

— HOSPITALITY —



TRATOK

SERVICE PROVIDER GUIDE

DOCUMENTAÇÃO DO PRESTADOR

Tudo o que precisa para crescer na Tratok

Um percurso completo e em linguagem simples pelo portal do prestador
— desde a criação da sua conta até à gestão diária do seu negócio.
Escrito para quem faz o trabalho, não para quem construiu a tecnologia.

EDIÇÃO

2026-05

HOSPITALITY.TRATOK.NET

PT

Português



DOCUMENTAÇÃO DO PRESTADOR

Conteúdo

Um manual do operador em dezoito capítulos para os prestadores de hospitality.tratok.net.

01 Bem-vindo à Tratok

02 Crie a sua conta

03 Configure o seu perfil

04 Escolher o que anunciar

05 Anunciar um alojamento

06 Anunciar uma atividade

07 Anunciar um restaurante

08 Traduzir os seus anúncios

09 Gerir reservas

10 Avaliações

11 Receber pagamentos

12 Promoções e modelos de email

13 Sincronizar com outros sites

14 Adicionar membros à equipa

15 Estatísticas

16 Avançado: usar a API

17 Resolução de problemas

18 Notas finais



SECÇÃO 1

01

Bem-vindo à Tratok

A Tratok é um marketplace online onde viajantes de todo o mundo encontram alojamentos, atividades e sítios para comer. Como **prestador de serviços**, você publica o que oferece, os viajantes encontram-no, reservam consigo e pagam através da plataforma.

Este guia foi escrito para a pessoa que tem de fazer o trabalho, não para quem construiu a tecnologia. Não precisa de saber o que é HTML, um URL ou um servidor. Precisa de um computador ou telemóvel com ligação à internet, um endereço de email e cerca de uma hora de paciência para o primeiro anúncio. Depois, o dia a dia gere-se em minutos.

— O que pode anunciar

- **Alojamentos** — hotéis, casas de hóspedes, apartamentos, vilas, casas rurais, hostels, glamping. Qualquer sítio onde um hóspede durma.
- **Atividades** — visitas, aulas, experiências, passeios de um dia, oficinas, sessões desportivas, desportos aquáticos. Qualquer coisa que um hóspede faça durante algumas horas ou um dia inteiro.
- **Restaurantes** — restaurantes, cafés, bares, experiências gastronómicas. Qualquer sítio onde um hóspede coma ou beba.

Pode anunciar um destes, todos os três ou qualquer combinação. Muitos prestadores começam com um e adicionam os outros depois. Todos os tipos de anúncio usam a mesma conta, o mesmo painel e o mesmo sistema de pagamento.

— Como funciona o dinheiro (em linguagem simples)

O hóspede reserva e paga à Tratok. A Tratok guarda o dinheiro com segurança. Quando a estadia ou experiência termina, a Tratok retira uma pequena comissão e o resto passa a ser o seu **saldo disponível**. Depois pede a transferência para o seu banco ou serviço de pagamento. Processamos pagamentos para qualquer parte do mundo.



— O que precisa antes de começar

- Um endereço de email válido (vamos pedir-lhe para o confirmar).
- Um número de telefone onde hóspedes ou a nossa equipa de apoio o possam contactar.
- Fotos do que vai anunciar — no mínimo uma boa foto, idealmente cinco a dez.
- Um documento de identificação oficial (passaporte, cartão de cidadão ou carta de condução) para verificação de identidade.
- Dados bancários ou do serviço de pagamento para receber as suas receitas.



DICA

Pode começar sem ter tudo isto

Pode registar-se, criar um anúncio e carregar fotos antes de verificar a identidade ou adicionar dados de pagamento. A verificação de identidade é necessária para que os hóspedes confiem no seu anúncio; os dados de pagamento só são precisos quando quiser levantar dinheiro.

— Como ler este guia

Cada secção acompanha-o do início ao fim numa parte da plataforma. São curtas e independentes, por isso pode saltar para a que precisa. As primeiras (2 a 4) cobrem a **configuração inicial**. As do meio (5 a 8) cobrem a **criação dos seus anúncios**. As últimas cobrem a **gestão diária do seu negócio**.

Ao longo do guia verá caixas como a acima. As de **Dica** dão sugestões úteis. As de **Nota** explicam algo de contexto que vale a pena saber. As de **Importante** avisam para coisas que podem causar problemas se forem ignoradas.



SECÇÃO 2

02

Crie a sua conta

Criar uma conta demora cerca de dois minutos. Vai passar por quatro passos e depois recebe um email de confirmação.

— Passo a passo

01 | Abra um navegador (Chrome, Edge, Firefox ou Safari servem) e vá a **hospitality.tratok.net**.

02 | Clique em **Criar conta**. Se vir o ecrã de início de sessão, clique no link «Criar uma» por baixo do formulário.

03 | **Dados pessoais:** introduza o nome, apelido e email. Use o seu nome real — é assim que os hóspedes se vão dirigir a si. Clique em **Continuar**.

04 | **Segurança:** crie uma palavra-passe (mínimo 8 caracteres com uma maiúscula, uma minúscula e um número). Volte a escrever para confirmar. Adicione o telefone — é opcional mas muito recomendado. Clique em **Continuar**.

05 | **Dados do negócio:** preencha o nome da empresa (se tiver — pode ser o seu próprio nome se for anfitrião individual), país e cidade. À medida que escreve aparecem sugestões; clique na correta. Clique em **Continuar**.

06 | **Rever e confirmar:** verifique se está tudo correto. Marque a caixa para aceitar os Termos de Serviço e a Política de Privacidade. Clique em **Criar conta**.

07 | Pronto! Vê o seu painel vazio. Um email de confirmação chega dentro de poucos minutos — abra-o e clique no link para verificar o endereço.

**IMPORTANTE****Use um email real ao qual tenha acesso**

Se escrever o email errado, não vai receber notificações de reservas, reposições de palavra-passe nem avisos de pagamento. Se notar que o email está errado, inicie sessão, vá a **O meu perfil** e contacte o apoio para alterar — não pode mudar o email da conta a partir do painel.

— O que é uma palavra-passe forte?

Uma palavra-passe forte é uma que ninguém consegue adivinhar e que nenhuma ferramenta automática encontra a tentar palavras do dicionário. A Tratok exige:

- Pelo menos **8 caracteres** no total.
- Pelo menos **uma maiúscula** (A a Z).
- Pelo menos **uma minúscula** (a a z).
- Pelo menos **um número** (0 a 9).

Uma boa palavra-passe parece **RioAzul42!** ou **Café&PorDoSol9**. Uma má parece **password123** ou **seunome2024**. Não reutilize uma palavra-passe usada noutro sítio.

— Verificar o seu email

Após o registo, procure na sua caixa de entrada uma mensagem da Tratok. Se não a vir em poucos minutos, veja a pasta de spam ou correio não solicitado. Clique no link de verificação. Volta à plataforma e vê uma mensagem verde de confirmação.

