

Sistema de Gerenciamento de Atendimentos

Sumário

Introdução	2
Realizando a Autenticação no Sistema.....	3
Criando Usuários	4
Criação de Clientes	6
Criação de Chamado do Cliente	7
Criação de Orçamento para o Chamado	9
Criação de Peças/Produtos para Orçamento	11
Criação de Fornecedor de Material	13
Agendamento do atendimento ao Chamado	15
Gerenciamento da Agenda de Técnicos.....	16
Gerenciamento de Técnicos (Operacionais)	18
Atendimento do Chamado Agendado.....	21
Criando Ordens de Serviço	21
Gerenciando Pagamentos de Serviços Orçados	24
Gerenciando Pagamentos por Serviços Prestados	27
Gerenciando Contratos	28
Gerenciando Equipamentos	30
Gerenciando Administradoras de Condomínio	32
Gerenciando Clientes.....	34
Ferramentas de Automação.....	36
Iconografia.....	38
Suporte e Informações adicionais:	38

Introdução

O objetivo do SG é o de gerenciar os atendimentos aos clientes, desde sua solicitação por orçamentos ou serviços, reconhecidos como “Chamados do Cliente”, até o controle dos pagamentos pelos serviços prestados. Um Cliente pode ter um usuário com *login* e *senha* e a partir dele pode consultar seus Chamados, Agendamentos associados, bem como pagamentos devidos e realizados.


Para cumprir seu objetivo, o SG mantém em sua base de dados informações importantes de gestão, tais como: Lista de Técnicos Operacionais e respectivas agendas de disponibilidade para atendimento; lista de Peças em Estoque para composição de orçamentos; lista de equipamentos disponíveis para contratos de aluguel; e perfis de usuários para controle de acesso às funcionalidades.

Além disso, o SG mantém uma Página de Entrada (*land page*) contendo informações relevantes da Empresa e *links* rápidos de aproximação entre os potenciais clientes (*leads*) e os canais de vendas.



Realizando a Autenticação no Sistema

Somente usuários criados/cadastrados podem acessar os Menus do Sistema. **O acesso ao sistema é realizado na tela de Login** que pode ser acessada pressionando-se o botão [Entrar] que fica localizado no canto superior direito.



Destaca-se o sistema de segurança do SG redirecionará o Operador para a tela de Login toda vez que o navegador (Browser) tentar acessar uma funcionalidade cuja “rota” de acesso esteja fora do conjunto de rotas autorizadas para o Perfil do Usuário. Ex.: se um Usuário com o Perfil “FUNCIONÁRIO” tentar acessar a funcionalidade **Gerenciamento de Técnicos**, o SG impedirá o acesso e redirecionará para a tela de Login, na expectativa de que o Operador informe novo Login e Senha que possuam o acesso à funcionalidade negada.

Se os dados de autenticação forem válidos, então o SG redirecionará para uma tela de Navegação por Funcionalidades cujas **opções de Menu** dependerão dos Perfis Associados.

Bem Vindo Ryan Dahl!

Opções de Funcionário

- Gerenciar Clientes
- Gerenciar Peças/Produtos
- Gerenciar Administradoras
- Gerência de Chamados**
- Gerenciar Contratos
- Gerenciar Equipamentos
- Gerenciar Orçamentos
- Gerenciar Ordem Serviço
- Gerenciar Pagamentos

Opções de Administrador

- Gerenciar Técnicos
- Gerenciar Fornecedor
- Gerenciar Usuarios
- Gerenciar Perfis
- Consulta Localização
- Gerenciar Agendas

Opções do Cliente

- Meus dados
- Consultar chamados abertos
- Novo Chamado

Opções de Técnicos Externos

- Consultar Agenda
- Consultar Ordens Serviço
- Abrir Chamados

Criando Usuários

Os usuários do SG podem ser cadastrados de duas formas:

A - Por iniciativa própria – o SG permite que usuários solicitem o próprio cadastro, bastando informar um e-mail se senha válidos. Este usuário terá acesso restrito até que valide o e-mail informado por meio de um e-mail de validação enviado ao final do cadastro.


EMPRESA
SOLICITAR ORÇAMENTO
FAQ
ENTRAR
CADASTRE-SE

Criar uma nova conta

Nome Completo

Email

Escolha uma senha

Confirmação de Senha

Eu já lí a aceito os [Temos de Serviço](#).

CRIAR

Have an account? [Sign in](#)

B - Por iniciativa de um Operador com perfil FUNCIONARIO – sempre que desejado, um funcionário da empresa (já associado ao correspondente perfil) poderá [Criar Novo] usuário e associá-lo a um novo Cliente.

Gerenciar Usuários		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> + CRIAR NOVO ◀ VOLTAR 🏠 </div>		
Nome	Email	Perfis de Acesso
Ryan Dahl	admin@example.com	<ul style="list-style-type: none"> EMPLOYEE - Atribuir acesso especial para funcionários operacionais que atuam nas lojas EXTERNAL - Atribuir acesso especial para funcionários operacionais que atuam nas ruas SUPPLIER - Perfil especial para Fornecedores e Empresas Parceiras ADMIN - Atribuir acesso especial para administradores do sistema CLIENT - Para simples usuários cadastrados
Edna Santos Da Silva	roferreirarj@gmail.com	<ul style="list-style-type: none"> CLIENT - Para simples usuários cadastrados
Rogério Santos	roferreira@yahoo.com	

Criação de Clientes

Os Clientes são Usuários Especiais para os quais são produzidos Chamados de Atendimento. Um Cliente só poderá ser criado a partir de um Usuário pré-existente, tenha sido ele criado por iniciativa própria (A) ou por ação de um Operador com perfil FUNCIONÁRIO (B).

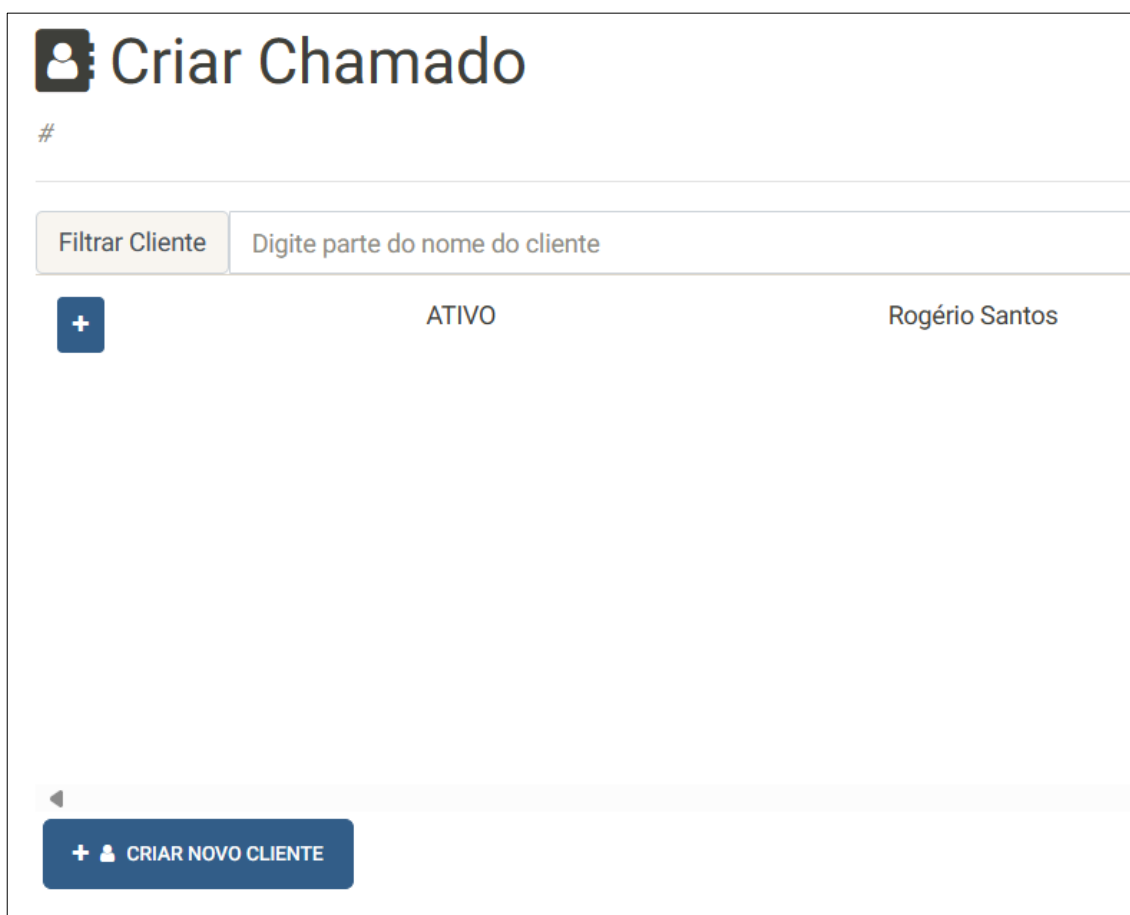
Gerenciar Clientes		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> + CRIAR NOVO + ASSOCIAR EXISTENTE 🏠 </div>		
<p>Selecione um Cliente para Editar</p>		
	Cliente	Email
	SR Rogério Santos	roferreira@
<p>Total: 1</p>		


Uma vez criado um cliente será possível editar dados adicionais de gestão ou [Abrir Chamado] para atendimento.

