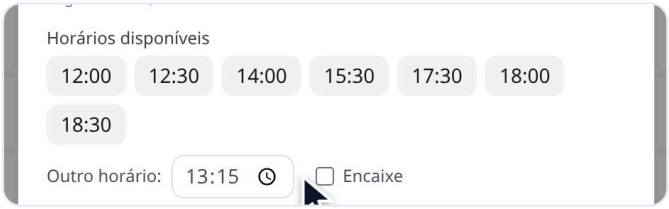
1. Escreva o nome em **Cliente** e toque em **Criar cliente "..."**.
2. Preencha **Nome e sobrenome**, **WhatsApp com código do país (ex. +55 11 91234 5678)** e, se quiser, **E-mail (opcional)**.
3. Continue com o serviço e o horário. O cliente é salvo em Contatos ao agendar.



Criar um cliente novo com WhatsApp e e-mail.

Outro horário e encaixe

Se nesse dia não sobram horários (**Não há horários livres nesse dia. Você pode colocar um horário livre abaixo.**), escreva a hora em **Outro horário:**, ou toque em **Buscar o próximo dia com horários**. E se você realmente precisar colocar o agendamento mesmo com outro nessa hora, marque **Encaixe** (agendar mesmo que já exista outro agendamento nesse horário).



Outra hora manual e Encaixe.

Mensagem	O que significa
Nesse dia não há atendimento.	O calendário está fechado nesse dia.
Esse dia é feriado: Natal.	Há um feriado cadastrado.
Não há mais horários livres nesse dia.	Está cheio: use outro horário, encaixe ou outro dia.
Essa data já passou.	Escolha uma data futura.
Esse horário já está ocupado. Escolha outro ou marque "Encaixe".	Alguém pegou esse horário enquanto você agendava.

DICA

Você também pode agendar a partir de uma conversa da caixa de entrada com Agendar reunião: o Omnifox sugere o fuso horário do cliente pelo país dele e deixa a mensagem escrita no chat para você revisar e enviar.

20

CAPÍTULO 20

Mais opções: aula, videochamada, convidados e vínculos

Uma aula com vagas, uma videochamada, convidados de fora e a conexão com o CRM.

Na janela do agendamento, abra **Mais opções (aula, videochamada, convidados, vínculos)**.

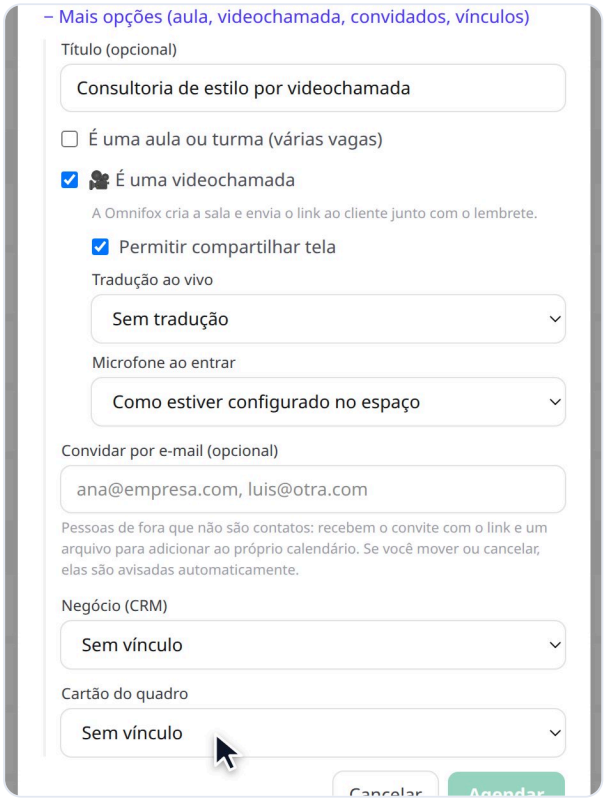
Opção	Para que serve
Título (opcional)	Um nome próprio para o agendamento, em vez de «serviço — cliente».
É uma aula ou turma (várias vagas)	Várias pessoas no mesmo agendamento. Você define as **Vagas** e, se quiser, **Aceitar lista de espera quando lotar**. Na ficha você vê os **Inscritos**, quem está **em espera**, se pagou (**Pago** / **Não pago**) e pode usar **Remover da lista**.
É uma videochamada	O Omnifox cria a sala e envia o link ao cliente junto com o lembrete (capítulo 26).
Convidar por e-mail (opcional)	Pessoas de fora que não são contatos: recebem o convite com o link e um arquivo para o calendário delas. Se você mover ou cancelar, elas são avisadas automaticamente.
Vincular a recursos, negócio ou cartão	**Recursos que ocupa** (por exemplo, 1 barbeiro + 1 cadeira: o horário só aparece se os dois estiverem livres), um **Negócio (CRM)** ou um **Cartão do quadro** entre os atribuídos a você.

Opções da videochamada

Opção	Valores
Permitir compartilhar tela	Ligado ou desligado.
Tradução ao vivo	**Sem tradução**, **Só legendas (mais barato)** ou **Voz traduzida + legendas**, com o **Idioma do anfitrião** e o **Idioma do convidado**.
Microfone ao entrar	**Como estiver configurado no espaço**, **Entrar com o microfone desligado** ou **Entrar com o microfone ligado**.

NOTA

A tradução consome créditos de IA por minuto e por pessoa traduzida (a voz custa cerca de 7 vezes mais que as legendas). Se a sua organização tem a tradução desligada, a reunião começa sem ela.



Mais opções aberto: título, aula ou grupo, videochamada com as opções, convidados por e-mail, negócio do CRM e cartão.

21

CAPÍTULO 21

Bloquear um horário

Para o almoço, um compromisso ou uma reunião: esse horário deixa de ser oferecido.

1. Toque em **Novo agendamento** e passe para a aba **Bloquear horário**.
2. Escolha **Para quem?**: um profissional, ou **Sem pessoa específica** para o calendário inteiro.
3. Escolha o dia, **De** e **Até**, e escreva o **Motivo**.
4. Toque em **Bloquear**: aparece **Horário bloqueado.**

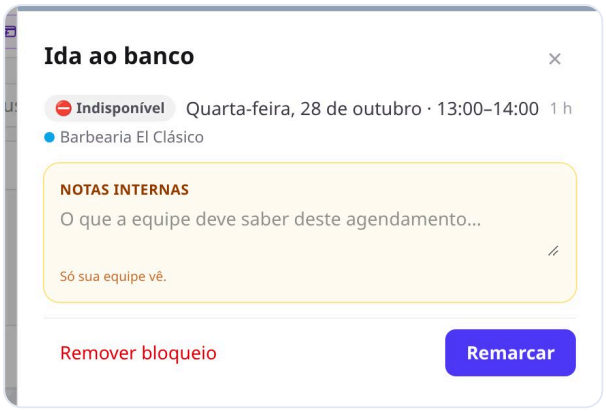


Bloquear um horário: para quem, de, até e motivo.

Esse horário deixa de ser oferecido na página de agendamento e na IA, e na agenda aparece como **Indisponível**.

Remover um bloqueio

Clique no bloqueio e toque em **Remover bloqueio**. O Omnifox pergunta: **Remover este bloqueio? Esse horário volta a ser oferecido para reservas.**



Um bloqueio aberto, com Remover bloqueio.

DICA

Para algo que se repete toda semana (o almoço de todo dia), é melhor colocar no horário do recurso com duas faixas, ou como pausa em Distribuição. O bloqueio é para o pontual.

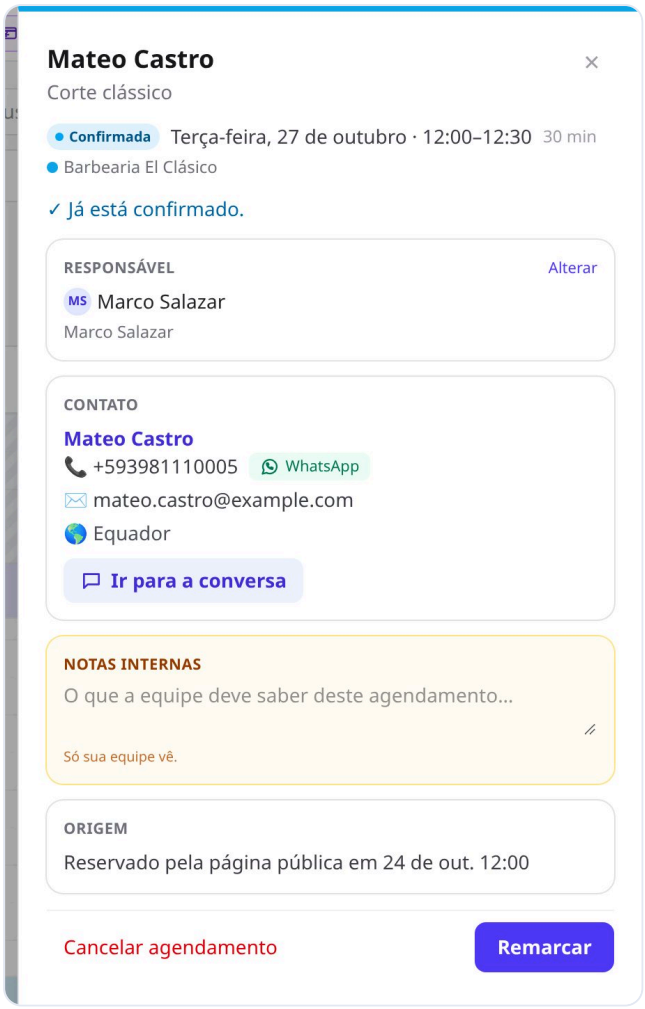
22

CAPÍTULO 22

A ficha do agendamento

Tudo de um agendamento num só lugar.

Um clique em qualquer agendamento abre a ficha.



A ficha do agendamento: status, responsável, contato, notas internas e origem.