Se nunca chegar o email, inicie sessão, clique na foto de perfil no canto superior direito e use a opção **Re-enviar verificação**. Confirme que o endereço mostrado é exatamente o pretendido.

— Iniciar sessão da próxima vez

01 | Vá a **hospitality.tratok.net**.

02 | Se não estiver já no ecrã de início de sessão, clique em **Iniciar sessão**.

03 | Introduza o email com que se registou e a palavra-passe. Clique no pequeno ícone do olho se quiser ver a palavra-passe enquanto escreve.



04 | Clique em **Iniciar sessão**. Vai parar ao painel.



NOTA

Esqueceu-se da palavra-passe?

No ecrã de início de sessão clique em **Esqueceu-se da palavra-passe?**. Introduza o seu email e enviamos-lhe um link de reposição. Se cinco tentativas falharem seguidas, o sistema pausa por uns minutos para se proteger — espere e tente de novo.



SECÇÃO 3

03

Configure o seu perfil

O seu perfil é o que os hóspedes veem quando olham para os seus anúncios, e é a forma de construir confiança. Preenchê-lo bem deve ser o seu primeiro passo após criar a conta.

— Abrir o seu perfil

- 01 | No painel, clique no **círculo com as suas iniciais** (ou na sua foto, depois de adicionada) no canto superior direito.
- 02 | No menu que aparece, clique em **O meu perfil**.
- 03 | Vê os seus dados à esquerda e um formulário para os atualizar à direita.

— Adicionar a sua foto de perfil

Uma foto nítida do seu rosto — não um logótipo, não um edifício, não o seu cão — dá aos hóspedes a confiança para reservar. Mesmo que anuncie sob um nome de empresa, é um rosto humano que cria a ligação.

- 01 | Na página do perfil, clique no avatar redondo grande (as suas iniciais num círculo dourado).
- 02 | Abre-se uma janela. Clique em **Escolher foto**.
- 03 | Selecione uma foto do computador ou telemóvel. JPG, PNG ou WebP servem. Deve ser nítida e recente.
- 04 | O sistema recorta e redimensiona automaticamente. Clique em **Guardar**.



05

A nova foto aparece imediatamente. Para a mudar depois, repita estes passos. Para a retirar, clique em **Remover foto** na mesma janela.

**DICA****O que faz uma boa foto de perfil**

Boa luz, fundo simples, a olhar para a câmara, a sorrir. Evite óculos de sol, fotos de grupo ou fotos com texto. Se anuncia um restaurante ou atividade, um retrato simpático no seu espaço ou uniforme funciona muito bem.

— Atualizar a sua informação pessoal

Preencha ou corrija cada campo e clique em **Guardar alterações**. Os campos são:

CAMPO	O QUE COLOCAR
Nome	O seu primeiro nome — usado nos emails aos hóspedes.
Apelido	O seu apelido — usado nos emails aos hóspedes.
Telefone	Formato internacional se possível (ex.: +351 21 123 4567). Hóspedes e apoio podem precisar de ligar.
Empresa	O nome comercial. Deixe em branco se anuncia com o seu nome.
País	O país onde tem a atividade — escreva e escolha uma sugestão.
Cidade	A sua cidade — escreva e escolha uma sugestão.

— Alterar a palavra-passe

Desça até à secção **Alterar palavra-passe** na página do perfil.

01

Introduza a **palavra-passe atual**.

02

Introduza a **nova palavra-passe**.

03

Volte a escrevê-la no campo de confirmação.



04 | Clique em **Atualizar palavra-passe**. No próximo início de sessão usa a nova.

— Verifique a sua identidade

A verificação de identidade é o sinal de confiança mais importante na plataforma. Anfitriões verificados recebem mais reservas e são elegíveis para distintivos como Superanfitrião. O processo é simples e demora normalmente 1 a 2 dias úteis para a revisão da nossa equipa.

01 | No painel, clique em **Verificação** (no menu lateral ou no Acesso rápido).

02 | Desça até à secção **Verificação de identidade**.

03 | Clique na área de carregamento e escolha uma foto nítida ou PDF do seu documento oficial — passaporte, cartão de cidadão ou carta de condução. Os quatro cantos têm de estar visíveis.

04 | Clique em **Submeter para revisão**. Vê uma confirmação de que recebemos o documento.

05 | Revemos documentos em 1 a 2 dias úteis. O distintivo **Verificado** aparece no seu perfil quando for aprovado.



IMPORTANTE

O que aceitamos e o que não aceitamos

Aceitamos: fotos ou digitalizações claras de passaportes, cartões de cidadão e cartas de condução oficiais. **Não aceitamos:** documentos expirados, fotos com cantos cortados, capturas de ecrã de documentos digitais que pareçam editadas, cartões de biblioteca, cartões de estudante ou crachás de empresa.

— Compreender os seus distintivos

Distintivos são reconhecimentos que aparecem nos seus anúncios. Cada um tem um requisito diferente.

DISTINTIVO	COMO CONSEGUIR
Identidade verificada	Atribuído automaticamente quando a nossa equipa aprova o documento de identidade.



SERVICE PROVIDER GUIDE

DISTINTIVO	COMO CONSEGUIR
Propriedade verificada	Atribuído depois de inspecionarmos ou confirmarmos a propriedade. Solicite a partir da página de verificação.
Superanfitrião	Atribuído automaticamente com 50+ reservas, 10+ avaliações e classificação média de 4,8 ou superior.
Resposta rápida	Atribuído quando o tempo médio de resposta a mensagens é inferior a uma hora.
Melhor classificado	Atribuído com 5+ avaliações e classificação média de 4,5 ou superior.
Anfitrião veterano	Atribuído após 100 reservas concluídas.



SECÇÃO 4

04

Escolher o que anunciar

Antes de criar o primeiro anúncio, decida qual dos três tipos corresponde ao que oferece. Pode sempre acrescentar mais depois — isto é só para se orientar.

— Comparação rápida

TIPO DE ANÚNCIO	PARA QUE SERVE
Alojamento	Um sítio onde o hóspede pernoita. Preço por noite por quarto. Vários quartos com preços e capacidades próprias. Pode oferecer pacotes especiais (Staycation, Natal, etc.).
Atividade	Uma experiência de algumas horas ou um dia. Preço por pessoa. Tem número máximo de participantes, duração e categoria.
Restaurante	Um sítio onde o hóspede come. Tem tipo de cozinha, faixa de preços, horário e capacidade máxima. Pode oferecer menus fixos, brunch e ofertas sazonais.

— Perguntas frequentes antes de começar

TENHO UM HOTEL COM RESTAURANTE. DOIS ANÚNCIOS OU UM?

Dois anúncios, uma conta. Anuncie o hotel como **Alojamento** e o restaurante como **Restaurante**. Os hóspedes podem reservar qualquer um de forma independente, e gere ambos a partir do mesmo painel.

