# FAQ — CooPs

Respostas curtas. Sintoma → o que fazer.

---

## Login e conta

### O membro "não consigo entrar"

1. Email e senha corretos?
2. Confirmou o email? (caixa de spam; link expira.)
3. Gestor: **Reenviar email** ou **Liberar login (Auth)** na ficha.
4. Na **web**, marcou **Não sou um robô**?
5. Conta ainda **pendente**? Gestor deve **aprovar** em **Convite / Pedidos**.

### "Senha errada"

Use **Esqueci a senha** na entrada com o **mesmo email** do cadastro. Se o email nunca foi confirmado, o gestor usa **Liberar login** ou **Reenviar email** — isso **não** redefine senha.

### "Ativo" na lista mas não entra

Normal: **Ativo** é cadastro no coworking. Login exige **email confirmado** no Auth — use Liberar login ou reenviar email.

### Gestor não acessa o admin

Verifique **Plano CooPs** (mensalidade em dia). Entre pelo mesmo email da conta gestor.

---

## Créditos e reservas

### Por que o saldo mostra 10,5 ou 17,5?

O app usa **meio crédito** como unidade permitida (0,5). Ajustes e consumos podem gerar valores com vírgula.

### Quanto de crédito uma reserva gasta?

**Depende da configuração do gestor:** preço por hora (e modalidade), duração escolhida e regras da sala/posto. **Não** há regra fixa "X minutos = 0,5 crédito" para todos os espaços.

Antes de confirmar, leia a **estimativa** na tela de reserva.

### Reserva diz “Indisponível” ou dia bloqueado

Sala/posto **fechado** nesse dia da semana ou fora do horário — gestor altera em Espaços → dias/horários.

### “Passado” no calendário admin

Horário já passou; membro não cancela da mesma forma. Admin pode usar **registro histórico** (mês atual). Ver Manual §4.2.

### Cancelei — créditos voltaram?

Se o cancelamento foi aceito (membro: em geral **até 3 h antes** do horário; admin pode cancelar conforme regras do painel), o saldo é reposto. Se a reserva **já tinha começado**, o membro não cancela pelo app.

### Day pass vs créditos normais

Na reserva, o app indica se usa **day pass do dia** ou **saldo membro**. Configuração do pacote + data importam.

### Não consigo adicionar créditos no PC, só no celular

Atualize a página (Ctrl+Shift+R) ou teste outro navegador. Se persistir, use o app enquanto isso e envie **print** da ficha do cliente ao suporte.

---

## Pacotes vs planos mensais

### É na tela “Novo plano mensal” que crio pacote?

**Não. Plano mensal** = assinatura **todo mês** (contrato, mensalidade). Para **pacote avulso** ou **day pass**, use a seção **Pacotes** (mesma página, mais acima) → depois **Vender pacote** na ficha do cliente.

### Só “Ajustar créditos” serve para financeiro?

**Ajuste manual** muda saldo, mas **não registra bem** valor em moeda. Melhor: **criar pacotes** + **Vender pacote** e reservas que **consomem créditos**. Ver Manual §5 e §7.

### Ativei plano mensal e o saldo ficou zero

**Normal. Plano mensal** ≠ **Vender pacote**. Créditos entram quando a **fatura do plano está paga** no app (MP ou **Financeiro** → **Registrar pagamento**). Até lá, use **Vender pacote** se precisar creditar **agora**. Manual §6.1

### Membro aceitou contrato e não aparece fatura

1. **Minhas faturas** (membro) e **Financeiro** (gestor) — filtre pendentes.
2. Gestor: ficha do cliente → **Gerar fatura**.
3. Contrato **não** é enviado por email — só no app.

### Posso “colocar o plano” em reservas já feitas?

**Não.** Reservas já criadas **já debitaram** créditos na hora. O plano **não** reclassifica o passado. Fechamento: **consumo das reservas**; daqui pra frente use plano + fatura ou **Vender pacote**. Não apague e remarque tudo só por organização.

### Conferência: “Fatura de pacote sem pacote vinculado”

Fatura antiga de **pacote** cujo catálogo foi **apagado** ou teste incompleto. **Atenção**, não bloqueia plano mensal. Limpe ou ignore em ambiente de teste.

---

## Financeiro e fechamento do mês

### Como contar reservas e valor por cliente no fim do mês?

O app registra **créditos consumidos** por reserva. Veja **Clientes** → **ficha** → **reservas e movimentos** ou **Relatórios** (período + **Exportar CSV**). O **valor em € (ou R$)** no fechamento é a **sua regra** (ex.: total de créditos do mês × 1 €) — o CooPs **não envia fatura em euro automaticamente**.

### Uso 1 crédito = 1 euro. O app faz isso?

Você trata **crédito como unidade interna** e aplica a regra na **cobrança externa**. Configure salas/pacotes para consumo coerente. Preço de pacote no app pode aparecer em **R$** (Mercado Pago Brasil).

### Como “zerar” depois que o cliente pagou?

**Clientes** → **Ajustar créditos** (valor negativo até saldo 0) ou pacote do mês seguinte. **Não há** botão “zerar mês” — use ajuste + seu controle externo.

---

## Registro histórico (retroativo)

### Como lançar reserva passada no nome do cliente?

**Calendário** → dia **já passado deste mês** → slot livre → escolha o **cliente** → **Registrar histórico**. **Debita créditos** como qualquer reserva (precisa saldo/day pass). **Não** funciona para

**meses anteriores** ao mês atual.

### Retroativo antes ou depois de criar pacote?

**Melhor antes:** crie o pacote no catálogo → **Vender pacote** (saldo + registro de venda) → **Registrar histórico** para cada reserva que faltou na agenda. O histórico **debita na hora**; sem saldo, dá "créditos insuficientes".