Parte	O que você vê e pode fazer
Status	Agendada, Confirmada, Concluída, Não veio ou Cancelada (capítulo 23).
Data e hora	Com a duração e o calendário. Se o cliente está em outro fuso, também a hora local dele (**10:00 em Madri**).
Responsável	Quem atende. Com **Alterar** você escolhe outra pessoa e toca em **Salvar**.
Contato	O cliente com o telefone. **Escrever no WhatsApp** abre o chat; **Ir para a conversa** leva à conversa dele na caixa de entrada.
Notas internas	O que a equipe deve saber deste agendamento. O cliente não as vê.
Origem	Quem o criou e quando (tabela abaixo).
Botões	**Confirmar**, **Compareceu**, **Não compareceu**, **Reagendar**, **Cancelar agendamento**.

A origem do agendamento

Origem	Exemplo
Equipe	«Criado manualmente por Diego Paredes em 25 out, 10:12»
Página de reservas	«Reservado pela página pública em...»
IA	«Agendado pelo agente IA Recepção Barbearia por WhatsApp em...»
Automação	«Criado por uma automação em...»
API	«Criado pela API em...»
Google	«Sincronizado do Google Agenda em...»

23

CAPÍTULO 23

Status: confirmar, compareceu e não compareceu

De agendada a confirmada e, no final: compareceu ou não compareceu.

O ciclo de um agendamento

Agendada
Recém-marcado.

→

Confirmada
O cliente confirmou (botão, 1, a página dele ou a equipe).

→

Concluída
Compareceu. Ou então **Não veio**.

E a qualquer momento antes da hora pode passar a **Cancelada** (capítulo 24).

Confirmar

Quando o cliente confirma por telefone ou pelo chat, abra a ficha e toque em **Confirmar**: aparece **Agendamento confirmado.** Se o cliente toca em Confirmar no lembrete, ele se confirma sozinho.

Compareceu ou não compareceu

Quando o horário já passou, a ficha pergunta: **Este agendamento já passou e continua aberto. O cliente compareceu?** Toque em **Compareceu** ou **Não compareceu**. Se errou, corrija com um clique: **Corrigir: compareceu** ou **Corrigir: não compareceu**.



Um agendamento passado: o cliente compareceu?

DICA

Marcar quem veio e quem não veio deixa a agenda limpa e alimenta os relatórios de faltas. Também serve para a política «Bloquear após N faltas».

24

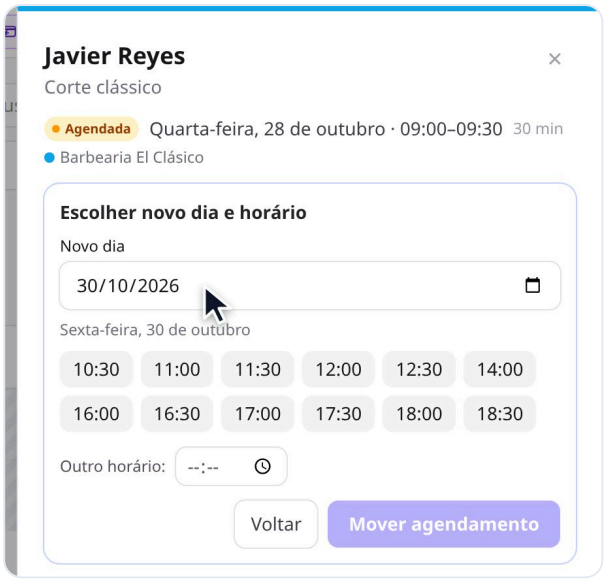
CAPÍTULO 24

Reagendar e cancelar

Mude o horário ou cancele, com aviso ao cliente.

Reagendar

1. Na ficha, toque em **Reagendar** (**Escolher novo dia e horário**).
2. Escolha o **Novo dia** e um dos horários livres.
3. Toque em **Mover agendamento**: aparece **Agendamento reagendado.**

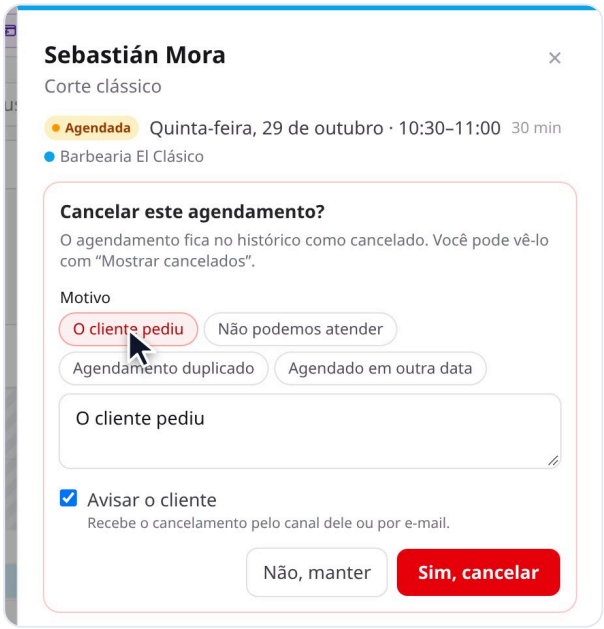


Reagendar: novo dia e horários livres.

Tudo é mantido (serviço, notas, sala de vídeo, convidados) e o cliente recebe o aviso da mudança de horário.

Cancelar

1. Na ficha, toque em **Cancelar agendamento** (**Cancelar este agendamento?**).
2. Escolha o **Motivo**: **O cliente pediu**, **Não podemos atender**, **Agendamento duplicado** ou **Agendado em outra data**. Ou escreva o seu.
3. Decida se quer **Avisar o cliente** (ele recebe o cancelamento pelo canal dele ou por e-mail).
4. Toque em **Sim, cancelar**. Para desistir, **Não, manter**.



Cancelar com motivo e aviso ao cliente.

O agendamento fica no histórico como cancelado, com o motivo. Você pode vê-lo com **Mostrar cancelados**. Se havia gente na lista de espera desse dia, ela é avisada do horário livre (capítulo 28).

> **NOTA**
>
> Se o agendamento não tem telefone nem e-mail do cliente, o Omnifox não consegue avisá-lo: a caixa indica isso.

CAPÍTULO 25

25 Ações rápidas e agendamentos para fechar

O dia a dia sem abrir a ficha, e a agenda sempre fechada.

Ao passar o mouse

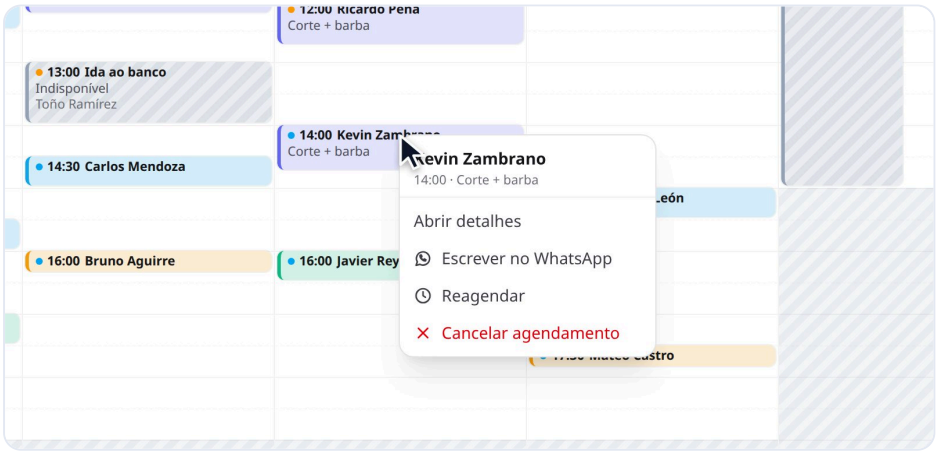
Na visão **Agenda**, ao passar o mouse por um agendamento aparecem as ações rápidas: **Confirmar**, **Escrever no WhatsApp**, **Reagendar** e **Cancelar agendamento**.



As ações rápidas ao passar o mouse por um agendamento.

Clique direito

Em qualquer visão, o clique direito num agendamento abre um menu com **Abrir detalhes**, **Escrever no WhatsApp**, **Reagendar** e **Cancelar agendamento**; conforme o status do agendamento aparecem também **Confirmar**, **Compareceu**, **Não compareceu** ou **Ir para a conversa**.

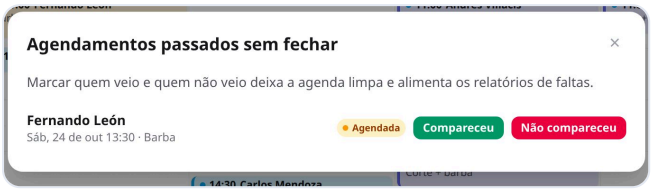


O menu do clique direito.

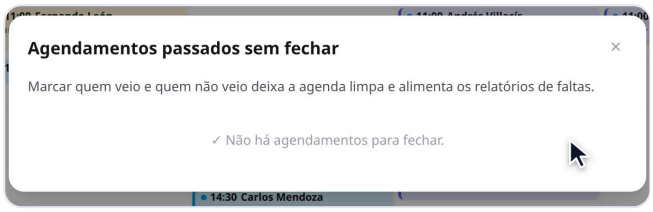
Agendamentos passados sem fechar

1. Toque em **Revisar** no aviso laranja de cima.

2. Abre **Agendamentos passados sem fechar** com os que ficaram pendentes.
3. Marque cada um como **Compareceu** ou **Não compareceu**. No fim aparece **Não há agendamentos para fechar.**



Agendamentos passados sem fechar.



Marcados um a um.