FAÇO VISITAS GUIADAS A PARTIR DA MINHA CASA DE HÓSPEDES. COMO ANUNCIAR?

Dois anúncios: a casa de hóspedes como **Alojamento** e cada visita como uma **Atividade**. Se oferece várias visitas, crie uma atividade para cada uma distinta — «Passeio de meio dia pela cidade» e «Caminhada de dia inteiro na montanha» devem ficar separadas.



DEVO ANUNCIAR CADA QUARTO SEPARADAMENTE?

Não. Crie **um anúncio de alojamento** para a propriedade e adicione cada quarto como subitem. Os quartos partilham morada, fotos, descrição e políticas, mas cada um tem o seu preço e capacidade.

O MEU NEGÓCIO É SAZONAL. POSSO FECHAR ANÚNCIOS?

Sim. Não precisa de apagar para retirar. Cada anúncio tem um botão **Desativar** — ao alternar, o anúncio é escondido dos resultados de pesquisa até voltar a ativar. As reservas existentes não são afetadas.



SECÇÃO 5

05

Anunciar um alojamento

Esta é a secção mais longa porque os alojamentos têm mais componentes — dados básicos, fotos, quartos e pacotes. Faça-o por partes.

— Abrir o gestor de propriedades

01 | No painel, clique em **Propriedades** no menu lateral (ou no cartão Propriedades da página inicial).

02 | Vê a lista das propriedades existentes. No primeiro anúncio, está vazia.

03 | Clique em **Adicionar propriedade** no canto superior direito.

— Preencher os dados básicos

Cada campo obrigatório tem de ser preenchido. Em baixo, o que cada um significa em linguagem simples.

CAMPO	O QUE COLOCAR
Nome da propriedade	O nome que os hóspedes verão — ex.: «Villa Vista Mar Marbella». Descritivo mas não muito longo.
Morada	Morada completa, com número do edifício ou andar.
Cidade	A cidade. Escreva para ver sugestões — escolha a correspondente, se houver.
País	Escreva para ver sugestões.
Telefone	Formato internacional se possível — para contactos urgentes.



CAMPO	O QUE COLOCAR
Email de reservas	Para onde vão as notificações de reservas. Muitas vezes a recepção ou o proprietário.
Email de receitas	Para onde vão as notificações de receitas e pagamentos. Muitas vezes administração ou proprietário — pode ser o mesmo de cima.
Descrição	Um parágrafo amigável e preciso. Veja dicas em baixo.
Latitude / Longitude	Opcional mas muito útil. Veja «Definir a localização» abaixo.
Imagem principal	Uma foto principal. Tranquilo — pode adicionar mais no separador Fotos.



NOTA

Email de reservas vs email de receitas

São dois campos diferentes porque em muitos negócios há pessoas diferentes a tratar de reservas e de dinheiro. Se faz tudo sozinho, coloque o mesmo email em ambos. Cada endereço recebe um email de verificação separado — clique nos links para os verificar, senão os emails de reserva podem não chegar.

— Escrever uma boa descrição

A descrição é a maior diferença entre anúncios que se enchem e anúncios que ficam vazios. Aponte a três parágrafos curtos:

- **O que é a propriedade** — tipo, tamanho, estilo, vista. «Casa de pedra de quatro quartos com piscina privada, em dois hectares de olival, a dez minutos de carro da praia.»
- **A quem se adequa** — famílias, casais, viajantes de negócios. «Dorme oito confortavelmente. Ideal para duas famílias a viajar juntas ou uma família grande com crianças.»
- **O que há por perto** — restaurantes, transportes, pontos de interesse. «A quinze minutos a pé do porto, com três excelentes marisqueiras no caminho. O autocarro para o centro para mesmo à porta.»



DICA

Traduza depois, escreva bem primeiro

Escreva a descrição na língua em que melhor se expressa. O tradutor integrado **Tara** pode convertê-la para todas as línguas suportadas com um clique. Uma excelente descrição numa língua vale mais do que uma medíocre em quinze.



— Definir a localização no mapa

Latitude e longitude são dois números que apontam a sua propriedade no mapa-múndi. Não precisa de saber o que significam — só os copiar de um site de mapas.

01 | Abra o **Google Maps** noutro separador.

02 | Localize a sua propriedade no mapa.

03 | **Clique direito** no ponto exato (no telemóvel, prima sem largar).

04 | A primeira coisa que aparece são dois números separados por vírgula — é a sua latitude e longitude.

05 | Clique nos números para os copiar.

06 | No formulário Tratok, cole o primeiro (antes da vírgula) em **Latitude** e o segundo (após a vírgula) em **Longitude**.

07 | Aparece uma pequena pré-visualização do mapa a confirmar o ponto.

— Adicionar quartos

Cada alojamento tem pelo menos um quarto. Um hotel terá muitos; uma vila privada talvez tenha apenas um «Vila inteira».

01 | Na página de edição da propriedade, clique no separador **Quartos**.

02 | Clique em **Adicionar quarto**.

03 | Introduza o **nome** (ex.: «Duplo Deluxe Vista Mar» ou «Vila inteira»).

04 | Escreva uma **descrição** curta — o que distingue este quarto.

05 | Defina o **preço por noite** e escolha a **moeda**.



06 | Defina o **número de quartos** — quantos deste tipo tem disponíveis. Uma vila tem tipicamente 1; um hotel com doze duplos vista mar idênticos tem 12.

07 | Defina a **capacidade máxima** — quantas pessoas podem dormir (incluindo crianças).

08 | Clique em **Guardar quarto**. Repita para cada tipologia diferente.

**DICA****Não anuncie cada quarto individualmente**

Agrupe os idênticos. Se tem quinze quartos «Twin Standard» todos iguais, crie **uma** entrada com número 15. Criar quinze entradas separadas torna o calendário ingerível.

— Preços por data (calendário)

Por defeito cada quarto tem um preço que se aplica todas as noites. Para cobrar mais na época alta, fins de semana ou feriados:

01 | Na página da propriedade, clique em **Preços e inventário**.

02 | Escolha o quarto a ajustar.

03 | Vê um calendário mensal. Clique numa data para alterar apenas o preço dessa noite.

04 | Ou use o formulário de **intervalo de datas** em cima para aplicar um preço a várias noites de uma só vez — ex.: «1 de junho a 31 de agosto, só fins de semana».

05 | O inventário funciona da mesma forma: se fechou quartos para manutenção, reduza a quantidade disponível nessas datas.

— Adicionar pacotes (opcional)

Pacotes são ofertas que vão além de um quarto — Staycation, Meia pensão (inclui pequeno-almoço e jantar), pacotes de Natal, Lua de mel, etc. Têm um **preço fixo para toda a estadia**, não por noite.



