lyntev

Como escolher um sistema de gestão para um salão de beleza

Agenda, faltas, informação financeira e um método de avaliação baseado em tarefas reais

Autoria institucional: Lyntev
20 de novembro de 2026
Artigo de revisão narrativa e análise aplicada

Resumo

A seleção de software para um salão exige avaliar a relação entre marcações, profissionais, recursos, comunicação e informação financeira. Uma lista extensa de funcionalidades pode ocultar dificuldades no processo diário, enquanto uma interface simples pode não resolver exceções importantes. Este artigo apresenta uma revisão documental e uma proposta de avaliação por tarefas, articulando princípios de adoção digital, evidência sobre lembretes, gestão de risco e requisitos de tratamento de dados. Distingue-se explicitamente a investigação em consultas de saúde da sua eventual aplicação a salões, evitando transferir percentagens de eficácia entre setores. Desenvolvem-se um modelo de capacidade, exemplos de margem de contribuição por tempo de serviço e uma matriz ponderada para comparar candidatos. Propõe-se ainda um plano de implementação gradual, com indicadores de faltas, utilização e trabalho administrativo. Conclui-se que a escolha deve privilegiar a coerência do processo e a qualidade demonstrada em situações normais e de exceção, assegurando compreensão dos custos, acesso aos dados e possibilidade de saída.

Palavras-chave: salões de beleza; software de gestão; marcações online; capacidade; faltas; avaliação de sistemas.

1. Introdução

Num salão, uma marcação relaciona um cliente, um profissional, um serviço, uma duração e, por vezes, um recurso partilhado. A operação também inclui pausas, folgas, mudanças, cancelamentos e pagamentos. Quando essa informação está repartida por mensagens, papel e folhas de cálculo, a equipa precisa de reconstruir o contexto repetidamente.

O software deve reduzir essa reconstrução e apoiar decisões consistentes. Uma boa demonstração permite observar o percurso completo: pedido, disponibilidade, confirmação, execução, pagamento e eventual remarcação. Ver apenas um calendário preenchido não demonstra que o sistema impede conflitos ou mantém corretamente os estados das marcações.

A OCDE sublinha a importância das competências e da organização na adoção digital. Aplicado a um salão, isto significa que a equipa precisa de acordar o significado dos estados, quem pode alterar a agenda e como tratar uma ausência. A ferramenta não substitui estas decisões de funcionamento. (OCDE, 2021)

2. Método e limites da evidência

Realizou-se uma revisão narrativa e documental com consulta em 20 de novembro de 2026. Foram pesquisados trabalhos sobre «appointment reminders», «SME digital transformation» e referências originais de segurança, privacidade e faturação. A literatura de lembretes foi consultada nos registos da Cochrane e no texto de McLean e colaboradores. As condições técnicas e regulatórias foram enquadradas por documentação do NIST, CNPD, CEPD e Autoridade Tributária.

Não foi identificado, nesta pesquisa dirigida, um ensaio controlado de um sistema específico da Lyntev em salões. Não se fez uma comparação experimental de fornecedores. As fórmulas, a matriz e o plano de implementação são propostas próprias para apoiar a seleção. Os exemplos numéricos são fictícios e não representam resultados de clientes.

3. Começar pela agenda como processo

3.1. Disponibilidade e recursos

A disponibilidade precisa de considerar horário de trabalho, duração real, pausas, folgas e competências. Um serviço pode exigir mais do que um recurso. Por exemplo, uma sala ou equipamento partilhado não deve ficar reservado para dois serviços incompatíveis, mesmo que existam profissionais livres. A avaliação deve perguntar explicitamente que recursos o sistema controla.

Tempos de atuação de um produto e tempos de intervenção do profissional também devem ser distinguidos quando essa organização fizer parte da operação. Não se deve pressupor que qualquer período de espera permite outra marcação: a decisão depende do serviço e da capacidade de acompanhamento. O modelo deve refletir a prática segura e a qualidade de atendimento definida pelo salão.

Um teste importante é a tentativa simultânea de reservar a última vaga em dois dispositivos. O resultado esperado é uma única confirmação válida ou uma regra de conflito explícita. Se a interface apenas consulta disponibilidade antes de guardar, duas pessoas podem receber uma impressão de sucesso sem que exista uma reserva consistente. O fornecedor deve demonstrar o comportamento final, não apenas afirmar que «evita sobreposições».