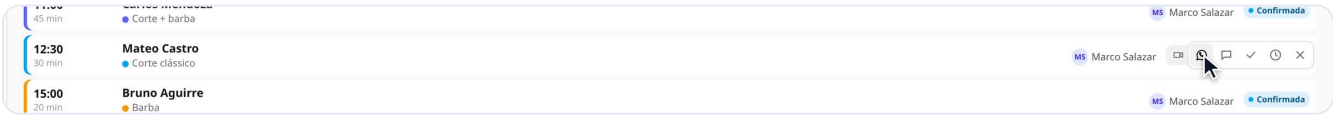
> **NOTA**
> Se ninguém os fechar, eles fecham sozinhos como atendidos depois das horas que você escolheu em Avisos (capítulo 11).

26 CAPÍTULO 26 Agendamentos por videochamada

O agendamento é a reunião: a sala é criada sozinha.

Um agendamento por videochamada (serviço com modalidade **Videochamada do Omnifox**, ou marcado **É uma videochamada**) tem o botão de vídeo na agenda.

Momento	O que acontece
Antes da hora	O botão diz quando a sala abre (**Abre 12:15**); a ficha diz **A sala abre às 12:15.**
15 minutos antes	A sala abre: o botão muda para **Entrar**.
Se você quiser começar antes	Na ficha, **Abrir sala agora**: o Omnifox avisa o cliente que ele já pode entrar.



O botão de vídeo: Abre HH:MM.



Link para o cliente e Abrir sala agora.

Na ficha fica o **Link para o cliente**, para copiar se for preciso. O cliente o recebe na confirmação e no lembrete. Ao reagendar, a mesma sala e o mesmo link são mantidos.

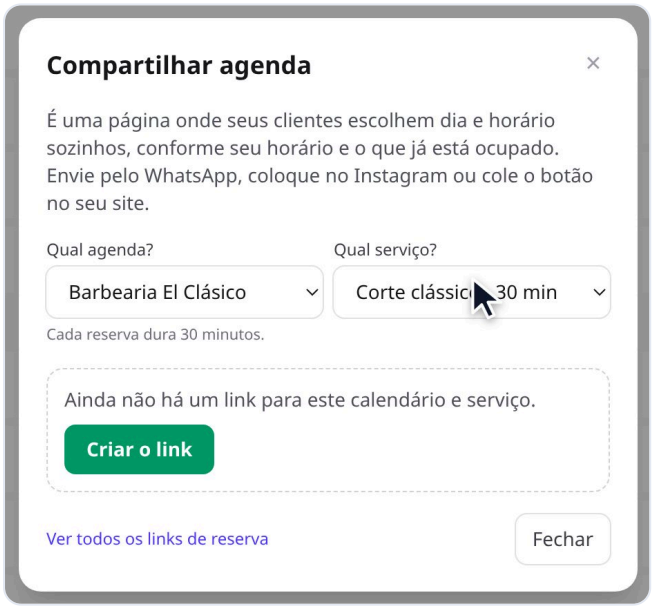
> **NOTA**
> Se o Omnifox não conseguiu avisar o cliente pelo canal dele, você verá «Copie o link e envie você mesmo». As videochamadas com clientes são um complemento à parte; se não estiver ativo, o agendamento diz que ainda não tem sala.

CAPÍTULO 27

27 Compartilhar sua agenda e o botão para o seu site

Um link para seus clientes agendarem sozinhos, e um botão dentro do seu site.

1. No canto superior direito, toque em **Compartilhar agenda**.
2. Escolha **Qual agenda?** e **Qual serviço?** (cada reserva dura o que dura o serviço; sem serviço, blocos de 30 minutos).
3. Toque em **Criar o link**.
4. Use **Copiar**, **Enviar pelo WhatsApp** («Agende seu horário aqui: ...») ou **Abrir a página**.



Compartilhar agenda: qual agenda e qual serviço.



O link criado: copiar, WhatsApp ou abrir.

> **DICA**
>
> Compartilhar de novo não cria outro: «É o mesmo link de sempre». Você pode colá-lo no Instagram, no seu perfil do Google ou nas suas mensagens.

O botão para o seu site

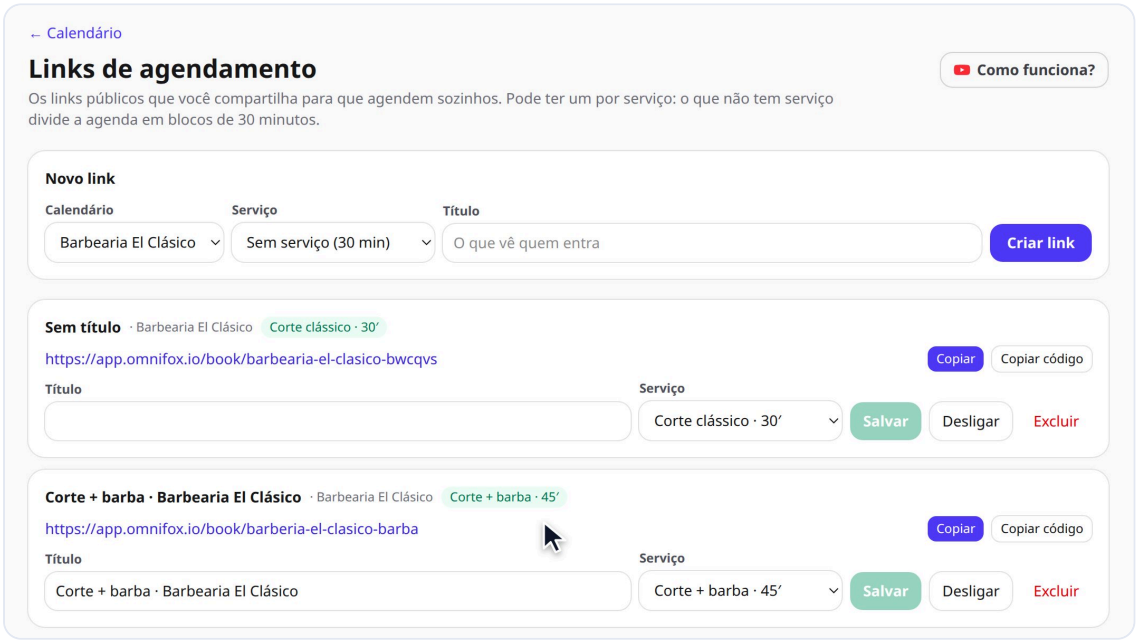
Mais abaixo, em **Botão para o seu site**, você escolhe o **Idioma** do botão (**Agendar una cita**, **Book an appointment** ou **Agendar um horário**), copia essa linha de código (`<script …>`) e a cola no seu site. Aparece um botão que abre a agenda por cima da sua página, sem tirar o visitante de lá.



O botão para o seu site, com o idioma e o código.

Links de agendamento

Todos os seus links ficam em **Administrar** → **Links de agendamento** (ou **Ver todos os links de reserva**).



Administrar → Links de agendamento.

Ação	Como
Criar um por serviço	**Novo link**: escolha **Calendário**, **Serviço** e o **Título** que vê quem entra; toque em **Criar link**.
Compartilhar	**Copiar** o endereço ou **Copiar código** para o seu site.
Pausar	**Desligar** (e **Ligar** para voltar). Um link desligado não recebe reservas.
Apagar	**Excluir**: quem tiver o link verá um erro.

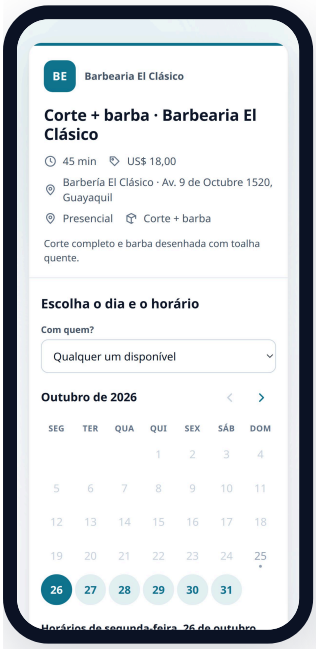
28

CAPÍTULO 28

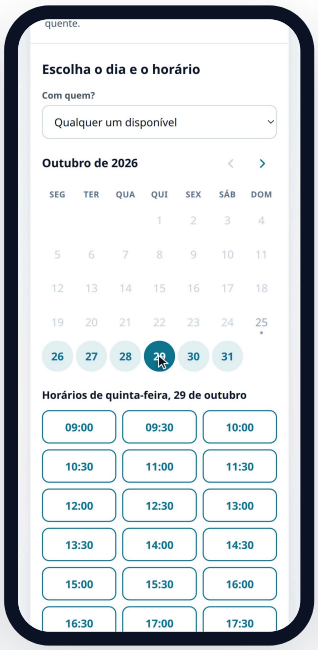
A página de agendamento e a lista de espera

O que o seu cliente vê ao agendar, e o que acontece se o dia estiver cheio.

É assim que o seu cliente vê a página de agendamento (**/book/...**) no celular: sua marca, o serviço, a duração, o preço e o endereço.



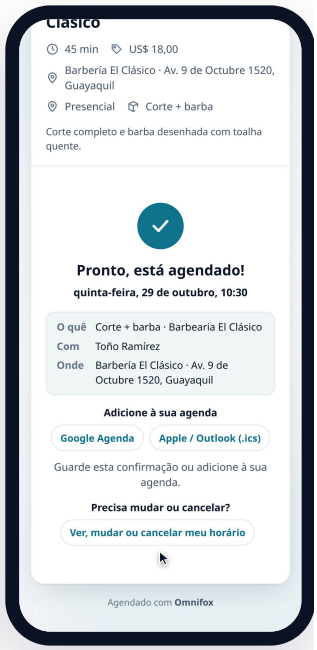
O serviço e com quem.



Os horários livres do dia.



Nome e WhatsApp.



Pronto! Com Adicione à sua agenda.