- 01 | Na página da propriedade, clique no separador **Pacotes**.
- 02 | Clique em **Adicionar pacote**.
- 03 | Dê um nome claro (ex.: «Meia pensão verão, 3 noites»).
- 04 | Escreva uma descrição com tudo o que inclui.
- 05 | Escolha um **tipo** (Staycation, Meia pensão, Pensão completa, Festivo, Lua de mel, Outro).
- 06 | Defina o **preço fixo** de todo o pacote e a **moeda**.
- 07 | Defina **noites mínimas** — a estadia mais curta coberta. Pode ser reservado para essas noites ou mais; o preço fixo mantém-se.
- 08 | Defina **hóspedes máximos**.
- 09 | Liste as **inclusões** (pequeno-almoço, transferes, bebida de boas-vindas, etc.) — seja específico.
- 10 | Defina os **dias disponíveis** (ex.: «Sexta, sábado, domingo» para um pacote de fim de semana) e datas de validade opcionais.
- 11 | Clique em **Guardar pacote**.

**NOTA****Pacotes e quartos funcionam em conjunto**

Quando um hóspede reserva um pacote, escolhe na mesma um quarto da sua propriedade. O pacote substitui o preço por noite do quarto pelo preço fixo, mas a capacidade do quarto continua a aplicar-se.

— Carregar fotos

As fotos vendem quartos. Leve isto a sério.



- 01 | Na página da propriedade, clique no separador **Fotos**.
- 02 | A **imagem principal** é a foto principal que os hóspedes vêem primeiro — escolha a sua melhor.
- 03 | Use a área **Galeria** para mais fotos. Aponte a pelo menos 5, idealmente entre 15 e 25.
- 04 | Para cada quarto criado pode também adicionar uma foto e galeria do quarto — vá ao separador **Quartos** e clique no ícone da câmara ao lado de cada um.

— Reordenar e legendar fotos

- 01 | No painel, abra **Fotos** (Acesso rápido ou menu lateral).
- 02 | Selecione o anúncio.
- 03 | **Arraste e largue** as fotos pela ordem em que quer que os hóspedes as vejam.
- 04 | Clique numa foto para adicionar legenda («A piscina ao pôr-do-sol», «Quarto principal a partir da varanda»).
- 05 | Clique na estrela numa foto para a tornar a destaque. Clique no caixote do lixo para apagar.



DICA

Bases de fotografia para não fotógrafos

Só luz natural — evite fotos noturnas a não ser que mostrem algo especial. Arrume antes de fotografar. Abra cortinas, acenda luzes, faça as camas. Mantenha a câmara ou o telemóvel direitos (sem inclinar). Fotografe a partir de um canto de cada divisão, não da porta. Uma foto ampla de cada divisão vale mais do que dez planos próximos de pormenores.



SEÇÃO 6

06

Anunciar uma atividade

As atividades são mais fáceis de anunciar do que alojamentos porque têm menos partes: sem quartos, sem preços por noite. Define um preço por pessoa, uma duração e um tamanho máximo de grupo.

— Abrir o gestor de atividades

01 | No painel, clique em **Atividades** no menu lateral.

02 | Clique em **Adicionar atividade**.

— Preencher os detalhes da atividade

CAMPO	O QUE COLOCAR
Nome	«Cruzeiro de catamarã ao pôr-do-sol», «Passeio a pé pelo centro histórico», etc.
Categoria	Escolha o mais próximo: Aventura, Cultural, Comida e bebidas, Natureza, Relaxamento, Desporto, Desportos aquáticos, Tour urbano, Oficina, Vida noturna, Outro.
Descrição	Três parágrafos: o que acontece, o que está incluído (comida, equipamento, transporte) e o que levar ou vestir.
Duração (horas)	Quanto tempo dura a experiência. Meio dia = 4, dia inteiro = 8. Use decimais para mais curtas (1,5 = noventa minutos).
Preço	Por pessoa , não por grupo.



CAMPO	O QUE COLOCAR
Moeda	Escolha a moeda em que quer ser pago.
Máx. participantes	O máximo por sessão. O sistema impede overbooking.
Morada	O ponto de encontro — onde os hóspedes se devem apresentar.
Cidade, País	Use as sugestões.
Latitude / Longitude	Veja a secção dos alojamentos para as obter no Google Maps. Muito recomendado — os hóspedes encontram-no mais depressa.
Email de contacto	Para onde vão as notificações de reserva. Recebe email de verificação após guardar.
Telefone de contacto	Para contactos urgentes, sobretudo cancelamentos por mau tempo.
Imagem principal	Uma foto principal. Mais fotos no separador Fotos depois de guardar.

— Guardar e adicionar fotos

01 | Clique em **Adicionar atividade**. Vai parar à página de edição.

02 | Mude para o separador **Fotos**.

03 | Carregue fotos para a galeria. Em atividades, fotos de ação ganham às estáticas — pessoas a fazer a coisa, não o equipamento numa mesa.



DICA

Lista de verificação da descrição

Boas descrições respondem: O que vou fazer? É físico? É adequado a crianças, idosos, não nadadores? O que levo eu? O que fornecem vocês? Onde e quando nos encontramos? E se chover? Antecipar estas respostas reduz muito as perguntas.



— Pausar ou remover uma atividade

- 01 | Na lista de atividades, clique naquela a gerir.
- 02 | Para pausar: clique em **Desativar** no canto superior direito. Reservas existentes ficam; a atividade desaparece da pesquisa.
- 03 | Para reativar: clique em **Ativar** no mesmo sítio.
- 04 | Para apagar definitivamente: desça até ao fim e clique em **Eliminar atividade**. As reservas anteriores ficam nos seus registos mas o anúncio desaparece.



SECÇÃO 7

07

Anunciar um restaurante

Os anúncios de restaurante cobrem restaurantes, cafés, bares e experiências gastronómicas. Pode receber reservas através da Tratok e opcionalmente oferecer menus pré-pagos e pacotes.

— Abrir o gestor de restaurantes

01 | No painel, clique em **Restaurantes** no menu lateral.

02 | Clique em **Adicionar restaurante**.

— Preencher os básicos

CAMPO	O QUE COLOCAR
Nome do restaurante	O nome da porta.
Descrição	Três parágrafos: a história da cozinha, o ambiente, a localização.
Tipo de cozinha	Escolha o mais próximo (Italiana, Libanesa, Japonesa, Vegana, etc.).
Faixa de preço	\$ Económico, \$\$ Médio, \$\$\$ Superior, \$\$\$\$ Alta cozinha. Seja honesto — os hóspedes filtram por isto.
Morada	Morada completa.
Cidade, País	Use as sugestões.
Latitude / Longitude	Muito útil para hóspedes esfomeados a procurarem-no. Veja a secção dos alojamentos.



CAMPO	O QUE COLOCAR
Telefone	Linha de reservas.
Email	Notificações de reservas. Recebe verificação após guardar.
Website	Opcional — o seu próprio site, se tiver.
Horário	Texto livre. Seja específico: «Seg-Sex 12:00-15:00 e 19:00-23:00; Sáb-Dom 12:00-23:00; encerra à terça».
Capacidade máxima	Lugares totais — o máximo de clientes em simultâneo.
Imagem principal	A melhor foto de prato ou interior.