O “ponto central” do atendimento ao Cliente é o Chamado, a partir do qual se torna possível associar-se: Agenda de Atendimento, Ordem de Serviço, Orçamento e Pagamentos.

Criação de Chamado do Cliente

Um atendente (ou Operador) receberá o contato de um novo, potencial ou antigo Cliente e acionará o botão para [Abrir Novo Chamado]. Se o Cliente já estiver cadastrado, poderá o atendente pesquisar por nome e selecioná-lo para abrir um novo chamado ou [Criar Novo Cliente]. Uma vez selecionado o Cliente, poderá então o atendente dar continuidade a “Abertura do Chamado”.









Criar Chamado

#

Filtrar Cliente

	ATIVO	Rogério Santos
-------------------------------------------------------------------------------------	-------	----------------





CRIAR NOVO CLIENTE

Selecionado o Cliente, o Operador (Atendente) informa se o Tipo de Chamado é de Atendimento ou de Venda e a origem do Chamado (para controle de gestão).

👤 Criar Chamado

#

Cliente	SR Rogério Santos	Contato	Rogério Santos roferreira@
Endereco	Avenida dos Mananciais, 24750-009		
Origem	<input type="radio"/> Site <input type="radio"/> Aplicativo <input type="radio"/> Whatsapp <input type="radio"/> Telefone <input type="radio"/> eMail		
Tipo	<input type="radio"/> Atendimento <input type="radio"/> Venda	Situacao	

Digite aqui a necessidade do cliente

CONTINUAR...

RECOMEÇAR

🏠

Preenchidos os dados iniciais, o Operador deve [Continuar...] para a próxima etapa de preenchimento do Chamado.

Caso o Chamado for do Tipo [Atendimento], então o próximo passo será o de [Agendamento Técnico], no qual uma Agenda de Atendimento Técnico será associada ao Chamado.

👤 Editar Chamado

#JYkTmFwsiYdU59Mv

Salvo com sucesso

Cliente	SR Rogério Santos	Contato	Rogério Santos roferreira@
Endereco	Avenida dos Mananciais, 24750-009		
Origem	<input type="radio"/> Site <input type="radio"/> Aplicativo <input type="radio"/> Whatsapp <input type="radio"/> Telefone <input type="radio"/> eMail		
Tipo	<input checked="" type="radio"/> Atendimento <input type="radio"/> Venda	Situacao	ABERTO

Digite aqui a necessidade do cliente

📄 SALVAR

👥 AGENDA DE TÉCNICOS

🏠

Caso o Chamado for do Tipo [Venda], então o próximo passo será o de [Orçamento], no qual uma Planilha de Orçamento será associada.



Editar Chamado

#JYkTmFwsiYdU59Mv

Salvo com sucesso

Cliente	SR Rogério Santos	Contato	Rogério Santos roferreira@
Endereço	Avenida dos Mananciais, 24750-009		
Origem	<input type="radio"/> Site <input type="radio"/> Aplicativo <input type="radio"/> Whatsapp <input type="radio"/> Telefone <input type="radio"/> eMail		
Tipo	<input type="radio"/> Atendimento <input checked="" type="radio"/> Venda	Situação	ABERTO

Digite aqui a necessidade do cliente

 SALVAR

 ORÇAMENTO



Atenção: um Chamado do Tipo Atendimento poderá ser alterado para o Tipo Venda e vice-versa sempre que desejado, mantendo-se a associação de Orçamento ou Agenda anterior, sem perda de informações.

Criação de Orçamento para o Chamado

Um orçamento criado para atender às solicitações descritas no Chamado pode ser realizado com dois elementos principais. O primeiro elemento é o custo da mão-de-obra ou do serviço e o segundo elemento é o custo de produtos (ou peças) anexadas ao orçamento. As peças anexadas devem ter sido previamente cadastradas no SG para que sejam listadas como disponíveis para orçamento. Uma vez selecionada a peça, esta estará “bloqueada” até que o orçamento seja finalizado e a peça retirada do estoque. Cancelar o Orçamento devolve automaticamente as peças para o estoque.

Editar Orcamento #5

5T3nds7gllBGWxz0
Referente ao chamado numero 3, de 26-03-2024

Cliente Rogério Santos	Mao de obra R\$ 0	
Numero 5	Data do Orcamento 26/03/2024	
Titulo Orçamento Inicial solicitado por Rogério Santos		
Situacao Aberto	Tecnico 	Retirada de Material Nao
Observacoes Orçamento relativo ao chamado de Nr 3		Total..... 0.00
1a Opcao de Pagamento 	2a Opcao de Pagamento 	

📄 🛒 📅 📄 ⏪ 🖨 👤 ₿ 🏠

Editar Orcamento

5T3nds7gllBGWxz0
Referente ao chamado numero 3, de 26-03-2024

Cliente Rogério Santos	Mao de obra R\$ 0	
Numero 5	Data do Orcamento 26/03/2024	
Titulo Orçamento Inicial solicitado por Rogério Santos		
Situacao Aberto	Tecnico 	Retirada de Material Nao
Observacoes Orçamento relativo ao chamado de Nr 3		Total..... 0.00
1a Opcao de Pagamento 	2a Opcao de Pagamento 	

Selecionar Peca

- SUPORTE DA ANTENA: R\$123.45
- SUPORTE DA ANTENA: R\$123.45
- SUPORTE DA ANTENA: R\$123.45
- SUPORTE DA ANTENA: R\$123.45
- SUPORTE DA ANTENA: R\$123.45
- SUPORTE DA ANTENA: R\$123.45
- SUPORTE DA ANTENA: R\$123.45

FECHAR

📄 🛒 📅 📄 ⏪ 🖨 👤 ₿ 🏠

🔍 Editar Orçamento #5

5T3nds7gllBGWxz0
Referente ao chamado numero 3, de 26-03-2024

Cliente

Rogério Santos

Numero 5 **Data do Orçamento** 26/03/2024

Titulo
Orçamento Inicial solicitado por Rogério Santos

Situacao Aberto **Tecnico** **Retirada de Material** Nao

Observacoes
Orçamento relativo ao chamado de Nr 3

1a Opcao de Pagamento **2a Opcao de Pagamento**

Mao de obra
R\$ 7.15

Pecas

🔴	SUPORTE DA ANTENA	R\$123.45
		Total..... 130.60

📄
🛒
📅
📄
⏪
🖨
👤
₿
🏠

Os ícones de ação da tela Editar Orçamento acima são, respectivamente:

- Salvar;
- Selecionar Peça;
- Associar/Editar Agenda de Atendimento;
- Editar Chamado Associado;
- Voltar para a Tela de Pesquisa de Orçamentos;
- Imprimir Orçamento;
- Editar Dados do Cliente;
- Editar Formas de Pagamento; e
- Navegar para a Tela Inicial.

* Para compreender melhor o significado de cada ícone, vá para o subtítulo Iconografia mais abaixo.

Criação de Peças/Produtos para Orçamento

Uma peça ou Produto Acabado (adquirido ou manufaturado internamente) com o propósito de ser revendido ao cliente como parte da solução do problema descrito no Chamado necessita ter sido registrado como “em estoque” para ser utilizado na confecção do respectivo Orçamento. Uma vez que a peça tenha sido vinculada a um Orçamento, não será mais possível adicioná-lo a outro Orçamento. Para “liberar” a

peça no estoque novamente é necessário cancelar o Orçamento ou removê-la do mesmo.

Para gerenciar Peças/Produtos selecione a opção [Gerenciar Peças/Produtos] no Menu Principal (disponível se o Usuário Autenticado possui Perfil de Acesso para a função) e visualize a lista de Produtos Acabados apresentada.