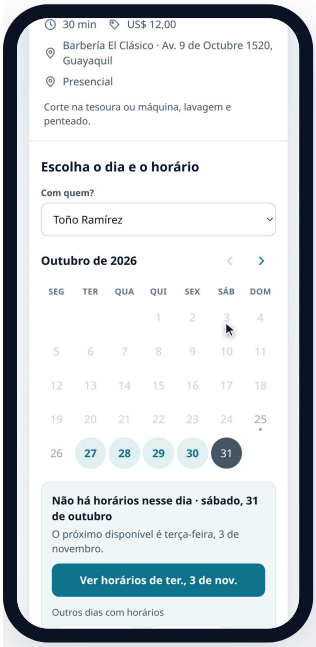
1. Escolhe **com quem** (Marco, Toño ou **Qualquer pessoa disponível**) e, se houver unidades, onde.
2. Toca num dia: aparecem só os horários livres, no fuso dele.
3. Escolhe uma hora, escreve o nome e o WhatsApp com código do país (e o e-mail, se quiser), deixa uma observação opcional para o negócio e confirma a reserva.
4. Vê o resumo (**O quê**, **Quando**, **Com**, **Onde**) e pode usar **Adicione à sua agenda**: **Google Agenda** ou **Apple / Outlook (.ics)**, além de um botão para ver, mudar ou cancelar o horário.

Ele recebe a confirmação pelo WhatsApp (e por e-mail, se deixou), e o agendamento entra sozinho na sua agenda com origem «Reservado pela página pública».

> **NOTA**
> Para evitar abusos, se alguém fizer várias reservas seguidas com o mesmo telefone, a página pede que fale com você. As políticas do serviço (antecedência, máximo no futuro, agendamentos ativos, faltas) valem aqui.

Lista de espera: «Me avise se abrir»

Se o dia que ele quer já está cheio, a página sugere o próximo dia com horários e, se o serviço tem a lista de espera ativa, oferece: **Esse dia é o único que serve?** Ele deixa o nome e o telefone e toca em **Me avise se abrir**.



Um dia cheio.



Me avise se abrir.

Passo	O que acontece
1	O cliente fica inscrito para esse dia.
2	Se alguém cancela ou muda um horário desse dia, os **3 primeiros** da lista recebem um aviso pelo WhatsApp (modelo **Lista de espera**) ou por e-mail, com o link para reservar.
3	Quem reservar primeiro fica com o horário.

Além da página, a IA (capítulo 31) e sua equipe podem inscrever clientes na lista. Você a vê em **Relatórios → Lista de espera** (capítulo 33).

29

CAPÍTULO 29

O que o cliente recebe: confirmar, mudar ou cancelar

As mensagens de WhatsApp e a página do horário dele, sem senha.

Pelo WhatsApp

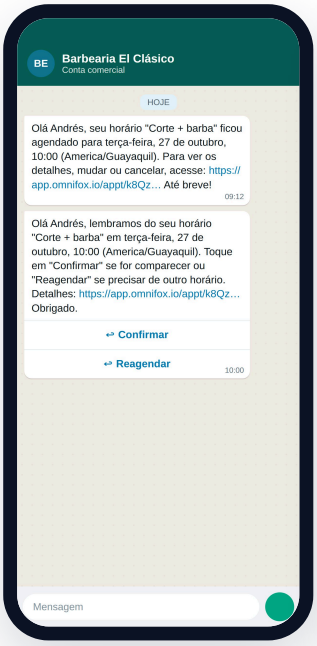
CONFIRMAÇÃO

Olá Andrés, seu horário "Corte + barba" ficou agendado para terça-feira, 27 de outubro, 10:00 (America/Guayaquil). Para ver os detalhes, mudar ou cancelar, acesse: https://app.omnifox.io/appt/k8Qz... Até breve!

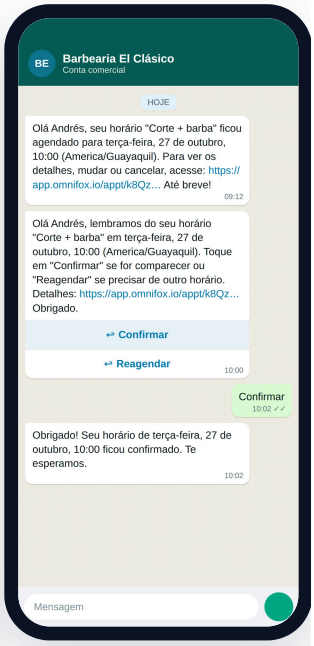
LEMBRETE, 24 H ANTES

Olá Andrés, lembramos do seu horário "Corte + barba" em terça-feira, 27 de outubro, 10:00 (America/Guayaquil). Toque em "Confirmar" se for comparecer ou "Reagendar" se precisar de outro horário. Detalhes: https://app.omnifox.io/appt/k8Qz... Obrigado.

↩ Confirmar ↩ Reagendar



O lembrete com botões.

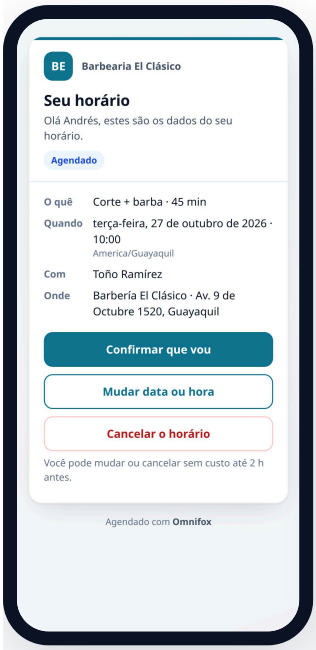


Tocou Confirmar.

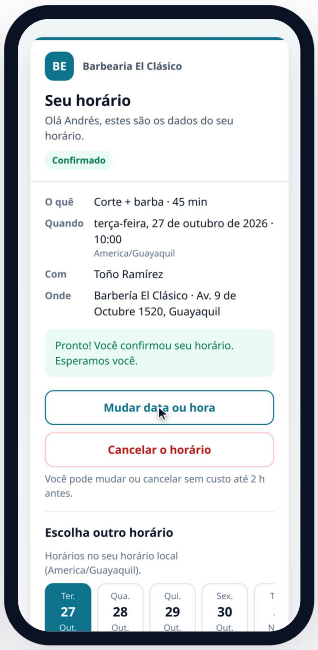
O cliente…	Resposta automática	Na sua agenda
Toca em **Confirmar** ou responde **1**	«Obrigado! Seu horário de… está confirmado. Até lá.»	Passa a **Confirmada**.
Toca em **Reagendar** ou responde **2**	«Claro. Escolha outro horário aqui: (link) — ou escreva o dia e a hora que servem para você.»	Sem mudanças até ele escolher.
Responde sobre um horário já cancelado	«Esse horário não está mais ativo. Se quiser agendar outro, escreva para nós.»	—

A página do horário (/appt)

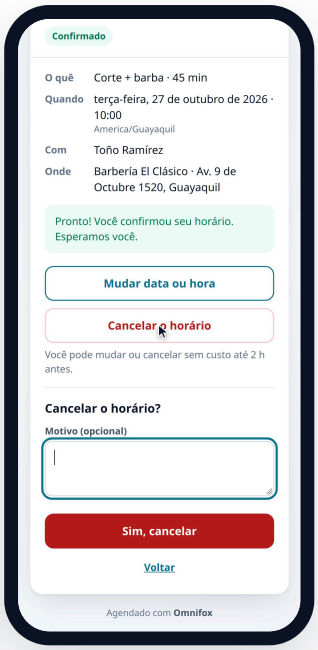
O link abre a página **Seu horário**, com a sua marca e sem senha: «Olá Andrés, estes são os dados do seu horário», com **O quê**, **Quando**, **Onde**, **Com** (e **Videochamada**, se for o caso).



A página do horário (Seu horário).



Mudar data ou hora.



Cancelar o horário.

Botão	O que faz
Confirmar que vou	Confirma o horário.
Mudar data ou hora	**Escolha outro horário**: um dia e uma hora livres.
Cancelar o horário	Com **Motivo (opcional)** e **Sim, cancelar**.

O prazo de cancelamento

Com o **Prazo de cancelamento (h)** do serviço (capítulo 14):

Quando	O que o cliente vê	O que acontece
Antes do prazo	«Você pode mudar ou cancelar sem custo até 4 h antes.»	Ele faz sozinho; o negócio é avisado.
Depois do prazo, ao mudar	«Já passou o prazo para mudar ou cancelar sem custo... Se precisar mudar, escreva para nós.»	Não pode mudar pela página.
Depois do prazo, ao cancelar	«Se cancelar mesmo assim, o negócio pode cobrar uma taxa.»	Se cancelar, fica marcado como **cancelado fora do prazo**.

NOTA

Tudo o que o cliente faz pela página dele aparece na hora na sua agenda, no Team (se você ativou) e nos relatórios.

30

CAPÍTULO 30

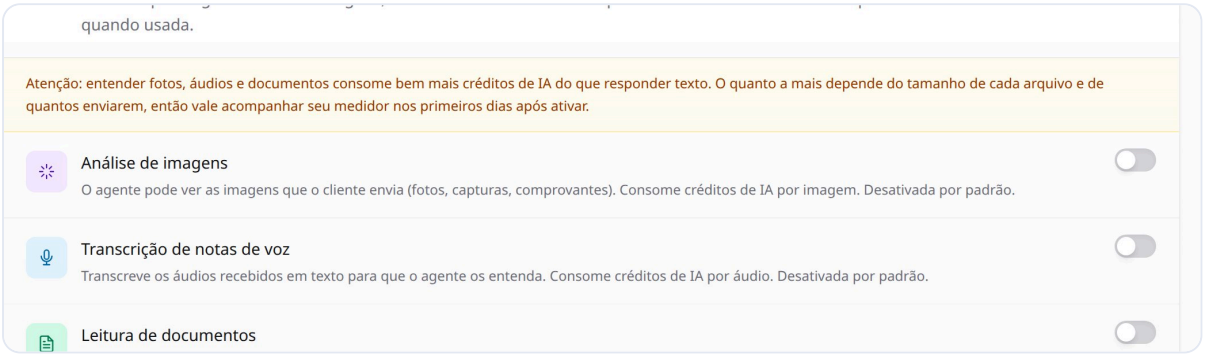
A IA que agenda: ferramentas e instruções

Um agente que atende no WhatsApp, no Instagram ou no chat do seu site e agenda de verdade.