— Carregar o menu (PDF)

A maioria dos restaurantes já tem um menu em PDF. Pode carregá-lo para os hóspedes lerem antes de reservar.

01 | Na página de edição, clique no separador **Menu PDF**.

02 | Clique em **Carregar menu PDF** e escolha o ficheiro do computador.

03 | Só são aceites ficheiros PDF. O menu aparece no anúncio público, transferível pelos hóspedes.

04 | Para substituir, carregue um novo — sobrescreve o antigo. Para remover, clique em **Remover menu PDF**.

— Adicionar pacotes de restaurante

Pacotes são ofertas pré-pagas — os hóspedes pagam ao reservar, não no restaurante. Exemplos: menu de degustação de cinco pratos, brunch sem fim, menu de Dia dos Namorados.

01 | Na página de edição, clique no separador **Pacotes**.

02 | Clique em **Adicionar pacote**.



- 03 | Dê um nome claro («Brunch sem fim ao domingo»).
- 04 | Descreva o que está incluído — pratos, bebidas, extras.
- 05 | Escolha o tipo (Menu fixo, Degustação, Brunch, Ocasão especial, Outro).
- 06 | Defina o **preço por pessoa** e a moeda.
- 07 | Defina **hóspedes máximos** — o maior grupo que este pacote suporta.
- 08 | Defina **dias disponíveis** (ex.: «Sábado, domingo» para um brunch de fim de semana).
- 09 | Defina **hora de início** e **hora de fim** se o pacote só correr em certas faixas («11:00 às 15:00»).
- 10 | Defina **válido de** e **válido até** para ofertas limitadas (ex.: menu de Natal).
- 11 | Clique em **Guardar pacote**.

— Adicionar fotos

- 01 | Na página de edição, mude para o separador **Fotos**.
- 02 | Carregue fotos de pratos, interior, exterior e pratos ou bebidas em destaque.
- 03 | Adicione legendas para identificar pratos — os hóspedes agradecem saber o que estão a ver.



DICA

Fotografia gastronómica com telemóvel

A luz natural de uma janela ganha sempre à iluminação superior do restaurante. Fotografe de cima para pratos planos (pizza, salada) e a 45 graus para pratos altos (hambúrgueres, cocktails). Limpe salpicos do prato antes de disparar.



SECÇÃO 8

08

Traduzir os seus anúncios

A Tratok suporta 16 línguas. Por defeito, o que escreveu é mostrado aos hóspedes na língua em que navegam — mas apenas se existir tradução. Tem duas formas de fornecer traduções: **Tara** (um clique, automática) e o **editor manual**.

— Usar Tara para traduzir automaticamente

Tara é o tradutor integrado. Usa um modelo de linguagem avançado treinado para conteúdos de hospitalidade, por isso entende que «varanda com vista para o mar» é linguagem do setor e não uma frase literal. A tradução costuma demorar menos de um minuto.

01 | Abra qualquer anúncio para edição.

02 | No topo do formulário vê um botão **Traduzir com Tara**.

03 | Clique. Abre-se um painel para escolher as línguas-alvo. Por defeito seleciona as 15 línguas não inglesas.

04 | Clique em **Iniciar tradução**. Uma barra de progresso mostra cada língua à medida que termina.

05 | Quando terminar, feche o painel. As traduções ficam guardadas e são mostradas aos hóspedes imediatamente.

**NOTA****Traduza uma vez, edite uma vez**

Se mais tarde alterar a descrição, clique outra vez em Tara para retraduzir. Tara é idempotente — correr duas vezes não produz resultados diferentes a menos que o texto fonte mude.

— Editar traduções à mão

Se quiser afinar uma tradução específica — por exemplo, polir a versão árabe com a voz de um falante nativo — use o editor manual.

01 | No painel, abra **Traduções** (no menu lateral).

02 | Escolha o anúncio à esquerda.

03 | Escolha o campo a traduzir (Nome, Descrição, etc.).

04 | Escolha a língua-alvo.

05 | Escreva a tradução no painel da direita e clique em **Guardar**.

06 | A sua tradução manual sobrepõe-se a qualquer tradução anterior da Tara para essa combinação exata de campo + língua.

**DICA****O que é traduzido**

A Tara e o editor manual tratam de: nomes de anúncios, descrições, nomes e descrições de quartos, nomes e descrições de pacotes e inclusões de pacotes. Não traduzem dados fixos como moradas, telefones, preços ou o texto do horário.



SECÇÃO 9

09

Gerir reservas

Assim que os seus anúncios estão no ar, os hóspedes podem reservar. Esta secção cobre tudo o que acontece entre «um hóspede tocou em Reservar» e «o hóspede deixa uma avaliação».

— Encontrar o calendário de reservas

01 | No painel, clique em **Calendário de reservas** (sob a estatística Reservas deste mês, ou no menu lateral).

02 | Vê o mês corrente. Cada barra colorida é uma reserva. Passe o rato ou toque num dia para ver detalhes.

03 | Use as setas em cima para navegar entre meses.

— Entender as cores

COR	SIGNIFICADO
Barra azul	Reserva de alojamento (propriedade).
Barra verde	Reserva de atividade.
Barra rosa	Reserva de restaurante.
Barra âmbar	Pendente — o hóspede reservou mas a reserva aguarda a sua ação ou confirmação do sistema.
Barra cinzenta	Concluída — a estadia ou experiência terminou.



— Filtrar o calendário

Use as etiquetas de filtro acima do calendário para mostrar só um tipo de anúncio de cada vez — útil se tem muitas atividades e só quer ver reservas de alojamento, por exemplo.

— Estados de reserva, de princípio a fim

ESTADO	SIGNIFICADO
Pendente	Recém-criada. Pode precisar da sua confirmação ou estar à espera que o pagamento do hóspede seja concluído.
Confirmada	Ativa e fechada. O hóspede vai.
Concluída	A estadia ou experiência acabou.
Cancelada	Cancelou o hóspede ou cancelou você. Veja a gestão de cancelamentos abaixo.

— Responder rapidamente a reservas pendentes

A página inicial do painel mostra um cartão **Reservas pendentes**. Clique para ver as que precisam da sua atenção. Aponte a responder em menos de uma hora — isso ganha o distintivo **Resposta rápida** e tranquiliza o hóspede.

— Enviar mensagem a um hóspede

01 | No calendário de reservas ou na página de notificações, clique numa reserva para abrir.

02 | Use o formulário **Enviar mensagem** para escrever. Ele recebe por email e dentro da plataforma.

03 | Ou abra **Notificações** → separador **Mensagens de hóspedes** para o histórico completo.