🛒 Gerenciar Produto Acabado

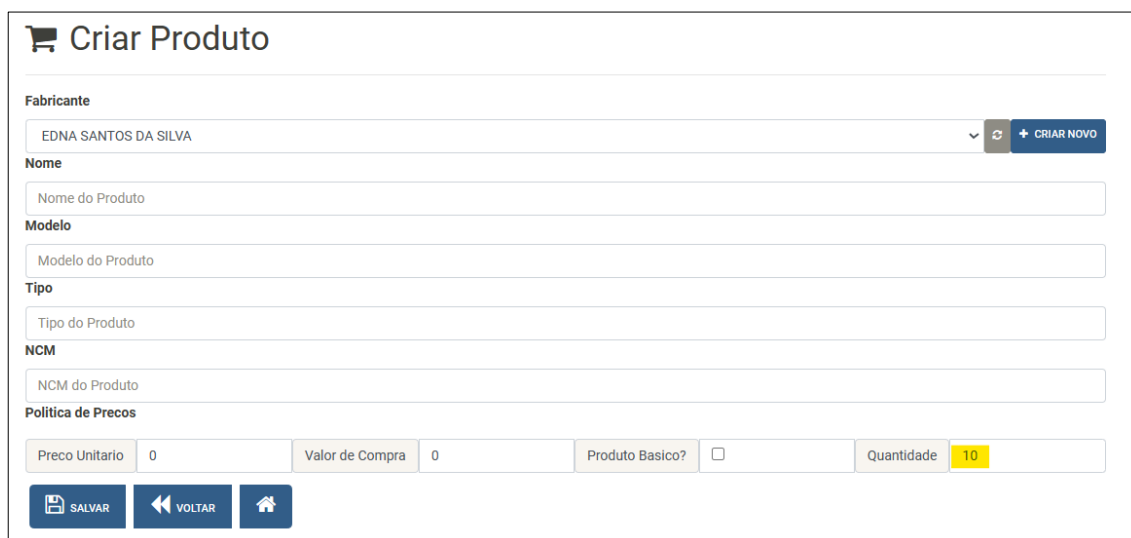
+ CRIAR NOVO
🏠

✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]
✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]
✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]
✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]
✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]
✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]
✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]
✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]
✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]
✔ SUPORTE DA ANTENA [EDNA SANTOS DA SILVA]

Os ícones visíveis nesta tela são, respectivamente:

- **Criar Novo Produto**
- **Voltar para Tela Inicial**
- **Disponível em Estoque / Alocado ao Orçamento**
- **Editar Produto**

Na criação de um novo Produto, será possível definir a quantidade inicial de entrada, ou seja, para a inclusão em estoque de 10 (dez) suporte de antena do fabricante Edna seria necessário informar a quantidade conforme exemplo abaixo:



Desta forma, ao selecionar o botão [Salvar], serão adicionados na base de dados 10 (dez) cópias do mesmo Produto. **Somente um Fabricante/Fornecedor previamente cadastrado poderá ser selecionado na criação do Produto.** Não é possível cadastrar um Produto sem um Fabricante/Fornecedor associado.

Criação de Fornecedor de Material

Para gerenciar Fornecedores selecione a opção [Gerenciar Fornecedor] no Menu Principal (disponível se o Usuário Autenticado possui Perfil de Acesso para a função) e visualize a lista de Fornecedores Cadastrados apresentada:





Os ícones visíveis nesta tela são, respectivamente:

- **Criar Novo Fornecedor**
- **Voltar para Tela Inicial**

- **Editar Fornecedor**
- **Número de Contato WhatsApp**
- **Identificação Facebook**
- **Endereço do site Internet**

Na criação de um novo Fornecedor podem ser registradas as informações exemplificadas abaixo:

Editar Fornecedor

<p>Nome</p> <input type="text" value="Douglas Adams"/>	<p>Email de Contato</p> <input type="text" value="douglas@adams.com"/>
<p>Data Cadastro</p> <input type="text" value="06/04/2024"/>	<p>Whatsapp</p> <input type="text" value="+5511999991133"/>
<p>Nome do Contato</p> <input type="text" value="Zappod Belbebrox"/>	<p>Site</p> <input type="text" value="https://mochileiro.com"/>
<p>Funcao do Contato</p> <input type="text" value="Diretor Comercial"/>	<p>Facebook</p> <input type="text" value="@douglasadams"/>
<p>Telefone do Contato</p> <input type="text" value="21996641011"/>	<p>Instagram</p> <input type="text"/>
<p>Observacao</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;"> <p>A política de venda do fornecedor é entregar os produtos solicitados em pacotes de 42 itens.</p> </div>	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;">  SALVAR  VOLTAR </div>	

Ao selecionar o botão [Salvar], serão adicionados ou atualizados na base de dados as informações do Fornecedor e o sistema redirecionará para a Tela de Gerenciamento.

Gerenciar Fornecedores

 CRIAR NOVO




Edna Santos Da Silva:   



Douglas Adams:  +5511999991133  @douglasadams  https://mochileiro.com

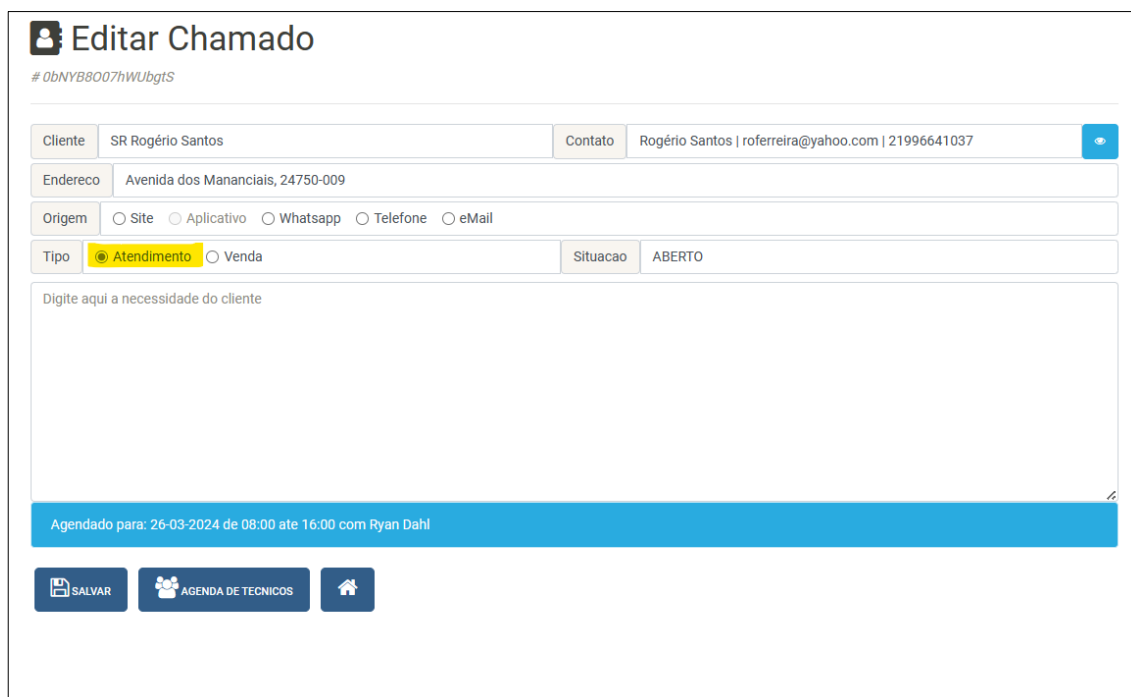
Observar que o SG não permitirá a criação de dois fornecedores com o mesmo nome, porém, embora “Douglas Adams” e “DOUGLAS ADAMS” sejam

semanticamente idênticos, o segundo será reconhecido como outro Fornecedor.

Agendamento do atendimento ao Chamado

Um chamado sempre estará associado a um Orçamento, mas poderá estar associado a um **Atendimento Agendado** ou não. O SG considera dois fluxos de atendimento distintos:

- a) um Chamado do tipo Venda: será realizado um Orçamento diretamente, sem a necessidade de Agendamento Técnico;
- b) um Chamado do tipo Atendimento: será realizado um Agendamento Técnico e, durante o atendimento, será então gerado um Orçamento ou uma Ordem de Serviço ou ambos, de acordo com a situação.