Em **Agentes de IA**, abra o seu agente (no exemplo, **Recepção Barbearia**). Para agendar, ele precisa de duas coisas: as ferramentas de agenda ligadas e boas instruções.

Ferramentas

Na aba **Ferramentas**, ligue as de agenda:



As ferramentas de agenda ligadas no agente.

Ferramenta	O que faz	Nome técnico
Consultar disponibilidade de horários	Vê os horários livres reais de um serviço, um dia e, se pedido, um profissional.	`check_availability`
Agendar horário	Reserva o horário com o contato da conversa.	`book_appointment`
Ver, remarcar ou cancelar o horário do cliente	Gerencia agendamentos que já existem. Ações: `list` (ver os horários dele), `confirm`, `reschedule` (mudar), `cancel` e `waitlist` (inscrever na lista de espera).	`manage_appointment`

A IA respeita tudo o que você configurou: horários, feriados, recursos, duração, antecedência, prazo de cancelamento e Google Agenda. Nunca oferece um horário que não existe.

Instruções

Em **Instruções** você explica como trabalhar. O essencial: consultar antes de oferecer horários, oferecer duas ou três opções, agendar só quando o cliente confirmar, perguntar antes de cancelar e nunca inventar horários nem preços. Este é o exemplo completo da barbearia:

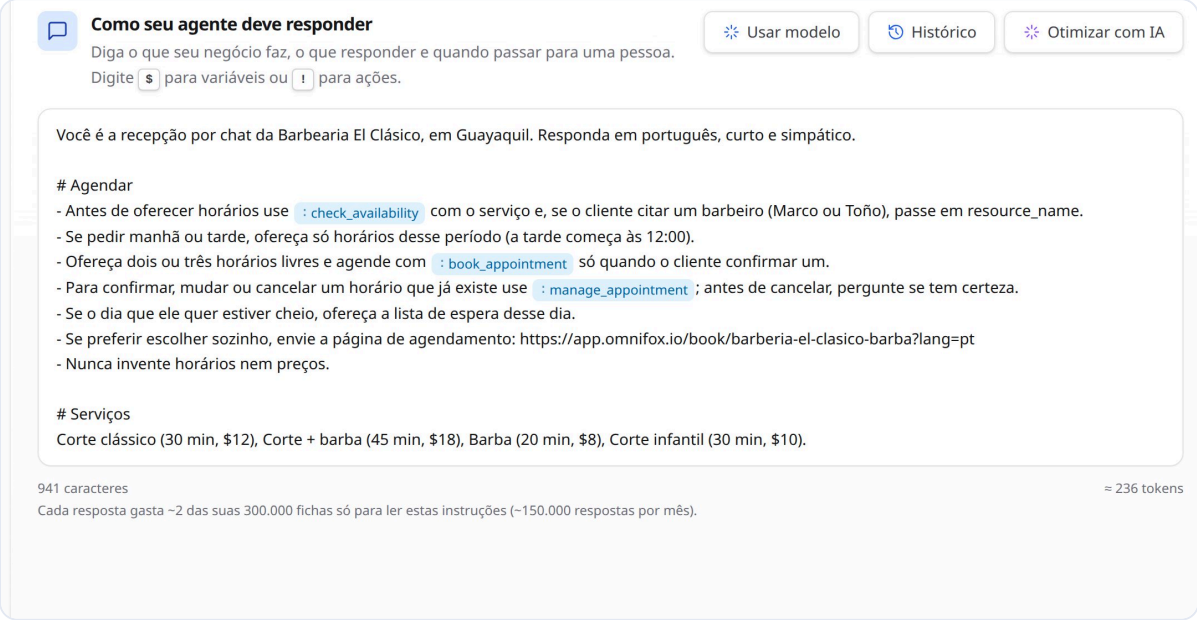
```
Você é a recepção por chat da Barbearia El Clásico, em Guayaquil. Responda em português, curto e simpático.
```

```
# Agendar
- Antes de oferecer horários use !check_availability com o serviço e, se o cliente citar um barbeiro
(Marco ou Toño), passe em resource_name.
- Se pedir manhã ou tarde, ofereça só horários desse período (a tarde começa às 12:00).
- Ofereça dois ou três horários livres e agende com !book_appointment só quando o cliente confirmar um.
- Para confirmar, mudar ou cancelar um horário que já existe use !manage_appointment; antes de
cancelar, pergunte se tem certeza.
- Se o dia que ele quer estiver cheio, ofereça a lista de espera desse dia.
- Se preferir escolher sozinho, envie a página de agendamento: https://app.omnifox.io/book/barberia-el-
clasico-barba?lang=pt
- Nunca invente horários nem preços.

# Serviços
Corte clássico (30 min, $12), Corte + barba (45 min, $18), Barba (20 min, $8), Corte infantil (30 min,
$10).
```

NOTA

As palavras com ! (por exemplo, !check_availability) dizem ao agente qual ferramenta usar. resource_name é o nome do profissional, como está em Recursos.



As instruções do agente da barbearia.

CAPÍTULO 31

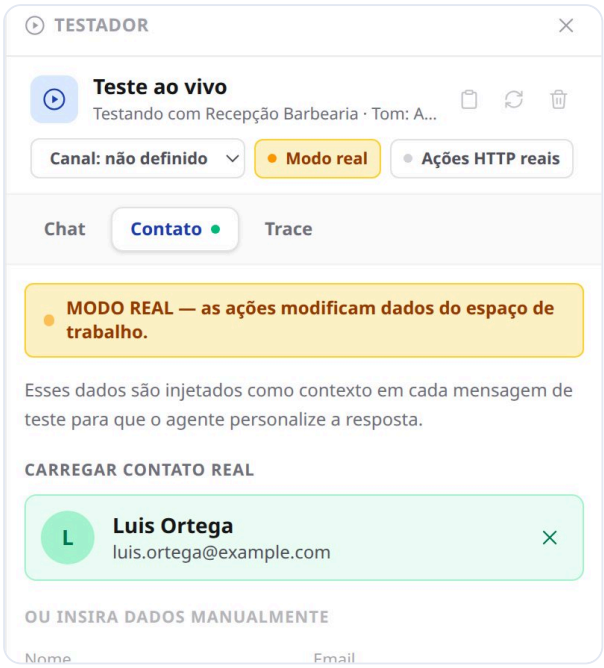
31 A IA em ação: do chat ao calendário

Testar sem risco, ver o agendamento aparecer sozinho e gerenciar horários pelo chat.

Testar no testador

1. Abra o **Teste ao vivo** do agente (aba **Testador**).
2. Na aba **Contato**, use **Carregar contato real** e escolha um cliente (Luis Ortega).

3. Ative o **Modo real** e aceite **Sim, ativar modo real**: as ações são executadas de verdade (aparece o aviso **MODO REAL**). Sem modo real, as ações são simuladas.
4. Escreva como se fosse o cliente.



O Teste ao vivo com um contato real e o Modo real ativado.

Um exemplo de conversa

Olá, quero um corte com barba com o Toño na quinta à tarde

A IA usa Consultar disponibilidade de horários: Corte + barba, quinta, Toño Ramírez

Olá, Luis! Na quinta o Toño tem estes horários à tarde: 12:00, 12:30, 13:00, 13:30, 14:00, 14:30, 15:00, 15:30, 17:00, 17:30 e 18:00. Qual fica melhor?

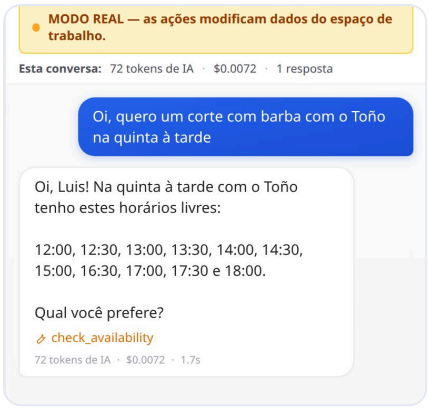
Às 13:30 está perfeito

A IA usa Agendar horário

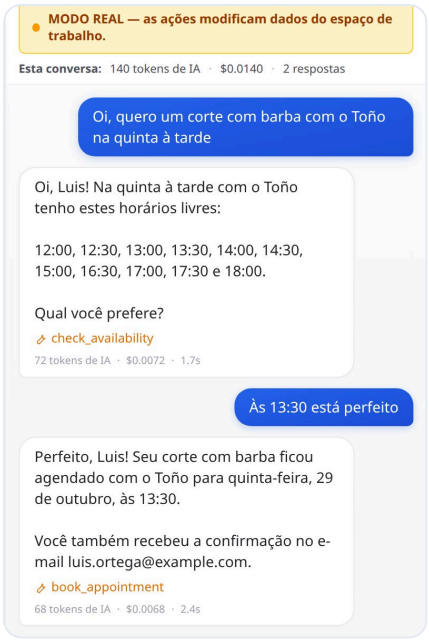
Pronto, Luis! Agendei corte + barba com o Toño Ramírez para quinta, 29 de outubro, às 13:30. A confirmação foi enviada para luis.ortega@example.com.

O agendamento aparece sozinho

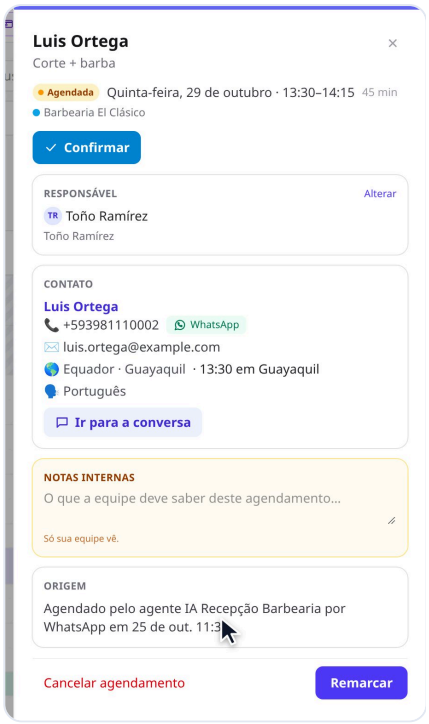
Vá ao calendário: o agendamento está lá, com o Toño, e na ficha a **Origem** diz **Agendado pelo agente IA Recepção Barbearia por...**



A IA consultou a agenda do Toño e oferece horários realmente livres.