3.2. Estados e alterações

Pedido, confirmado, chegou, concluído, cancelado e falta não são estados equivalentes. Cada transição deve ter um significado e, quando necessário, um responsável. Alterar uma marcação deve atualizar as comunicações e os recursos envolvidos. Uma mensagem antiga com a hora anterior pode gerar uma falha mesmo quando o calendário foi corrigido.

Tabela 1. Ensaios da agenda e dos recursos

Situação de teste	Resultado a observar
Profissional de folga	Ausência de disponibilidade e explicação coerente
Última vaga pedida em simultâneo	Uma reserva válida; conflito tratado de forma clara
Serviço com recurso partilhado	Compatibilidade entre profissional e recurso
Cliente altera a hora	Agenda e comunicação atualizadas sem duplicação
Serviço cancelado	Libertação da vaga e preservação do histórico necessário
Colaborador sai da equipa	Acesso revogado e marcações redistribuídas

Nota da Tabela 1. Protocolo de ensaio proposto. Nem todos os salões necessitam de todos os recursos; os requisitos devem ser acordados antes da comparação.

4. Faltas e comunicação: o que se pode aprender da investigação

Uma revisão Cochrane reuniu oito ensaios aleatorizados, com 6.615 participantes, sobre lembretes por mensagens para consultas de saúde. Encontrou evidência de qualidade baixa a moderada favorável à comparência, em comparação com a ausência de lembretes. A população e a operação eram de saúde, e os estudos tinham pesquisa até 2012. Não é metodologicamente correto converter estes resultados numa promessa percentual de redução de faltas num salão. (Gurol-Urganci et al., 2013)

McLean e colaboradores mostram a relevância dos processos que rodeiam o lembrete: possibilidade de cancelar, remarcar e atribuir a vaga a outra pessoa. Para um salão, a implicação a testar é a qualidade do percurso de alteração, não apenas o número de mensagens enviadas. A revisão analisa serviços de saúde; a adaptação ao setor da beleza continua a exigir observação local. (McLean et al., 2016)

O sistema deve permitir distinguir confirmação, lembrete operacional e comunicação promocional. Convém verificar canal, custos, falhas de entrega e possibilidade de o cliente atualizar o contacto. Uma mensagem enviada não prova leitura. Um cancelamento antecipado pode ser um resultado útil se permitir preencher a vaga; tratá-lo sempre como perda pode distorcer a avaliação.

O conteúdo deve evitar informação desnecessária. Num telemóvel partilhado, uma notificação pode ser vista por terceiros. A proteção de dados desde a conceção orienta a escolha de dados, acessos e configurações iniciais. A aplicação prática é utilizar apenas a informação necessária à finalidade e rever opções que exponham detalhes sem benefício operacional. (CEPD, 2020a)

5. Indicadores que ajudam a gerir

5.1. Capacidade e utilização

Considere-se um salão fictício com três profissionais, sete horas disponíveis por dia e 22 dias de atividade: 462 horas de capacidade mensal. Se forem realizados serviços que ocupam 310 dessas horas, a utilização por esse critério é de 67,1%. A capacidade deve excluir indisponibilidades previamente definidas e usar a mesma unidade no numerador e no denominador.

É importante distinguir tempo reservado, serviço realizado e trabalho direto. Um período ocupado na agenda pode incluir espera técnica; uma marcação paga pode exigir trabalho fora do tempo registado. A utilização elevada não é, por si só, um objetivo absoluto: a equipa precisa de capacidade para imprevistos, limpeza, preparação e atendimento.

Equação 1. Utilização = tempo de serviço efetivamente ocupado / tempo de capacidade definido para o período.

5.2. Margem de contribuição por tempo

A faturação por serviço não equivale a lucro. Num exemplo fictício, um serviço de 30 €, com 10 € de custos variáveis e 40 minutos, gera uma contribuição de 20 €, ou 30 € por hora. Outro serviço de 50 €, com 15 € de custos variáveis e 90 minutos, gera 35 €, ou aproximadamente 23,33 € por hora.