Editar Chamado
0bNYB8007hWUbgTS

Cliente SR Rogério Santos Contato Rogério Santos | roferreira@yahoo.com | 21996641037

Endereco Avenida dos Mananciais, 24750-009

Origem Site Aplicativo Whatsapp Telefone eMail

Tipo Atendimento Venda Situacao ABERTO

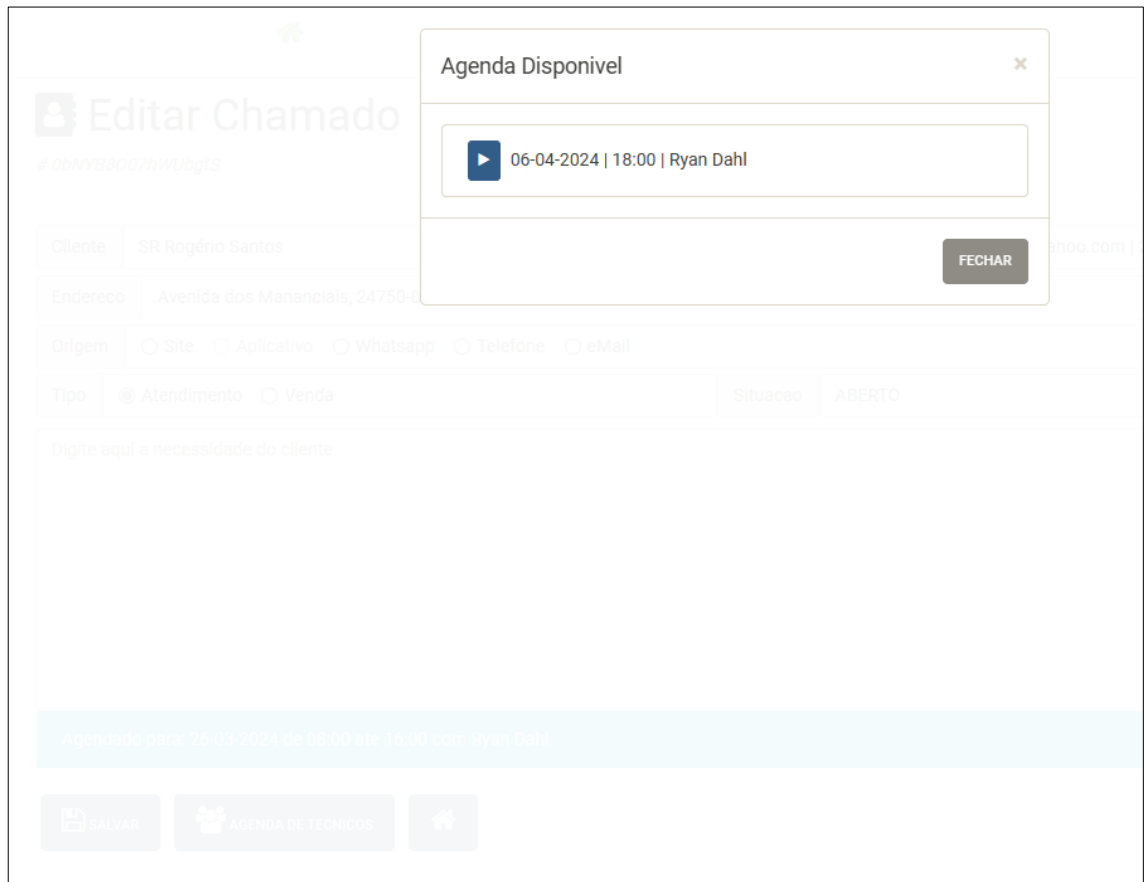
Digite aqui a necessidade do cliente

Agendado para: 26-03-2024 de 08:00 ate 16:00 com Ryan Dahl

SALVAR AGENDA DE TECNICOS

Um Chamado Agendado conterà no seu corpo a informação de data, hora e Técnico Associado.

Para realizar o agendamento ou modificar um agendamento já criado, selecione o botão [Agenda de Técnicos]



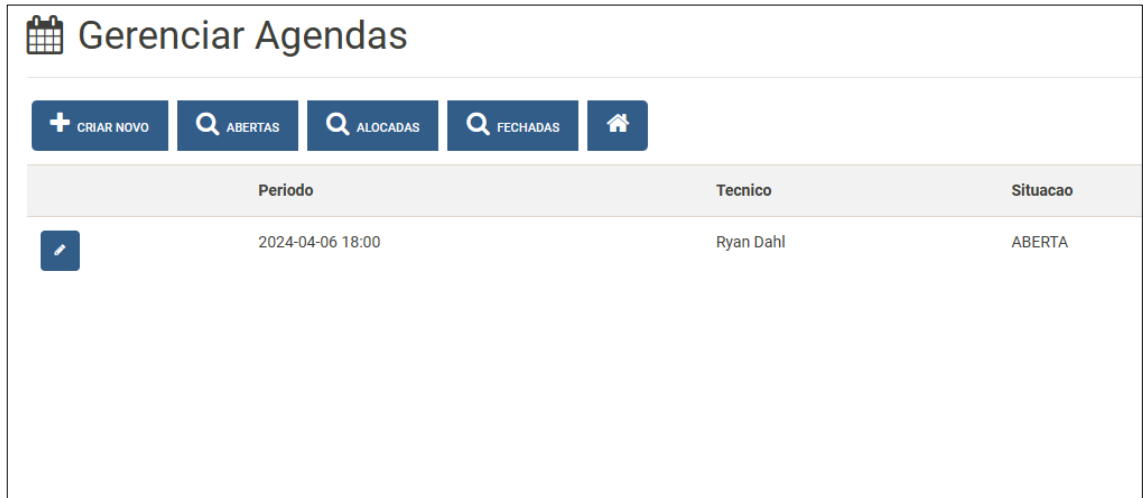
Somente Agendas “Criadas” e “Abertas” serão listadas como “Disponíveis”.

Gerenciamento da Agenda de Técnicos

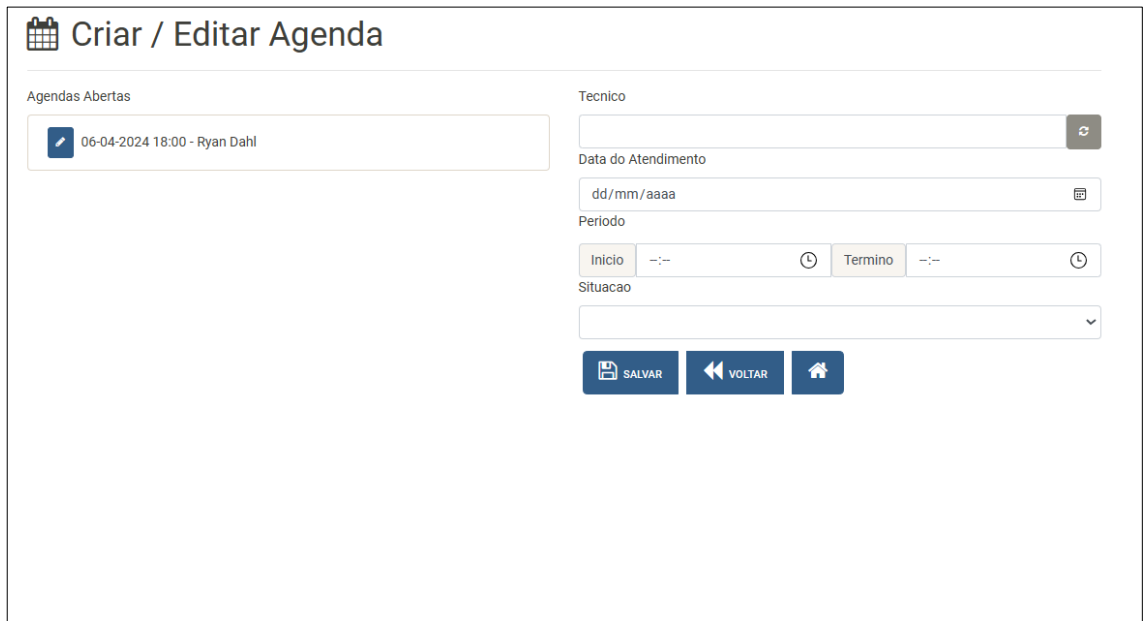
Para gerenciar Agendas de Técnicos selecione a opção [Gerenciar Agendas] no Menu Principal (disponível se o Usuário Autenticado possui Perfil de Acesso para a função) e visualize a lista de Agendas Cadastrados apresentada. Nesta tela é possível aplicar filtros para visualizar somente:

- Agendas Abertas;
- Agendas Alocadas a Chamados;
- Agendas Fechadas (Que tenham sido alocadas ou não)

Atenção! Agendas criadas que não tenham sido utilizadas serão fechadas automaticamente na virada do dia de agendamento registrada no período informado.