O Luis escolhe uma hora e a IA agenda o horário (book_appointment) e confirma.



No calendário, a ficha do agendamento: Origem «Agendado pelo agente IA Recepção Barbearia por WhatsApp».

Reagendar, cancelar e lista de espera pelo chat

Oi, aqui é o Luis. Pode passar meu horário de quinta para sexta no mesmo horário, por favor?

A IA usa Ver, remarcar ou cancelar o horário do cliente (list → reschedule) e Consultar disponibilidade de horários

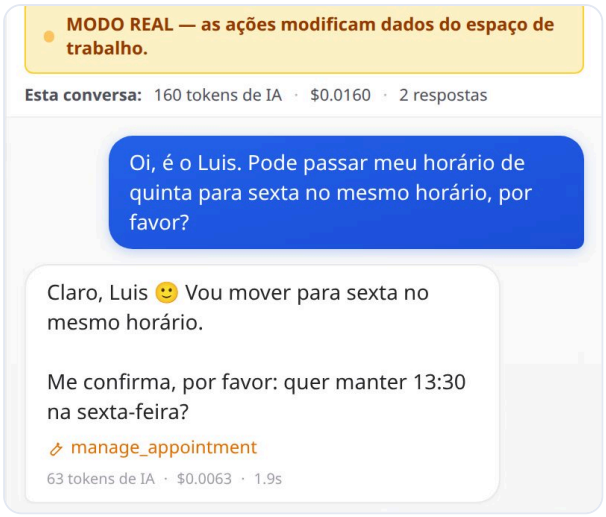
Pronto, Luis 👍 Seu horário de quinta foi remarcado para sexta, 30 de outubro, às 13:30.

No fim não vou conseguir, pode cancelar

Tem certeza de que quer cancelar seu horário de sexta, 30 de outubro, às 13:30?

Sim

Pronto, seu horário foi cancelado. Se quiser agendar outro, é só falar.



A IA reagendou o horário pelo chat.

Se o dia que ele pede está cheio, a IA o inscreve na lista de espera (ação `waitlist`). E se o cliente preferir escolher sozinho, ela envia o link da página de agendamento; pela caixa de entrada, sua equipe também pode enviá-lo com um clique.

Boas práticas

- Que consulte **sempre** a disponibilidade antes de oferecer horários: nunca deixe que ela «adivinhe».
- Que confirme o serviço, o profissional e o dia antes de agendar.
- Coloque nas instruções a lista de serviços com duração e preço, igual à de Serviços.
- Peça que pergunte antes de cancelar.
- Teste no testador (primeiro simulado, depois com Modo real e um contato de teste) antes de conectá-la aos seus canais.

Erros comuns

Problema	Causa provável	Solução
A IA diz que não há horários	O serviço está **Oculto**, o profissional não o presta, ou não há horário cadastrado.	Confira Serviços, Recursos → Serviços prestados e o Horário.
Oferece horários mas não agenda	Falta ligar **Agendar horário**.	Ligue em Ferramentas.
No testador «agendou» mas não aparece	Estava no modo simulado.	Ative o **Modo real** com um contato real.
Não encontra o barbeiro	O nome não bate com Recursos.	Use o nome exatamente como está em Recursos.
Inventa preços	Faltam os preços nas instruções.	Adicione a lista de serviços e «Nunca invente horários nem preços».

32

CAPÍTULO 32

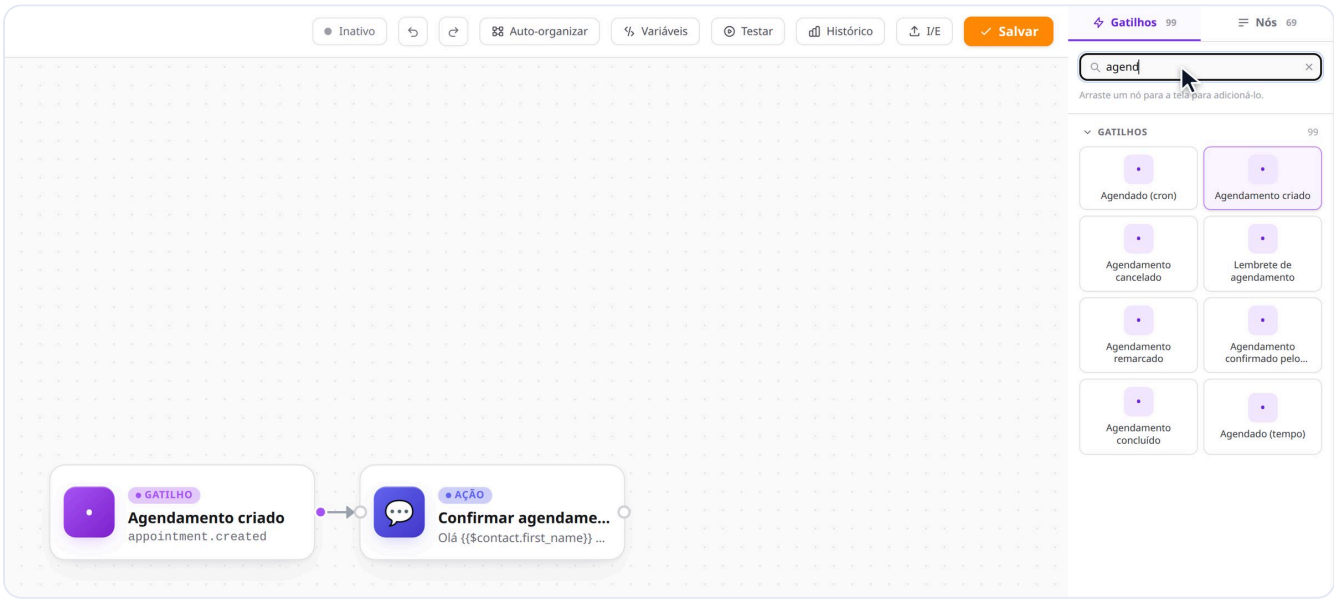
Automações com agendamentos

Que as coisas aconteçam sozinhas quando um horário é agendado, confirmado ou cancelado.

Em **Automações** (Workflows), os agendamentos têm seus próprios gatilhos e nós.

Gatilhos

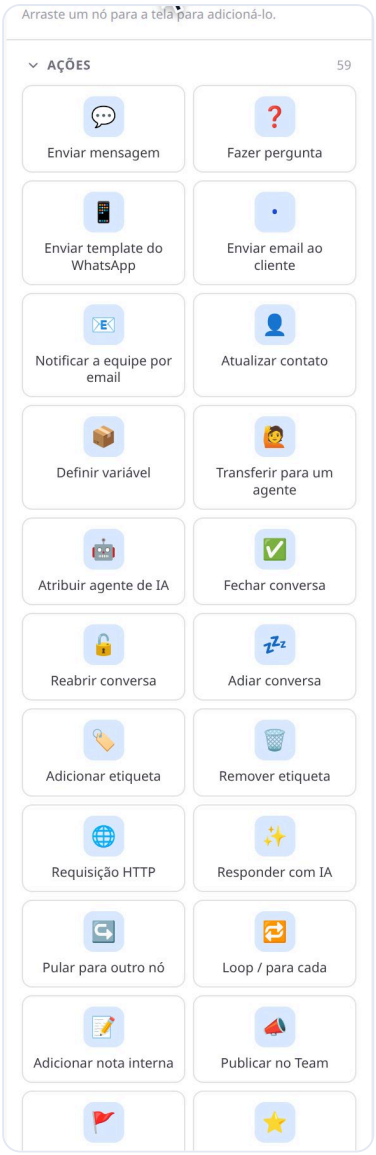
Gatilho	É disparado quando…
Agendamento criado	Um horário é agendado (equipe, página, IA, API ou fluxo).
Agendamento confirmado	O cliente ou a equipe confirma.
Agendamento reagendado	Muda de data ou hora.
Agendamento cancelado	É cancelado.
Não compareceu	É marcado como não compareceu.
Agendamento concluído	É marcado como compareceu ou fecha sozinho.
Lembrete de agendamento	Faltam as horas que você escolher para o horário.
Horário liberado	Um cancelamento ou uma mudança deixa um horário livre.
Lista de espera	Alguém se inscreve na lista de espera.



Um fluxo com o gatilho Agendamento criado e o nó Confirmar horário; à direita, os nós que aparecem ao buscar «horário».

Nós

Nó	O que faz
Agendar horário	Cria um agendamento para o contato.
Confirmar horário	Passa para confirmado.
Reagendar horário	Move para outra data ou hora.
Cancelar horário	Cancela.
Marcar que não veio	Marca como não compareceu.
Anotar na lista de espera	Anota o contato na lista de espera de um dia.
Consultar disponibilidade	Traz os horários livres para usar no fluxo.
Bloquear um horário na agenda	Bloqueia um intervalo.
Criar cartão a partir do agendamento	Cria um cartão de Projetos a partir do agendamento, com data e responsável. Se o agendamento já tinha cartão, não cria outro.



A lista de nós com os de agendamentos.

Variáveis do agendamento

Variável	O que traz
`{{$appointment.when}}`	Data e hora (no horário do cliente, por extenso).
`{{$appointment.date}}`	Data (no horário do cliente).
`{{$appointment.time}}`	Hora (no horário do cliente).
`{{$appointment.service}}`	Serviço.
`{{$appointment.address}}`	Endereço (atendimento presencial).
`{{$appointment.manage_link}}`	Link para o cliente ver, mudar ou cancelar o horário.
`{{$appointment.video_link}}`	Link da videochamada.