Esta comparação não determina que serviço deve ser retirado: podem existir procura, fidelização, qualidade e combinações relevantes. Mostra apenas que um valor de venda superior pode corresponder a uma contribuição inferior por unidade de tempo. A contribuição ainda tem de suportar custos fixos e não deve ser designada como lucro líquido. Os custos de pessoal devem ser classificados de modo consistente com o modelo usado.

5.3. Conjunto mínimo de métricas

Tabela 2. Indicadores de gestão do salão

Indicador	Definição recomendada	Verificação necessária
Faltas	Marcações não realizadas sem cancelamento válido / marcações elegíveis	Separar cancelamentos do salão
Cancelamento antecipado	Cancelamentos antes do limite definido / marcações elegíveis	Manter o mesmo limite temporal
Recuperação de vagas	Vagas canceladas e preenchidas / vagas canceladas disponíveis	Considerar duração e profissional
Trabalho administrativo	Minutos de equipa em tarefas definidas	Incluir correções e duplicações
Contribuição	Receita menos custos variáveis definidos	Não confundir com saldo ou lucro

Nota da Tabela 2. Elaboração própria. O significado dos estados deve ser acordado antes da utilização dos relatórios.

6. Comparar software com uma matriz de provas

Propõe-se uma matriz com seis dimensões e pesos ajustáveis. Os pesos do exemplo são: agenda e operação, 30%; dados de clientes, 15%; informação financeira, 15%; permissões e continuidade, 15%; exportação e saída, 15%; facilidade de aprendizagem, 10%. A soma é de 100%. Estes valores são uma proposta de trabalho, não pesos validados cientificamente.

Cada dimensão recebe uma classificação de zero a quatro: zero, inexistente; um, incompleta; dois, depende de intervenção manual relevante; três, cumpre o percurso normal; quatro, cumpre o percurso normal e as exceções ensaiadas. A pontuação final corresponde à soma de cada peso multiplicado pela classificação e dividido por quatro.

É necessário definir requisitos eliminatórios antes de calcular a média. Por exemplo, se uma função essencial de controlo de agenda falha, uma boa classificação visual não compensa esse problema. O mesmo se aplica à impossibilidade de exportar os dados necessários ou de revogar o acesso de alguém que saiu. A decisão deve conservar uma nota ou prova por critério, em vez de uma impressão global da demonstração.

7. Dados, finanças e continuidade

Uma ficha de cliente pode conter observações pessoais e fotografias. Se o salão registar informação de saúde, como alergias, deve avaliar o enquadramento e as condições aplicáveis a esses dados; não basta acrescentar um campo livre. Deve evitar-se recolher informação que o serviço não necessita. Os acessos precisam de corresponder ao trabalho de cada pessoa e à finalidade do tratamento. (Parlamento Europeu & Conselho da União Europeia, 2016)

A CNPD recomenda medidas organizativas e técnicas adequadas ao risco, incluindo proteção dos acessos e cópias de segurança seguras e testadas. Para a seleção, é útil pedir uma demonstração de recuperação e um procedimento de saída de colaborador. Uma exportação feita pelo utilizador e uma cópia de recuperação do fornecedor resolvem necessidades diferentes. (CNPD, 2023)

É também essencial distinguir registo financeiro de faturação. Um ecrã com receitas e despesas não demonstra que o programa emite documentos fiscais válidos. A Autoridade Tributária disponibiliza informação e uma lista de programas de faturação certificados. Quando essa função for necessária, deve confirmar-se a solução e versão aplicáveis e o percurso usado pelo salão, com apoio contabilístico quando adequado. (AT, s.d.)

8. Implementação gradual

Na preparação, normalizar nomes de serviços, durações, horários e profissionais. Antes de importar clientes, remover duplicados de forma controlada e definir os campos necessários. Um pequeno lote fictício permite verificar os resultados sem expor dados reais. A importação definitiva deve conservar uma cópia e uma forma de reposição.

No arranque, escolher um período e uma equipa piloto. Se houver coexistência temporária com a agenda anterior, definir uma única fonte principal para evitar duas reservas concorrentes. Documentar alterações e incidentes. A formação deve incluir cancelamento, correção, falha de ligação e encaminhamento para o responsável, além da criação normal de marcações.