Para criar uma **Agenda de Atendimento** selecione o botão [Criar Novo] e preencha os dados conforme indicado abaixo:



Observe que esta tela trás um diferencial em relação as anteriores: **a listagem de agendas abertas aparece do lado esquerdo enquanto os dados para edição ou inclusão de agendamentos aparece do lado direito**. Isso é proposital para auxiliar o operador responsável pelo preenchimento a evitar sobreposição de agendas ou lacunas de períodos de atendimento disponíveis. **Para editar uma agenda aberta, basta clicar no botão [Editar Agenda] no lado esquerdo e os dados aparecerão na área de edição do lado direito.**

📅 Criar / Editar Agenda

JGnpjpeV53GEsRE

Agendas Abertas

✎ 06-04-2024 18:00 - Ryan Dahl

Tecnico

Ryan Dahl ↻

Data do Atendimento

06/04/2024 📅

Periodo

Início

18:00

🕒

Termino

20:00

🕒

Situacao

Aberta ▼

SALVAR
VOLTAR
🏠

Atenção! Somente Técnico Cadastrado poderá ser utilizado na criação de Agendamentos.

Gerenciamento de Técnicos (Operacionais)

Para gerenciar os técnicos operacionais, selecione o botão [Gerenciar Técnicos] no Menu principal. Ao clicar no botão será possível visualizar a tela de gestão

🚌 Gerenciar Tecnicos

+ CRIAR NOVO

🏠

✎ Ryan Dahl => Ryan Dahl

Nesta tela será possível [Criar Novo] Técnico ou [Editar] um Técnico existente. A tela de criação ou edição conterá as seguintes informações:

Editar Técnico

Nome

Usuario Associado

Observe que existe um campo destinado ao [Nome] do Técnico e outro destinado ao [Usuário Associado]. Esta diferenciação existe para permitir que sejam utilizados “apelidos” ao invés de nomes completos de usuário. Por exemplo, um Técnico cujo nome seja Ryan Dahl pode ser reconhecido pelos clientes externos como “Dalinho” e este nome Dalinho será apresentado nos Chamados, nos Orçamentos e nas Ordens de Serviço associados a ele.

Editar Técnico

Nome

Usuario Associado

Editar Chamado
 # 0bNYB8007hWUbgTS

Cliente: SR Rogério Santos Contato: Rogério Santos | roferreira@yahoo.com | 21996641037

Endereco: Avenida dos Mananciais, 24750-009

Origem: Site Aplicativo Whatsapp Telefone eMail

Tipo: Atendimento Venda Situacao: ABERTO

Digite aqui a necessidade do cliente

Agendado para: 06-04-2024 de 18:00 ate 20:00 com Dalinho

Editar Orcamento #6

YgvF83T9VbYHKi6r
Referente ao chamado numero 2, de 25-03-2024

Ciente		Mao de obra	
Rogério Santos		R\$	0
Numero	Data do Orcamento		
6	06/04/2024		
Título			
Orçamento Inicial solicitado por Rogério Santos			
Situacao	Tecnico	Retirada de Material	
Aberto	Dalinho	Nao	
Observacoes			
Orçamento relativo ao chamado de Nr 2			
1a Opcao de Pagamento		2a Opcao de Pagamento	

📄
🛒
📅
👤
⏪
🖨
👤
₿
🏠

Editar Ordem de Serviço

n7h0q0ajNL9xgLWU

Ciente		Chamado	
Rogério Santos		Numero	2
Periodo de Atendimento		Data	25-03-2024
Inicio	26/03/2024 03:21	Término	26/03/2024 06:22
Atendimento		Tipo Chamado	ATENDIMENTO
Opcoes		Tipo Cliente	FISICA
Preventiva?	<input type="checkbox"/>	Situacao	ABERTO
Cartao?	<input type="checkbox"/>	Descricao	
Vistoria?	<input type="checkbox"/>	Agendamento	
Retirada?	<input checked="" type="checkbox"/>	Dia	06-04-2024
Defeito / Material Retirado		Inicio	18:00
motor queimado		Término	20:00
Tecnico Responsavel			
Dalinho			
Servico Executado			
O seguinte serviço foi executado.			

📄 SALVAR
⏪ VOLTAR
🔒 FECHAR ORDEM DE SERVICO
🖨
🏠

Atendimento do Chamado Agendado

Um Chamado agendado para atendimento estará disponível para consulta na tela **Consulta Minha Agenda de Atendimentos**. Nesta tela serão listados somente os Agendamentos associados ao Usuário Autenticado.



	Dia	Periodo	Chamado
INICIAR ATENDIMENTO	06-04-2024	18:00 - 20:00	#2:
FINALIZAR ATENDIMENTO	26-03-2024	08:00 - 16:00	#2:

Os ícones e botões disponíveis nesta tela são:

- **Voltar** – retorna para o Menu Inicial;
- **Data** – local onde pode ser informada a data exata para filtro dos agendamentos listados (podendo ser abertos, alocados ou fechados);
- **Iniciar Atendimento** – botão que registra o dia e hora do início do atendimento. Esta ação registra também a geolocalização do Usuário Autenticado;
- **Finalizar Atendimento** - botão que registra o dia e hora do término do atendimento. Esta ação registra também a geolocalização do Usuário Autenticado;
- **Orçamento** – botão que inicia a criação ou edição de um Orçamento; e
- **Ordem de Serviço** – botão que inicia a criação ou edição de uma Ordem de Serviço.

A Criação de Orçamento para um determinado Chamado já foi detalhada acima, portanto, agora iniciaremos o detalhamento da Ordem de Serviço.

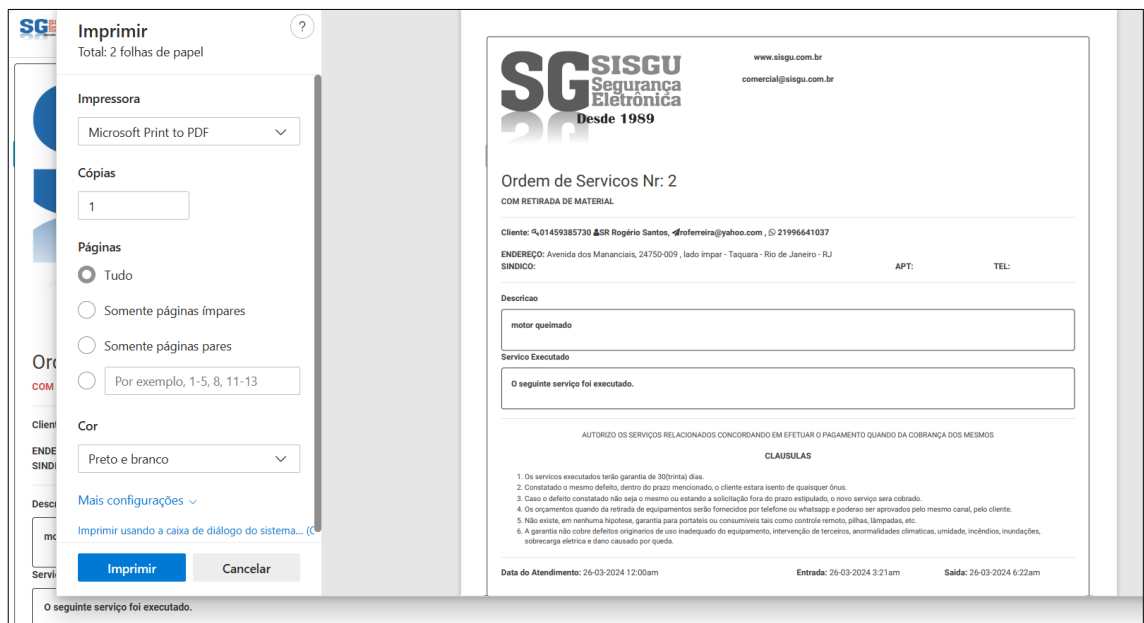
Criando Ordens de Serviço

Uma Ordem de Serviço pode ser criada somente a partir de um Atendimento Agendado, mas pode ser editada a partir da tela de Gerenciamento de Ordens de Serviço. Para acessar a tela de Gerenciamento, selecione o botão [Gerenciar Ordem Serviço] no Menu Inicial (lembrando que o botão só estará disponível se o Usuário Autenticado possui autorização de acesso).



Embora vejamos o botão [Criar Novo] nesta tela sua função foi substituída por uma alerta ao Operador de que uma Ordem de Serviço só pode ser criada a partir de uma **Atendimento Agendado**.

Destaca-se nesta tela o botão [Imprimir]. Este irá abrir uma nova janela com uma versão própria para impressão da Ordem de Serviço selecionada.