Os dois modelos de agendamentos

Nos modelos de Automações há dois de agendamentos para usar o **seu próprio texto**: a confirmação ao agendar e o lembrete. Por exemplo, o do lembrete diz: «Olá {{$contact.first_name}} 👋 Lembramos do seu horário de {{$appointment.service}} em {{$appointment.when}}. Responda 1 para confirmar ou 2 se precisar mudar. Você também pode gerenciar aqui: {{$appointment.manage_link}}». Ao usá-lo, ele é criado desativado: revise o texto e ative.



Os dois modelos de agendamentos: confirmação e lembrete pelo WhatsApp.

> **ATENÇÃO**
> O Omnifox já confirma e lembra cada horário de fábrica. Se usar esses modelos, desative o aviso de fábrica em Configuração → Avisos do calendário para não mandar duas mensagens.

Para os seus sistemas: webhooks e API

Se você tem outro sistema (seu site, um ERP), os **webhooks** o avisam de cada agendamento criado, movido ou cancelado, e a **API de agendamentos** permite consultar disponibilidade, agendar, mover e cancelar de fora. Os agendamentos criados assim mostram a origem «Criado pela API».

33

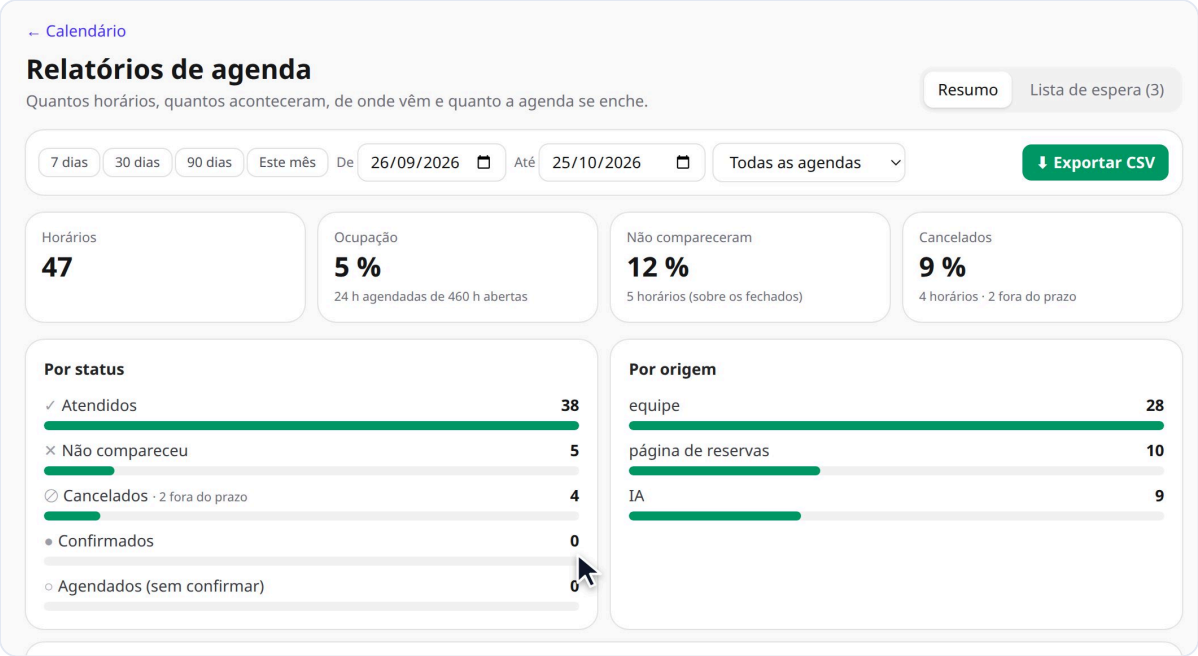
CAPÍTULO 33

Relatórios e lista de espera

Quantos horários, quantos aconteceram, de onde vêm e quanto a agenda se enche.

Vá em **Administrar** → **Relatórios** (**Relatórios de agenda**).

1. Escolha o período: **7 dias**, **30 dias**, **90 dias**, **Este mês** ou **De**/**Até**.
2. Escolha a **Agenda** ou **Todas as agendas**.
3. Veja os números de cima e os detalhamentos de baixo. Com **Exportar CSV** você leva tudo para o Excel.



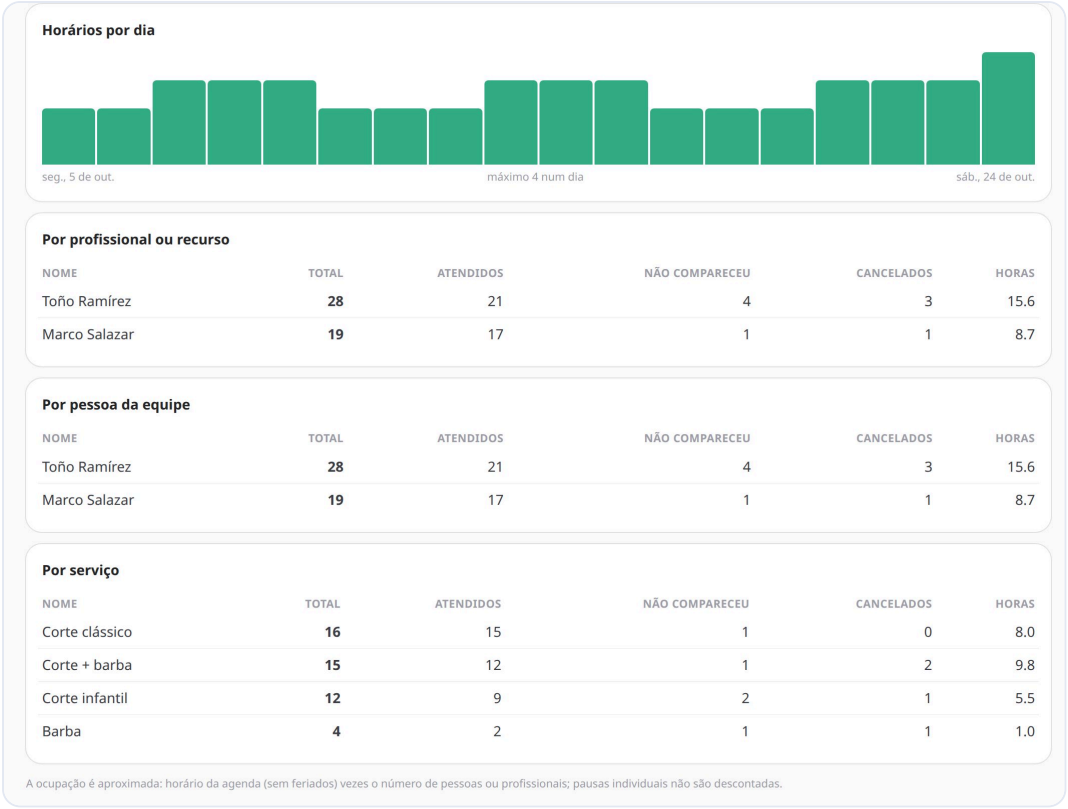
Relatórios de agenda: período, agenda e os números principais.

Número	O que mede
Horários	O total de agendamentos do período.
Ocupação	Horas agendadas sobre horas abertas (**24 h agendadas de 460 h abertas**).
Não compareceram	A porcentagem de faltas sobre os agendamentos fechados.
Cancelados	Quantos foram cancelados e quantos **fora do prazo**.

> **NOTA**
>
> A ocupação é aproximada: horário da agenda (sem feriados) vezes o número de pessoas ou profissionais; pausas individuais não são descontadas.

Os detalhamentos

Detalhamento	Para que serve
Por status	Atendidos, Não compareceu, Cancelados, Confirmados e Agendados (sem confirmar). Inclui quantos fecharam automaticamente.
Por origem	Equipe, página de reservas, IA, API, Google, fluxo: de onde vêm seus agendamentos.
Horários por dia	Quais dias enchem mais (com o máximo num dia).
Por profissional ou recurso	Horários e horas do Marco e do Toño.
Por pessoa da equipe	Quem atende cada agendamento.
Por serviço	Quais serviços são mais pedidos.



Os detalhamentos por status, origem, dia, profissional e serviço.

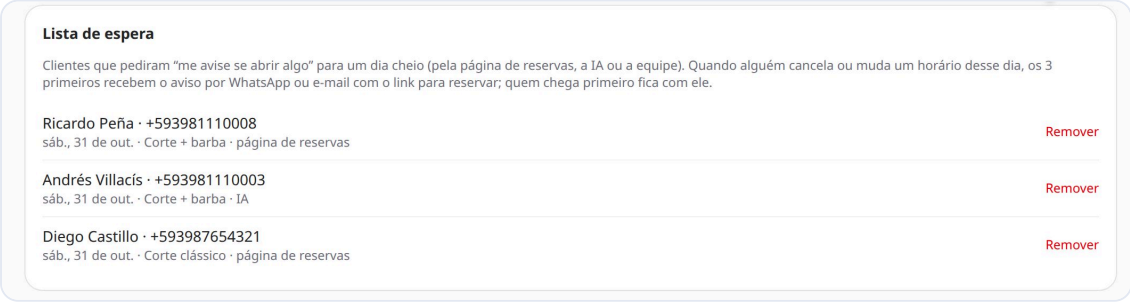
Se há agendamentos passados sem fechar, o relatório avisa para você marcá-los: assim os números são reais.

O CSV

Traz uma linha por agendamento com ID, data, início, fim, agenda, serviço, profissional, responsável, cliente, telefone, e-mail, status, origem, cancelamento tardio, se fechou automaticamente, motivo do cancelamento e data de criação.

Lista de espera

Na aba **Lista de espera** você vê quem está esperando um horário, para qual dia e de onde pediu (**página de reservas**, **IA**, **equipe** ou **API**). Com **Remover** você o tira da lista.