— Cancelamentos e alterações

Se um hóspede tiver de cancelar ou mudar datas, normalmente fá-lo sozinho e você apenas recebe a notificação. Se precisar de cancelar do seu lado — por exemplo, uma inundação danificou o quarto — abra a reserva e clique em **Cancelar reserva**. O hóspede recebe um email automático e é reembolsado segundo as políticas da plataforma.

**IMPORTANTE****Cancelar do seu lado afeta o seu registo**

Cancelamentos iniciados pelo prestador prejudicam a sua pontuação de desempenho e podem desqualificá-lo do distintivo Superanfitrião. Só cancele quando realmente não consegue honrar. Se o problema é um conflito de datas por causa de um canal externo dessincronizado, corrija primeiro a sincronização — veja a secção 13.



SEÇÃO 10

10

Avaliações

As avaliações são como os hóspedes dizem a outros hóspedes como é o seu anúncio. Também alimentam os seus distintivos e o seu posicionamento na pesquisa. Responda a todas as avaliações, sobretudo às más.

— Abrir as suas avaliações

01 | No painel, clique em **Avaliações**.

02 | Vê a sua classificação geral, o total de avaliações e a distribuição de notas no topo.

03 | Por baixo, a lista das mais recentes. Use as etiquetas de filtro para focar em sem resposta ou com nota baixa.

— Responder a uma avaliação

01 | Clique em **Responder** em qualquer avaliação.

02 | Escreva uma resposta curta, educada, profissional. Agradeça ao hóspede, aborde a crítica específica e explique o que fez.

03 | Clique em **Publicar resposta**. A resposta aparece por baixo da avaliação no seu anúncio público.

**DICA****Como lidar com avaliações más**

1. Leia duas vezes antes de responder — deixe passar a frustração.
2. Agradeça sinceramente o feedback.
3. Aborde o ponto concreto sem desculpas.
4. Explique o que mudou (se mudou algo).
5. Convide a voltar, ou convide futuros hóspedes a contactá-lo em caso de dúvida.

Os futuros hóspedes leem as suas respostas tanto quanto as avaliações. Uma resposta elegante a uma avaliação má pode trazer mais reservas do que uma nota perfeita.

— Ocultar uma avaliação

Ocultar uma avaliação reserva-se a violações claras das regras — linguagem ofensiva, ataques pessoais, conteúdo sem relação com a estadia. Não oculte só por serem negativas — a plataforma monitoriza e a sua conta pode ser penalizada.

01 | Abra a avaliação.

02 | Clique em **Reportar e ocultar**.

03 | Diga-nos porquê. A nossa equipa analisará.



SECÇÃO 11

11

Receber pagamentos

Esta é a secção que toda a gente quer conhecer. Ganhos, saldos, levantamentos, impostos — tudo a partir de um único ecrã.

— Como aparecem os ganhos

Cada reserva confirmada soma ao seu **Total ganho**. Quando a estadia ou experiência termina, a plataforma deduz a sua comissão e o líquido entra no seu **Saldo disponível**.

CAIXA NA PÁGINA PAGAMENTOS	O QUE SIGNIFICA
Total ganho	Bruto acumulado de todas as reservas.
Saldo disponível	Dinheiro contra o qual pode pedir um levantamento agora.
Pedidos pendentes	Levantamentos solicitados ainda em processamento.
Total pago	Dinheiro já no seu banco ou carteira.

— Consultar as suas receitas

01 | No painel, clique em **Receitas**.

02 | Use o seletor de intervalo no topo — últimos 7, 30, 90, 365 dias ou personalizado.

03 | A página mostra receitas por dia num gráfico de barras, divididas por tipo de anúncio e por anúncio individual.



- 04** | Abaixo do gráfico, a tabela diária mostra valores brutos, comissão e líquido. Passe o rato em qualquer linha para detalhes.

— Pedir um levantamento

- 01** | No painel, clique em **Pagamentos**.

- 02** | Confirme que o **Saldo disponível** em cima é maior que zero.

- 03** | No formulário **Pedir pagamento**, introduza o valor a levantar e a moeda.

- 04** | Escolha um método de pagamento:

- **Transferência bancária** — preencha nome do banco, número de conta ou IBAN, código de encaminhamento ou SWIFT/BIC. O formulário pede o que o seu banco usa.
- **PayPal** — coloque o email da sua conta PayPal.
- **Wise (TransferWise)** — coloque o email da sua conta Wise.
- **Criptomoedas** — coloque o endereço da carteira e o ativo (BTC, ETH, USDC, etc.).

- 01** | Adicione notas para a nossa equipa financeira no campo Notas.

- 02** | Clique em **Submeter pedido**.

- 03** | O pedido aparece no seu histórico abaixo. Vai vê-lo a progredir por **Pendente** → **Em processamento** → **Concluído** à medida que a equipa o trata.



NOTA

Quanto demoram os levantamentos?

As transferências bancárias chegam normalmente em 3 a 5 dias úteis após marcarmos como **Em processamento**. PayPal e Wise muitas vezes no próprio dia. Cripto normalmente até uma hora a partir de Em processamento. Transferências internacionais podem demorar mais devido aos bancos intermediários.



— Transferir relatórios para impostos e contabilidade

01 | No painel, clique em **Relatórios**.

02 | Escolha um preset — Mês atual, Mês passado, Trimestre atual, Ano até hoje, Ano passado — ou um intervalo personalizado.

03 | Opcionalmente filtre por tipo de anúncio.

04 | Clique em **Transferir CSV**. O ficheiro inclui data, nome do anúncio, tipo, número de reservas, receita bruta, comissão e receita líquida, mais uma linha de totais.

05 | Abra o CSV no Excel, Google Sheets ou em qualquer software de contabilidade.



SECÇÃO 12

12

Promoções e modelos de email

Duas ferramentas para crescer: códigos de desconto que trazem mais reservas e modelos de email que mantêm os hóspedes envolvidos.

— Criar uma promoção (código de desconto)

01 | No painel, clique em **Promoções**.

02 | Clique em **Criar promoção**.

03 | Preencha:

CAMPO	O QUE COLOCAR
Código	Palavra ou expressão curta em MAIÚSCULAS (ex.: VERAO25). É o que os hóspedes escrevem no pagamento.
Nome	Etiqueta interna — como o vai chamar nesta página («Lançamento Verão 2026»).
Descrição	Texto livre — para que serve a promoção.
Tipo de desconto	Porcentagem (ex.: 25% de desconto) ou Valor fixo (ex.: 50 \$ de desconto).
Valor do desconto	O número — 25 para 25% ou 50 para 50 \$.
Moeda	Para descontos de valor fixo.
Valor mínimo da reserva	O pedido mínimo a que este código se aplica. Deixe o para sem mínimo.



CAMPO	O QUE COLOCAR
Noites mínimas	Para alojamentos — só válido para estadias dessa duração ou mais.
Usos máximos	Quantas vezes este código pode ser usado no total. Deixe o para ilimitado.
Aplica-se a	Todos os anúncios, só propriedades, só atividades ou só restaurantes.
Válido de / até	Janela de datas opcional.