Ao clicar-se no botão [Editar] será possível visualizar a tela de edição de Ordem de Serviço, conforme abaixo:

Editar Ordem de Serviço

n7hOqOajNL9xgLwU

Cliente

Rogério Santos

Período de Atendimento **Data de Atendimento**

Início 26/03/2024 03:21 Término 26/03/2024 06:22 Atendimento 26/03/2024

Opções

Preventiva? Cartão? Vistoria? Retirada?

Defeito / Material Retirado

motor queimado

Técnico Responsável

Dalinho

Serviço Executado

O seguinte serviço foi executado.

Chamado

Numero 2

Data 25-03-2024

Tipo Chamado ATENDIMENTO

Tipo Cliente FISICA


Situacao ABERTO

Descricao

Agendamento

Dia 06-04-2024

Início 18:00 Termino 20:00

 SALVAR
 VOLTAR
 FECHAR ORDEM DE SERVIÇO




Nesta tela encontra-se os botões:

- [Salvar];
- [Voltar];
- [Fechar Ordem de Serviço];
- [Imprimir Ordem de Serviço]; e
- [Ir para Chamado Associado];

Atenção! Nesta tela é possível modificar o Técnico Responsável pela O.S! Esta ação não impactará o atendimento do Cliente, nem modificará os dados do Atendimento Agendado, mas modificará as futuras estatísticas de atendimento.

O SG considera que a função de uma Ordem de Serviço é a de subsidiar a criação de um Orçamento para o Cliente, portanto a natural ação seguinte à “Criação da O.S.” seria [Criar Orçamento].

Para [Criar Orçamento], selecione o Chamado Associado e modifique o Tipo do Chamado para Venda, confeccionando o Orçamento em seguida.

Editar Chamado

0bNYB8007hWUbgTS

Cliente	SR Rogério Santos	Contato	Rogério Santos roferreira@yahoo.com 21996641037
Endereco	Avenida dos Mananciais, 24750-009		
Origem	<input type="radio"/> Site <input type="radio"/> Aplicativo <input type="radio"/> Whatsapp <input type="radio"/> Telefone <input type="radio"/> eMail		
Tipo	<input type="radio"/> Atendimento <input checked="" type="radio"/> Venda	Situacao	ABERTO

Digite aqui a necessidade do cliente

Agendado para: 06-04-2024 de 18:00 ate 20:00 com Dalinho

Orçamento Nr 6: Orçamento Inicial solicitado por Rogério Santos - R\$0.00

SALVAR
 ORÇAMENTO

m Orçamento confeccionado e salvo no banco de dados poderá ser associado às formas de pagamento, assunto este detalhado em seguida.

Gerenciando Pagamentos de Serviços Orçados

A tela de Edição de Orçamento possui um botão [Pagamentos] que permite a edição da forma de pagamento combinada com o Cliente.

Editar Orcamento #6

YgvF83T9VbYHKi6r
Referente ao chamado numero 2, de 25-03-2024

Salvo com sucesso

Cliente Rogério Santos	Mao de obra R\$ 520
Numero 6	Data do Orcamento 06/04/2024
Titulo Orçamento Inicial solicitado por Rogério Santos	
Situacao Aberto	Tecnico Dalinho
Retirada de Material Nao	

Observacoes
 Orçamento relativo ao chamado de Nr 2

1a Opcao de Pagamento	2a Opcao de Pagamento

Pecas	
SUPORTE DA ANTENA	R\$123.45
Total.....	643.45

Atenção! Necessário [Salvar] o Orçamento antes de iniciar a edição das formas de pagamento.

A tela de Edição de Pagamento contém o seguinte:



Gerenciar Pagamentos do Orçamento
6, de 04-06-2024

Orçamento Inicial solicitado por Rogério Santos, sem retirada de material.

	Material: 1 item(ns) totalizando R\$123.45	Mão de Obra: R\$ 520	Total: R\$ 643.45 Falta: R\$ 643.45
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	----------------------	----------------------------------------

Distribuição de Pagamentos

Parcela	Data Vencimento	Valor
---------	-----------------	-------

[SALVAR](#)
[+ PARCELA](#)
[ORÇAMENTO](#)



Nesta tela encontramos os seguintes botões de ação:

- Editar Orçamento
- Salvar Pagamentos
- Adicionar Parcela
- Visualizar Formato de Impressão
- Voltar para o Menu Inicial

A tela de Orçamento mantém um cálculo no canto superior direito que indica o valor faltante para que o valor estimado para o serviço seja alcançado. A cada nova parcela adicionada o valor será recalculado.

Gerenciar Pagamentos do Orçamento

6, de 04-06-2024

Orçamento Inicial solicitado por Rogério Santos, sem retirada de material.

	Material: 1 item(ns) totalizando R\$123.45	Mão de Obra: R\$ 520	Total: R\$ 643.45
			Falta: <u>R\$ 3.45</u>

Distribuição de Pagamentos

Parcela	Data Vencimento	Valor
1	06/05/2024	R\$ <u>640</u>

Um Orçamento pode ser salvo sem que todos os valores das parcelas estejam definidos. Isto é proposital para permitir que dúvidas sejam tiradas junto ao cliente, futuro pagador, antes da finalização dele.

Destaca-se que a tela de impressão do Orçamento (e a versão impressa) contém o valor total e o registro de cada uma das parcelas associadas, bem como a data em que foi impresso (destacado em vermelho abaixo).

Imprimir

Total: 2 folhas de papel

Impressora: Microsoft Print to PDF

Cópias: 1

Páginas: Tudo

Somente páginas ímpares

Somente páginas pares

Por exemplo, 1-5, 8, 11-13

Cor: Preto e branco

SG SISGU
Segurança Eletrônica
Desde 1989

www.sisgu.com.br
comercial@sisgu.com.br

Orçamento para Prestação de Serviços

Numero: 6
Data: 04-06-2024

Título: Orçamento Inicial solicitado por Rogério Santos

Cliente: 01459385730 - Rogério Santos, roferreira@yahoo.com, 21996641037

Tipo	Nome	Modelo	Preço Unitário
Suporte	SUPORTE DA ANTENA	SISGUN	R\$123.45
Mão de Obra			R\$520
			Total: R\$ 643.45

Validade: 30 (trinta dias) a contar da data de emissão:

Relação de Pagamento

Parcela	Data do Pagamento	Valor (R\$)	Boleta
1	06-05-2024	640	

Gerenciando Pagamentos por Serviços Prestados

Existe uma tela especial para a gestão dos pagamentos vinculados aos Orçamentos Criados e seus pagamentos. Nesta versão o controle precisa ser realizado manualmente, no entanto há previsão de automação em futuro próximo.

Gerenciar Pagamentos

+ CRIAR NOVO

	Data	Parcela	Numero	Valor Devido	Valor Pago
	25-03-2024	1		R\$ 60	R\$ 0
	25-03-2024	2		R\$ 60	R\$ 0
	06-05-2024	1		R\$ 640	R\$ 0

Os Pagamentos listados estarão ordenados por **Data de Vencimento**, em ordem crescente, independentemente do Orçamento a que estejam vinculados. Isto é proposital, a fim de permitir um controle financeiro global, em detrimento do controle individual por Orçamento.

Para editar os pagamentos de um Orçamento específico, basta clicar no botão [Editar Orçamento] da respectiva linha informativa.

Gerenciar Pagamentos

+ CRIAR NOVO

	Data	Parcela	Numero	Valor Devido	Valor Pago
	25-03-2024	1		R\$ 60	R\$ 0
	25-03-2024	2		R\$ 60	R\$ 0
	06-05-2024	1		R\$ 640	R\$ 0

Gerenciando Contratos

Os Contratos não estão diretamente relacionados com Chamados e por consequência também não possuem associação direta com Ordem de Serviço e Atendimento Agendado. Um Cliente associado a um contrato é cadastrado como Cliente (comum) e será atendido conforme já especificado acima.

Os Contratos estão diretamente associados com os Clientes e com os Equipamentos vinculados a este Contrato de Prestação de Serviço.

Para **Criar um Novo Contrato** é necessário que o **Cliente** associado ao contrato já esteja cadastrado. Para saber como cadastrar um novo Cliente, consulte orientações acima. Uma vez que o Cliente já exista, selecione [Gerenciar Clientes], [Editar Cliente] e depois [Dados de Contrato].



Editar Dados de Cliente

8DmGaMvkDfn7im6f

Dados do Usuario (Somente leitura)

Nome Completo	Rogério Santos	E-mail	roferreira@yahoo.com
Endereço completo	Avenida dos Mananciais .		