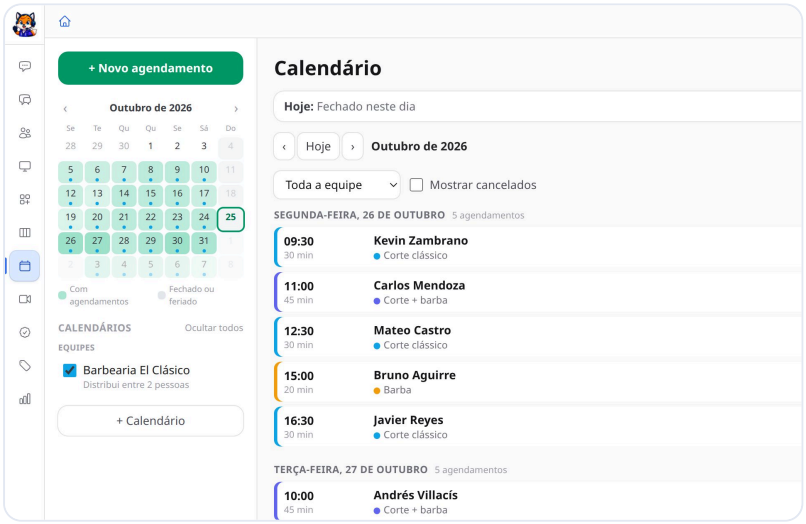
A aba Lista de espera.

CAPÍTULO 34

34 Permissões: agente e administrador

Quem pode fazer o quê no Calendário.

Tarefa	Agente	Administrador
Ver a agenda, buscar, filtrar	✓	✓
Criar, mover, confirmar e cancelar agendamentos	✓	✓
Marcar compareceu / não compareceu, bloquear horários	✓	✓
Gerenciar a própria agenda pessoal	✓	✓
Configurar calendários de equipe (horário, feriados, distribuição, avisos)	—	✓
Serviços, Recursos, Unidades e Links de agendamento	—	✓
Conectar ou desconectar o Google num calendário de outra pessoa	—	✓
Excluir um calendário	Só o dono	✓
Relatórios	Conforme as permissões	✓



O calendário visto por um agente: sem opções de administração.

Para um agente, as opções de administração nem aparecem: ele vê a agenda limpa, com o que precisa para trabalhar. Se tentar algo sem permissão, verá **Você não tem permissão para fazer isso.**

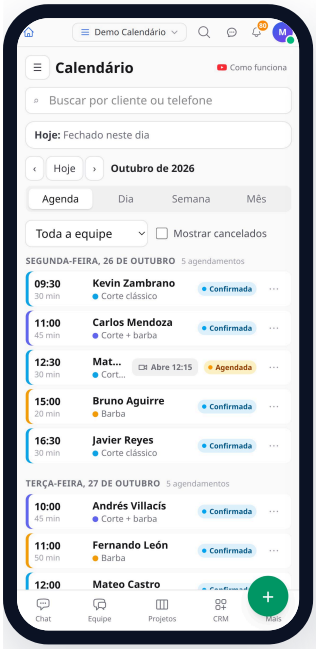
35

CAPÍTULO 35

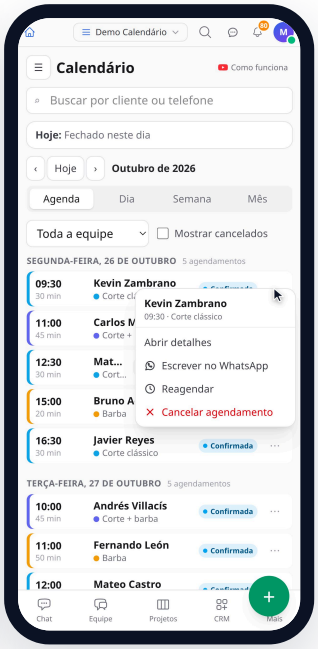
O calendário no celular e atalhos

Sua agenda no bolso e alguns atalhos para ir mais rápido.

O calendário funciona no celular, pelo navegador ou pelo app do Omnifox: o botão ☰ abre o minicalendário e os calendários; em cima ficam a busca e as visões, e cada agendamento com o seu menu de ações.



O calendário no celular.



O menu de ações de um agendamento.

No celular, toque num agendamento para abrir a ficha, ou no menu dele para as ações rápidas (confirmar, WhatsApp, reagendar, cancelar). Os profissionais que não usam o Omnifox têm o próprio link privado (capítulo 18).

Atalhos de teclado

Tecla	Ação
Enter	Abre o agendamento em foco (selecionado com o teclado).
Escape	Fecha a ficha ou a janela aberta, ou cancela um arraste.
Escape na busca	Limpa a busca.

CAPÍTULO 36

36 Glossário e perguntas frequentes

Glossário

Termo	O que é
Calendário	Uma agenda: de uma pessoa, de uma equipe, de uma sala ou compartilhada.
Serviço	Um tipo de agendamento, com duração, preço, vagas e políticas.
Recurso	Uma pessoa, espaço ou equipamento que atende, com o seu próprio horário. Não precisa ser usuário.
Distribuição	Como os agendamentos são atribuídos entre as pessoas de um calendário de equipe.
Exceção	Férias ou um dia com outro horário de um recurso.
Bloqueio	Um período em que não são oferecidas reservas.
Encaixe	Um agendamento marcado mesmo que já exista outro nessa hora.
Buffer (antes/depois)	Minutos de preparação somados à duração.
Prazo de cancelamento	Até quantas horas antes o cliente pode cancelar ou mudar sozinho.
Lista de espera	Clientes que pedem para ser avisados se abrir um horário num dia cheio.
Modelo do WhatsApp	Mensagem aprovada pela Meta, necessária fora da janela de 24 horas.
Janela de 24 horas	O período, desde a última mensagem do cliente, em que o WhatsApp deixa escrever livremente.
Link de agendamento	A página pública /book para o cliente agendar sozinho.
Link do horário	A página /appt do cliente para confirmar, mudar ou cancelar.
Origem	Quem criou o agendamento: equipe, página, IA, automação, API ou Google.

Perguntas frequentes

Por que um horário não aparece nos horários disponíveis?

Confira, nesta ordem: o horário do calendário e o do profissional (Recursos), as exceções e pausas dele, os feriados, os bloqueios, os agendamentos que ele já tem (incluindo os minutos antes/depois do serviço), a antecedência mínima, o máximo no futuro e, se o Google estiver conectado, os eventos ocupados.

Por que o WhatsApp não chega ao cliente?

Pode ser que o agendamento não tenha cliente ou telefone, que você não tenha marcado **Avisar o cliente pelo WhatsApp**, que os modelos não estejam aprovados (fora da janela de 24 horas só saem modelos) ou que não haja um WhatsApp conectado à Meta. Confira a aba Avisos.

Meus modelos estão «em revisão».

A Meta costuma aprová-los em minutos ou horas; o status se atualiza sozinho. Enquanto isso sai o e-mail, e o WhatsApp se a conversa estiver aberta. Se um sair **rejeitado**, toque de novo em **Preparar modelos** ou fale com o suporte.

Como cadastro os feriados do ano?

Em Configuração → **Feriados**, um por um com o nome; para vários dias seguidos use **Até**. Os feriados de uma só pessoa vão nas Exceções dela.

Meus clientes estão em outro país: eles veem a hora certa?

Sim. A página de agendamento mostra os horários no fuso do cliente, e as mensagens levam o fuso. Na ficha você vê também a hora local dele.

Posso agendar um cliente sem telefone?

Sim, mas ele não vai receber confirmação nem lembretes pelo WhatsApp. Se tiver e-mail, recebe por e-mail.

Como coloco um agendamento num horário já ocupado?

Marque **Encaixe** na janela do agendamento. Use com cuidado: o profissional terá dois agendamentos ao mesmo tempo.

Dá para atender dois clientes ao mesmo tempo com dois barbeiros?

Sim: num calendário de equipe, cada barbeiro tem a sua coluna e a sua disponibilidade. Na mesma hora pode haver um agendamento com o Marco e outro com o Toño.

E uma aula com vários alunos?

Coloque **Vagas** maior que 1 no serviço, ou marque **É uma aula ou turma (várias vagas)** no agendamento.

Como cobro um depósito na reserva?

Ainda não é possível: o depósito está marcado como **Em breve**. Por enquanto use o prazo de cancelamento e o bloqueio após faltas.

Como passo um agendamento para outro barbeiro?

Abra a ficha e use **Alterar** em **Responsável**, ou **Reagendar**. Arrastando não dá.

O cliente moveu o evento no Google dele: muda no Omnifox?

Não. A sincronização com o Google vai do Omnifox para o Google (e os ocupados do Google bloqueiam horários). Para mudar, faça no Omnifox ou peça ao cliente que use o link dele.

O que acontece com os agendamentos que ninguém marcou?

Fecham sozinhos como atendidos depois das horas que você escolheu em Avisos (48 de fábrica), e nos relatórios contam como «fechados automaticamente».

Posso colocar o agendamento dentro do meu site?

Sim: em **Compartilhar agenda** → **Botão para o seu site**, ou em Links de agendamento → **Copiar código**.

Chegam duas mensagens de confirmação.

Provavelmente você ativou o modelo de agendamentos em Automações e deixou o aviso de fábrica. Desative um dos dois.

Quanto custam os avisos?

Cada aviso por modelo custa o que a Meta cobra por uma mensagem de utilidade.

Um barbeiro não tem usuário no Omnifox: como ele vê a agenda?

Com o **Link privado** de Recursos: ele vê o dia dele no celular e marca quem veio, sem usuário nem senha.

Precisa de ajuda?

Escreva para nós pelo botão **Suporte** do app ou visite a central de ajuda em omnifox.io/help. Se você ainda não usa o Omnifox, teste grátis por 7 dias em **omnifox.io**.