**Rotina mensal:** prefira **pacote + venda** para cada **cliente/membro**; use **Ajustar créditos** só para correção, cortesia ou **zerar** depois do pagamento — não como substituto do pacote.

### Já dei crédito manual (Ajustar créditos) — e agora?

**Dá para lançar os retroativos** se o saldo ainda couber: cada histórico debita como uma reserva.

Para **organizar daqui pra frente:**

1. Confira na **ficha do cliente** se, ao terminar os históricos, o **consumo do mês** bate com o uso real (e com a sua regra, ex. 1 cr = 1 €).
2. No **próximo ciclo**, use **Vender pacote** em vez de só ajuste manual — fica registro de venda no app.
3. Se o saldo manual ficou **maior** que o uso real, depois do fechamento você pode **Ajustar créditos** (negativo) para zerar o que sobrou.

Não é obrigatório "desfazer" o ajuste antigo antes do histórico; o importante é **saldo suficiente** na hora de registrar e **pacote + venda** nos meses seguintes.

---

## Pagamentos

### Comprou pacote e crédito não apareceu

1. Aguardar 1–2 min (webhook Mercado Pago).
2. Pagamento aprovado no MP?
3. Gestor: ver compras/financeiro; suporte se persistir.

### Pix da mensalidade CooPs (gestor)

Após pagamento aprovado, plano ativa automaticamente (webhook). Se não ativou, verificar MP + suporte Vision10.

---

## App e web

### Diferença web e app

Mesma conta; layout adaptado. Login web usa reCAPTCHA. Link: coops.vision10.com.br/app.

### Erro ao reservar / “anti-robô”

Na web, complete reCAPTCHA e tente de novo. Limpe cache se a mensagem repetir.

---

## Dúvidas do piloto

Perguntas da **primeira gestora** (WhatsApp, set/2026). Bugs corrigidos estão indicados.

| # | Pergunta | Resposta / link |
|---|---|---|
| 1 | O que é o CooPs? Este contato é certo? | Sim — Vision10 / CooPs. coops.vision10.com.br/app. Manual §1 |
| 2 | Teste gratuito (Seed)? | 14 dias; depois plano CooPs (**só o coworking** paga). Membros não pagam licença à Vision10. |
| 3 | Créditos: eu atribuo ou eles pedem? | **Ajustar créditos**, **Vender pacote** ou plano. Membro não “pede” em botão. Manual §3.4 |
| 4 | Membro vê agenda toda ou só a sala? | Salas/postos + grade ao reservar; não é o calendário admin completo. |
| 5 | Reserva só 1 h — dá 30 min? | Sim, com grade 30 min. Web atualiza rápido; iPhone depende de build na App Store. |
| 6 | Horas por pessoa no fim do mês? | Ficha do cliente + **Relatórios** / CSV. Manual §7 |
| 7 | Preço individual vs grupo? | **Modalidades** na mesma sala. Manual §4.1 |
| 8 | Membros pagam a plataforma? | **Não** — só assinatura CooPs do coworking. |
| 9 | Cancelar plano barato quando quiser? | Confirmar política Vision10 / contrato vigente. |
| 10 | Convite sem link — Android? | Envie **https://coops.vision10.com.br/app** + código. |
| 11 | Cliente esporádico — day pass? | Sim; uma **conta** por pessoa. Glossário — Day pass |
| 12 | Day pass: preço vs créditos? | Você define **preço + créditos** no pacote. |
| 13 | Reserva em dia fechado | Corrigido: **dias de funcionamento** bloqueiam. |
| 14 | Email não confirma / captcha | **Reenviar** / **Liberar login**; reCAPTCHA na web. |

| | | |
|---|---|---|
| 15 | Horário fixo tipo Google Agenda? | **Recorrência semanal** (2 a 26 semanas; admin ou membro na reserva). |
| 16 | Muitos clientes — não dou conta | Lotes semanais ou planilha para suporte. |
| 17 | Lançar retroativo? | **Registrar histórico** — mês atual; **debita créditos**. Manual §4.2 |
| 18 | Membro com recorrência? | Onde ativo, reserva futura semanal. |
| 19 | Ativo mas não entra | Login |
| 20 | Visão geral errada | Corrigido (Firestore). |
| 21 | Só 3 salas no teste? | Limite do plano; fluxo valida igual. |
| 22 | Fechamento mês, 1 cr = 1 €, zerar? | Financeiro · Manual §7 |
| 23 | Criar pacote na tela plano mensal? | Pacotes vs planos |
| 24 | Créditos no PC não, no celular sim | Créditos — PC vs celular |
| 25 | Plano ativo, saldo zero | Ativei plano mensal e o saldo ficou zero |
| 26 | Aceitei contrato, sem fatura | Membro aceitou contrato e não aparece fatura |
| 27 | Aplicar plano em reservas antigas | Posso “colocar o plano” em reservas já feitas? |
| 28 | Aviso plano no Início | Membro: card **Plano mensal**; pendente = passos; **em dia** = compacto (expandir). |
| 29 | Conferência pacote sem vínculo | Conferência: “Fatura de pacote…” |

---

## Ainda com dúvida?

1. Manual gestor / Guia membro
2. Glossário
3. Suporte CooPs / Vision10 (piloto)