Dados do Cliente

Situacao	Ativo	Cliente Desde	dd/mm/aaaa	Tipo Pessoa	Fisica
Identidade	660111-1	CPF	01459385730		
Sexo	Nao Declarado	Inscricao Estadual		Inscricao Municipal	

Dados de Contato

Prefixo	Senhor	Nome do Contato	Rogério Santos	Funcao do Contato	Proprietário
Whatsapp de Contato	21996641037				

Telefones de Contato

+		+
☎	21996644107	🗑

Administradora

	🔍
Nome	
Contato	(Interno)
Telefone	
	Whatsapp

 SALVAR
 VOLTAR

 DADOS DE CONTRATO(S)
 OBSERVAÇÕES DO CLIENTE

Os **Dados de Contrato** serão expostos em uma nova tela **Editar Dados de Cliente**, conforme demonstrado abaixo:

Editar Contrato do Cliente Rogério Santos

Situacao	Tipo de Contrato
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Endereco de Cobranca	Mensalidade
<input type="text"/>	Atual R\$ <input type="text"/> Reajustada R\$ <input type="text"/>
Destino da Correspondencia	Boleta
<input type="text"/>	Dia do Vencimento <input type="text"/> Gera Automatico <input type="checkbox"/>
Enviar Boletto Para o Banco	Descricao na Boleta <input type="text"/>
<input type="text"/>	Periodo
Boleto de Cobranca deve ser emitido para	Data Inicio dd/mm/aaaa <input type="text"/> Vencimento dd/mm/aaaa <input type="text"/>
<input type="text"/>	Cancelamento
Manutencao Preventiva	Data Termino dd/mm/aaaa <input type="text"/> Motivo Cancelamento <input type="text"/>
<input type="text"/>	EQUIPAMENTOS ASSOCIADOS
OBSERVACOES DE CONTRATO	
<input type="text"/>	

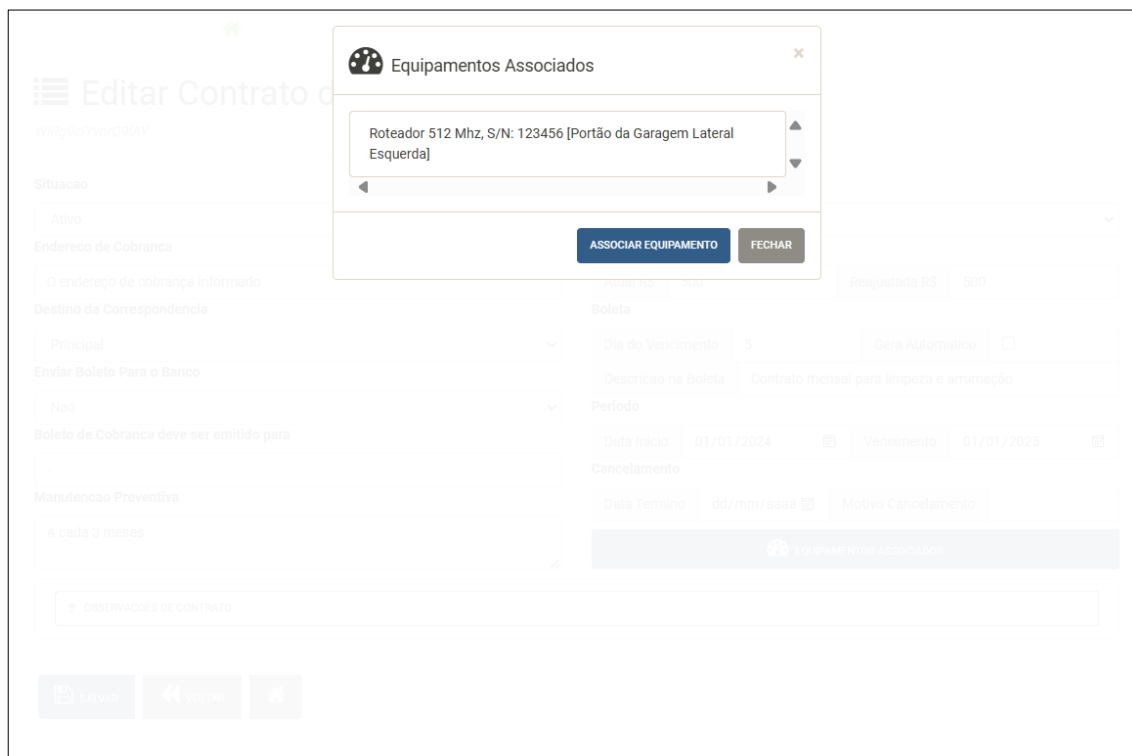
Destaca-se que o botão [Equipamentos Associados] só estará habilitado depois que os dados iniciais do Contrato sejam salvos em banco de dados.

Editar Contrato do Cliente Rogério Santos

WIRg9ciYnmrQ9IAy

Situacao	Tipo de Contrato
Ativo	Com pecas
Endereco de Cobranca	Mensalidade
O endereço de cobrança informado	Atual R\$ 500 Reajustada R\$ 500
Destino da Correspondencia	Boleta
Principal	Dia do Vencimento 5 Gera Automatico <input type="checkbox"/>
Enviar Boletto Para o Banco	Descricao na Boleta Contrato mensal para limpeza e arrumação
<input type="text"/>	Periodo
Boleto de Cobranca deve ser emitido para	Data Inicio 01/01/2024 Vencimento 01/01/2025
<input type="text"/>	Cancelamento
Manutencao Preventiva	Data Termino dd/mm/aaaa Motivo Cancelamento
A cada 3 meses	EQUIPAMENTOS ASSOCIADOS
OBSERVACOES DE CONTRATO	
<input type="text"/>	

Clique no botão [Equipamentos Associados] para visualizar os Equipamentos já associados ao Contrato. **Observe que não há obrigatoriedade de que os contratos tenham equipamentos associados.**



Caso deseje adicionar um novo equipamento ao Contrato, selecione [Associar Equipamento]. O SG irá redirecioná-lo para a tela de **Gerenciamento de Equipamentos**. Somente Equipamentos previamente criados poderão ser associados a contratos.

Gerenciando Equipamentos

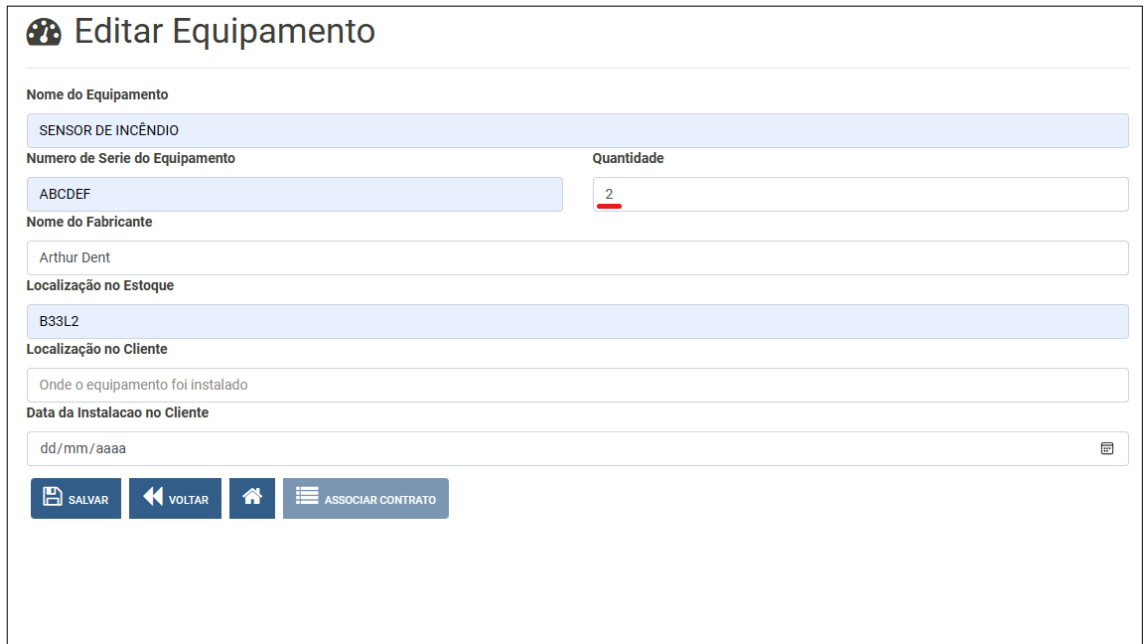
Para **Gerenciar Equipamentos** selecione a opção [Gerenciar Equipamentos] no Menu Inicial (lembrando que a opção pode não estar disponível se o Usuário Autenticado não possuir a devida permissão de acesso) ou no botão [Associar Equipamento] na tela [Editar Contrato].