Nas semanas seguintes, rever dúvidas, tempo de trabalho e qualidade dos dados. Comparar métricas com o período anterior exige considerar férias, promoções, sazonalidade e composição dos serviços. Uma queda de faltas num mês mais calmo pode não ter sido causada pelo software. Com pouco volume, o principal resultado inicial pode ser conseguir operar sem duplicações e com informação fiável.

9. Discussão e conclusão

A escolha de software para um salão deve ser conduzida por tarefas, regras de funcionamento e provas observáveis. Agenda consistente, comunicação clara, permissões adequadas e dados utilizáveis têm consequências em toda a operação. Recursos de IA devem ser avaliados pela utilidade das sugestões e pela capacidade de validação da equipa, sem presumir que um relatório automático altera resultados por si só.

A matriz apresentada é um ponto de partida adaptável. A evidência de lembretes é sobretudo de saúde e não sustenta promessas específicas para salões. Os exemplos financeiros são didáticos. Uma seleção rigorosa combina estas limitações com ensaios locais, custos transparentes e um plano de implementação que a equipa consegue executar.

Anexo A. Guião para uma demonstração de 45 minutos

1. Criar um serviço, uma folga e um recurso necessário ao salão.
2. Reservar, alterar, cancelar e tentar uma sobreposição em dois dispositivos.
3. Confirmar a mensagem que o cliente recebe em cada alteração.
4. Comparar receita, pagamento, contribuição e documento fiscal.
5. Limitar o acesso de um colaborador e depois revogá-lo.
6. Exportar uma amostra com relações e anexos necessários.
7. Registar custos, limitações, tarefas manuais e dúvidas por esclarecer.

Declaração editorial

Autoria e edição institucional: Lyntev. Revisão narrativa e análise aplicada, preparada com apoio de inteligência artificial, sem submissão a revisão por pares. As grelhas, os cenários e os cálculos assinalados como próprios não constituem resultados de investigação empírica. A Lyntev presta serviços de websites e software, incluindo soluções para atendimento, salões e clínicas, tendo interesse comercial nestes temas. As fontes citadas não avaliam nem recomendam a Lyntev ou os seus produtos.

Referências bibliográficas

Autoridade Tributária e Aduaneira [AT] (s.d.). *Certificação de software de faturação*. Portal das Finanças. Inclui acesso à lista de programas certificados. Consultado em 20 de novembro de 2026.

https://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/apoio_ao_contribuinte/Negocios/Faturacao/Regras_mecanismos_comunicacao/Certificacao_programas/Certificacao_software_faturacao/Paginas/default.aspx

Comissão Nacional de Proteção de Dados [CNPD] (2023). *Diretriz/2023/1 sobre medidas organizativas e de segurança aplicáveis aos tratamentos de dados pessoais*. 10 de janeiro de 2023.

https://www.cnpd.pt/umbraco/surface/cnpdDecision/download/122048

Comité Europeu para a Proteção de Dados [CEPD] (2020a). *Guidelines 4/2019 on Article 25: Data protection by design and by default*. Versão 2.0, adotada em 20 de outubro de 2020.

https://www.edpb.europa.eu/system/files/documents/files/file1/edpb_guidelines_201904_dataprotection_by_design_and_by_default_v2.0_en.pdf

Gurol-Urganci, I., de Jongh, T., Vodopivec-Jamsek, V., Atun, R., & Car, J. (2013). Mobile phone messaging reminders for attendance at healthcare appointments. *Cochrane Database of Systematic Reviews, (12), CD007458.*

https://doi.org/10.1002/14651858.CD007458.pub3

McLean, S. M., Booth, A., Gee, M., Salway, S., Cobb, M., Bhanbhro, S., & Nancarrow, S. A. (2016). Appointment reminder systems are effective but not optimal: Results of a systematic review and evidence synthesis employing realist principles. *Patient Preference and Adherence, 10, 479-499.*

https://doi.org/10.2147/PPA.S93046

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico [OCDE] (2021). *The digital transformation of SMEs*. OECD Studies on SMEs and Entrepreneurship. OECD Publishing.

https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en

Parlamento Europeu & Conselho da União Europeia (2016). *Regulamento (UE) 2016/679: Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados*. Jornal Oficial da União Europeia, L 119, 1-88.

https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=pt