01 | Clique em **Criar promoção**. O código aparece na lista acima.

02 | Partilhe o código no seu marketing — redes sociais, email, cartazes no local.

— Pausar ou eliminar uma promoção

Na lista de Promoções, cada linha tem um interruptor (ativa/inativa) e um caixote do lixo. Pausar mantém o código nos seus registos mas desativa-o no pagamento. Eliminar remove-o definitivamente.

— Editar os seus modelos de email

A Tratok envia automaticamente seis emails aos hóspedes em torno da reserva. Pode personalizar texto e momento de cada um, ou manter os predefinidos — estão bem escritos.

MODELO	QUANDO É ENVIADO
Confirmação de reserva	Imediatamente após a reserva.
Pré-chegada	Lembrete enviado 1 dia antes do check-in.
Agradecimento ao sair	No dia do check-out.
Pedido de avaliação	2 dias após o check-out.
Cancelamento	Se uma reserva for cancelada.
Pagamento recebido	Quando o pagamento for concluído.



— Personalizar um modelo

- 01 | No painel, clique em **Modelos** (Acesso rápido ou menu lateral).
- 02 | Clique no modelo a editar.
- 03 | Edite o assunto e o corpo. Use marcadores — palavras entre chavetas duplas — substituídos por valores reais no envio. Os marcadores disponíveis aparecem na barra lateral direita.
- 04 | Mude o momento se quiser (ex.: enviar o pedido de avaliação 1 dia após o check-out em vez de 2).
- 05 | Clique em **Guardar modelo**.
- 06 | Clique em **Enviar email de teste** para receber uma pré-visualização antes de ativar.



DICA

Marcadores úteis

{{guest_name}} — o primeiro nome do hóspede

{{listing_name}} — o nome do anúncio

{{check_in}} / {{check_out}} — as datas

{{guests}} — número de hóspedes

{{total_price}} — o que pagaram

{{booking_id}} — a referência da reserva

{{provider_name}} — o seu nome

Escreva-os exatamente assim, com as chavetas duplas.



SEÇÃO 13

13

Sincronizar com outros sites

Se também anuncia no Airbnb, Booking.com, Vrbo, Expedia, TripAdvisor ou Google, arrisca-se a **dupla reserva** — o mesmo quarto reservado em dois sites nas mesmas datas. A sincronização de canais evita isto usando um formato de calendário padrão chamado iCal.

— Como funciona em linguagem simples

Cada site de reservas pode publicar um URL de calendário — um link que mostra quando um quarto está reservado. A Tratok publica um para as suas reservas Tratok e consegue ler os dos outros sites. Ao trocar estes URL, cada site sabe quando outro tem uma reserva e bloqueia essas datas.

— Configurar uma sincronização de canal

- 01 | No painel, clique em **Canais** (Acesso rápido ou menu lateral).
- 02 | Clique em **Adicionar canal**.
- 03 | Escolha o canal (Airbnb, Booking.com, etc.).
- 04 | Escolha a que anúncio se aplica.
- 05 | Em alojamentos, escolha o quarto específico.
- 06 | Cole o **URL de importação iCal** do outro site (veja abaixo onde encontrar).
- 07 | Clique em **Guardar**. A Tratok gera um **URL de exportação** — copie-o.



08

Vá ao outro site, encontre a definição de «importar calendário» ou «sincronizar calendário» e cole aí o URL de exportação Tratok.

— Onde encontrar o URL iCal em cada site principal

SITE	ONDE ENCONTRAR O URL ICAL
Airbnb	Anúncio → Disponibilidade → Sincronização de calendário → Exportar calendário
Booking.com	Propriedade → Tarifas e disponibilidade → Sincronizar calendários → URL de exportação
Vrbo	Calendário → Definições → iCal importar/exportar
Expedia	Painel da propriedade → Calendários → Ligar calendário
Google	Travel Partner Central → Disponibilidade → Feed iCal



IMPORTANTE

A sincronização não é instantânea

A maioria dos canais atualiza calendários a cada 1 a 4 horas. Se receber uma reserva no Airbnb às 10:00, a Tratok pode ainda permitir uma reserva concorrente até à próxima sincronização (até 4 horas depois). O risco é baixo mas real. Se opera também em canais de elevado movimento, considere fechar datas manualmente após cada reserva.

— Pausar ou regenerar

Na lista de Canais:

- **Pausar** — para temporariamente a importação de um canal sem apagar a sincronização.
- **Regenerar token** — se alguma vez partilhar ou expuser o seu URL de exportação Tratok, regenere para emitir um novo. Atualize-o do outro lado.
- **Eliminar** — remove a sincronização por completo.



SECÇÃO 14

14

Adicionar membros à equipa

Se gere um negócio com pessoal — receção de hotel, operador turístico com guias, gestor de restaurante — pode dar a cada um o seu próprio acesso com permissões limitadas.

— Papéis

PAPEL	O QUE PODE FAZER
Gestor	Acesso quase total — vê e edita tudo exceto faturação e definições de conta.
Pessoal	Acesso operacional do dia a dia. Permissões configuráveis (veja abaixo).
Observador	Só leitura — vê reservas e relatórios mas não pode alterar nada.

— Permissões (para o papel Pessoal)

Para membros Pessoal, marca as áreas a que podem aceder:

- **Reservas** — ver e responder a reservas, enviar mensagens.
- **Anúncios** — editar detalhes, fotos, pacotes.
- **Receitas** — ver valores de receitas (muitas vezes desativado para o pessoal de receção).
- **Mensagens** — ler e responder a mensagens de hóspedes.
- **Avaliações** — responder e reportar avaliações.

— Convidar alguém

01 | No painel, clique em **Equipa**.



02 | Clique em **Convidar membro**.

03 | Introduza nome, apelido e email.

04 | Escolha um papel (Gestor / Pessoal / Observador).

05 | Se escolheu Pessoal, marque as permissões necessárias.

06 | Clique em **Enviar convite**.

07 | Recebem um email com um link para definirem a própria palavra-passe. Após aceitarem, aparecem na sua lista com estado **Ativo**.

— Suspende ou remove um membro

01 | Na página da Equipa, encontre a pessoa na lista.

02 | Clique no ícone de pausa para **suspender** — mantém a conta mas bloqueia o acesso (útil para licenças longas).

03 | Clique no caixote do lixo para **remover** definitivamente. Já não podem aceder e a conta é apagada.



SECÇÃO 15

15

Estatísticas

A página de Estatísticas transforma as suas reservas em gráficos e números. Não precisa das estatísticas para operar — mas se as consultar semanalmente, detetará problemas e oportunidades cedo.

— Abrir as estatísticas

01 | No painel, clique em **Estatísticas**.

02 | Escolha um intervalo — 7, 30, 90 ou 365 dias.

03 | A página recarrega com esse intervalo.

— O que significam os números do topo

NÚMERO	O QUE REPRESENTA
Receitas	Receitas brutas de todas as reservas confirmadas no intervalo.
Reservas	Total de reservas com a variação percentual face ao período equivalente anterior.
Valor médio de reserva	Receitas a dividir pelas reservas. Maior é melhor — pacotes e upsells aumentam.
Ocupação	Só alojamentos — que percentagem das noites-quarto do intervalo foi vendida.



— Em baixo na página

- **Gráfico diário de receitas** — identifique tendências, fins de semana, padrões por dia da semana.
- **Receitas por tipo** — qual categoria (propriedades / atividades / restaurantes) está a puxar.
- **Top anúncios** — os seus cinco melhores no intervalo. Considere promovê-los mais e melhorar os que ficam atrás.
- **Taxa de cancelamento** — cancelamentos em percentagem do total. Taxas altas prejudicam o posicionamento; investigue se subir.



DICA

O que ver semanalmente

Crie uma rotina à segunda de manhã: abra as estatísticas, compare os últimos 7 dias com os 7 anteriores. As reservas subiram ou desceram? Que anúncio lidera? Algum caiu para zero? Cinco minutos por semana apanham problemas antes que custem dinheiro a sério.



SECÇÃO 16

16

Avançado: usar a API

Esta secção é para empresas que querem ligar a Tratok a outros softwares — um PMS, um site à medida, um painel de relatórios. **Se estas palavras não lhe dizem nada, salte esta secção.** Tudo o que está no painel se faz sem tocar na API.

— Obter a sua chave da API

- 01** | No painel, clique em **Documentação da API**.
- 02** | Clique em **Gerar chave da API**. O sistema cria uma chave e um segredo.
- 03** | Copie ambos de imediato — o segredo só é mostrado uma vez. Guarde em local seguro.
- 04** | Se alguma vez expuser ou perder o segredo, clique em **Regenerar** para emitir novas credenciais. As antigas deixam de funcionar imediatamente.
- 05** | Use o interruptor para **ativar** ou **desativar** o acesso à API a qualquer momento.

— O que a API pode fazer

- Ler as suas reservas, anúncios e receitas.
- Criar, atualizar e apagar anúncios programaticamente.
- Enviar atualizações de disponibilidade e preços.
- Subscrever webhooks (notificações enviadas para o seu servidor quando algo acontece).

A referência técnica completa está na página de Documentação da API — endpoints, parâmetros, exemplos de resposta. Passe a documentação ao seu programador; ele saberá o que fazer.



IMPORTANTE

Trate o segredo da API como uma palavra-passe

Nunca o cole em emails, conversas, capturas de ecrã ou repositórios públicos. Quem tiver o segredo pode agir como você. Em caso de dúvida, regenere.



SECÇÃO 17

17

Resolução de problemas

Se algo não funciona, encontre o sintoma abaixo e tente a primeira sugestão. A maior parte dos problemas resolve-se em menos de um minuto.

— Não consigo iniciar sessão

- Confirme que está no endereço correto: **hospitality.tratok.net**, não **tratok.net**. O site principal e o portal do prestador são diferentes.
- Verifique que o Caps Lock não está ligado. As palavras-passe distinguem maiúsculas e minúsculas.
- Clique no ícone do olho ao lado do campo da palavra-passe para ver o que escreveu.
- Se vir «Demasiadas tentativas», espere cinco minutos — o sistema pausa as tentativas.
- Clique em **Esqueceu-se da palavra-passe?** e use a reposição por email.

— Não estou a receber emails

- Veja a pasta de spam ou correio não solicitado.
- Adicione **no-reply@tratok.net** e **notifications@tratok.net** aos seus contactos ou remetentes seguros.
- Confirme que o email registado é o correto — vá a **O meu perfil**.
- Para emails específicos do anúncio (email de reservas, de receitas, de contacto), confirme que esse endereço exato foi verificado — procure o distintivo **Verificado** junto do campo no formulário de edição. Se não estiver verificado, clique em **Reenviar verificação**.

— O meu anúncio não aparece no site público

- Confirme que não está desativado — abra a página de edição e veja o interruptor Ativar/Desativar no canto superior direito.



- Confirme que o anúncio tem imagem principal. Anúncios sem foto são por vezes escondidos da pesquisa.
- Para alojamentos, confirme que existe pelo menos um quarto com preço superior a zero.
- Anúncios novos podem demorar até uma hora a aparecer na pesquisa por causa da cache.

— Um hóspede teve um conflito de datas / dupla reserva

- Abra o calendário de reservas e procure reservas sobrepostas nessa data.
- Se usa sincronização de canais, veja o estado na página Canais. Uma sincronização pausada ou falhada é a causa habitual.
- Contacte o apoio Tratok — ajudamo-lo a resolver o conflito e a decidir qual reserva tem prioridade.

— Cometi uma gralha no anúncio

Todos os detalhes do anúncio podem ser editados a qualquer momento. Abra o anúncio e clique em **Guardar alterações** depois de editar. Reservas existentes não são afetadas — os hóspedes veem a descrição mais recente.

— Quero apagar um anúncio para sempre

Abra a página de edição do anúncio, desça até ao fim e clique em **Eliminar**. O anúncio sai da pesquisa; as reservas passadas e o histórico de receitas mantêm-se.

— Onde obtenho mais ajuda?

- **Notificações** → **separador Apoio** — abre um pedido diretamente à nossa equipa.
- Email: **support@tratok.net**
- A maioria das páginas tem pequenos ícones de ajuda nos cantos — passe o rato para ver dicas em linha.

— Lista de segurança

- Nunca partilhe a sua palavra-passe.
- Nunca cole o seu segredo da API fora de código que você controle.
- Se suspeitar de comprometimento, mude a palavra-passe imediatamente e escreva ao apoio.
- Quando dá acesso a um membro da equipa, use o papel mais baixo e o mínimo de permissões necessárias.



- Termine sessão em computadores partilhados quando acabar.



SECÇÃO 18

18

Notas finais

É tudo o que precisa para operar como prestador Tratok. Se este guia cumpriu o seu papel, passou de «tenho um sítio para anunciar» a «tenho um sítio anunciado, com fotos carregadas, preços definidos, canais sincronizados e método de pagamento registado».

A Tratok evolui continuamente. De poucas em poucas semanas chegam novas funcionalidades — promoções, distintivos, traduções, pacotes, canais — cada uma pensada para lhe trazer mais reservas com menos trabalho. Esteja atento à página **Notificações** para novidades.

Acima de tudo: responda aos hóspedes, fotografe bem os seus espaços e pratique preços honestos. Do resto trata a plataforma.

**NOTA****Bem-vindo a bordo**

Se algo neste guia não estiver claro, escreva para **support@tratok.net** com o número da secção e melhoramos. As perguntas reais de prestadores reais são o que mais molda este guia.