Nesta tela **Gerenciar Equipamentos** encontramos um ícone:

- “Cadeado Fechado” – representa que o Equipamento está associado a um Contrato;
- “Check Verde” – representa que o Equipamento está disponível para ser associado a um contrato;
- Botão Editar Equipamento – permite editar os dados do Equipamento, inclusive associá-lo a um contrato existente; e
- Botão Criar Novo – permite criar um novo Equipamento e associá-lo a um contrato existente.



Para um novo Equipamento, clique no botão [Criar Novo]. A tela abaixo será visualizada:



A definição da quantidade destacada acima fará com que o SG crie n cópias do mesmo Equipamento. No exemplo acima – ao clicar no botão [Salvar] serão criados 2 (dois) Sensores de Incêndio. O SG retornará para a tela **Gerenciar Equipamentos** em seguida.




Atenção! Os ícones de cadeado e check consideram se existe ou não um contrato associado em banco de dados, porém a informação “Instalado” ou “Em Estoque” considera a data informada no campo [Data da Instalação no Cliente] que, estando nula, representa “Em Estoque” e “Instalado em” se uma data for informada.

Gerenciando Administradoras de Condomínio

Administradoras de Condomínio podem ser cadastradas e associadas a Clientes do Tipo Condomínio.

Para **Gerenciar Administradoras** selecione a opção [Gerenciar Administradoras] no Menu Inicial (lembrando que a opção pode não estar disponível se o Usuário Autenticado não possuir a devida permissão de acesso.

Nesta tela **Editar Administradoras** encontramos:

- Campo para Pesquisa de Administradoras, por nome;
- Lista de Administradoras Cadastradas;
- Área de Edição dos Dados da Administradora Selecionada;
- Botão Editar  – transfere os dados da Administradora Selecionada para a Área de Edição de Dados
- Botão Salvar – armazena permanente, em banco de dados, os dados da Administradora Selecionada;
- Botão Voltar – volta para o Menu Inicial;
- Botão Criar Novo – permite criar uma nova Administradora;
- Botão Adicionar Contato – Abre uma janela para cadastro de dados de representantes (contatos) da Administradora.

Editar Administradora

🔍 Digite parte do nome para filtrar

- ✎ Administra Legal

Nome da Administradora

Contatos na Administradora

Clique no botao [+] para adicionar um contato +

Nenhum registro encontrado

Localizacao

CEP

Logradouro

Complemento

Numero Digite o Numero Digite o complemento

Bairro

Cidade

UF

Observacao

📄 SALVAR
⬅ VOLTAR
+ CRIAR NOVO
🗑 EXCLUIR

Nome da Administradora

Contatos na Administradora

Clique no botao [+] para adicionar um contato +

Ao clicar-se no botão [+] para adicionar um novo contato da Administradora será apresentada uma janela do tipo “modal” para que os dados sejam informados, conforme abaixo:

- Preencha os dados e pressione o botão [Salvar] ou, caso desista de adicionar um novo Contato, clique no [x] no canto superior direito.
- Ao clicar-se no botão [Salvar] será adicionado um novo Contato ao Cadastro da Administradora, **mas atenção: este novo contato ainda não foi armazenado no banco de dados!**
- Clique no botão [Salvar] do Formulário de Edição de Dados para gravar os dados em definitivo.



Gerenciando Clientes

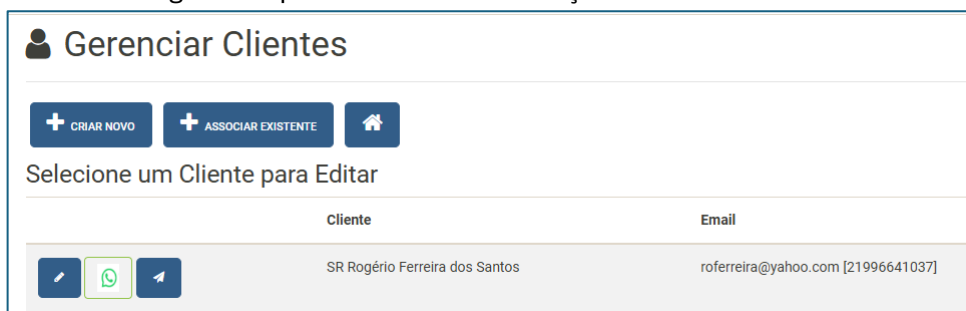
Vimos mais acima, de forma mais genérica, como Gerenciar Chamados de Serviço de Clientes. Aqui iremos abordar como **Gerenciar Clientes** de forma mais detalhada.

Selecione a opção [Gerenciar Clientes] no Menu Inicial (lembrando que a opção pode não estar disponível se o Usuário Autenticado não possuir a devida permissão de acesso) ou no botão [Associar Equipamento] na tela [Editar Contrato].



Nesta tela **Gerenciar Clientes** encontramos:

- Botão Criar Novo – permite cadastrar um novo Usuário e Cliente, simultaneamente;
- Adicionar Existente – permite editar os dados do Cliente a partir de um Usuário pré-existente. Este é um recurso útil quando o Cliente se cadastrou previamente no sistema para, por exemplo, preencher um Formulário de Solicitação de Orçamento;
- Botão Home – permite retornar para o Menu Inicial;
- Listagem de Clientes Cadastrados;
- Botão Editar Cliente – permite visualizar os dados do Cliente Selecionado para Edição;
- Botão Whatsapp – abre uma nova [Aba do Navegador] no aplicativo Whatsapp Web para conversa com o Cliente;
- Botão Email – Identifica o Aplicativo do dispositivo utilizado para envio de Email e carrega este aplicativo com o endereço de email do Cliente.



Ao clicar-se no botão [Editar Cliente] o Operador será redirecionado para a **Tela Editar Dados de Cliente**, conforme abaixo:

Nesta **Tela Editar Dados de Cliente**, encontramos:

- Botão Enviar Email – da mesma forma que na Tela Gerenciar Clientes, este botão abre o aplicativo do dispositivo utilizado pelo Operador que esteja associado ao envio de Emails;
- Botão Adicionar Telefones de Contato – este botão permite a inclusão de múltiplos telefones de contato para um mesmo Cliente;

Telefones de Contato

+5521996641037	+	✖
----------------	---	---

- Listagem de Telefones de Contato Cadastrados – listagem de telefones adicionados ao Cliente;
- Botão Dados da Administradora – permite selecionar uma Administradora Associada ao Cliente. **Atenção!** Esta opção só estará habilitada se o Cliente for do Tipo “Condomínio”;

DADOS DA ADMINISTRADORA

Nome	Administra Legal						
Contato	Ryan Dahl	Whatsapp	333333333	Email	admin@example.com	Telefone	333333331
Contato	Rogério Ferreira dos Santos	Whatsapp	12354545465	Email	roferreira@yahoo.com	Telefone	21996641037

- Botão Salvar – armazena os dados do Cliente na Base de Dados;
- Botão Voltar – volta para a Tela **Gerenciar Clientes**;
- Botão Home – retorna para o Menu Principal;
- Botão Dados de Contrato – permite gerenciar contratos, como já citado acima;
- Botão Observações do Cliente – permite adicionar múltiplas observações sobre o Cliente.

SALVAR
VOLTAR
HOME
DADOS DE CONTRATO(S)
OBSERVAÇÕES DO CLIENTE

Observação numero 1	+	✖
Observação nr 2	+	✖

Ferramentas de Automação

O SG possui um conjunto de automações já implementadas que atuam em segundo plano, sem a intervenção dos Usuários / Operadores. São elas:

- Envio automatizado de e-mail:
 - Validação de e-mail informado em cadastro recentemente criado;
 - Recuperação de senha;
 - Solicitação de Contato; e
 - Solicitação de Orçamento.































- Registro de Geolocalização:
 - Criação de novo Usuário;
 - Abertura de Atendimento Agendado; e
 - Fechamento de Atendimento Agendado.
- Alteração de Situação (Status) de registros:
 - Fechamento automático de Agenda de Técnico do dia.
- Alerta de Agenda Próxima
 - No Menu principal, se o Operador possui Perfil de [Técnico Externo], será apresentado um Pop-Up de alerta toda vez que um agendamento de serviço estiver se aproximando e, em seguida, o Operador será redirecionado para a Tela Minha Agenda; e
 - Na Tela **Consultar Minha Agenda de Atendimentos**, será apresentado o mesmo Pop-Up de atendimento próximo, enquanto o atendimento não for iniciado.



Dia	Periodo	Chamado
08-06-2024	16:41 - 18:41	Horário não Alocado
08-06-2024	23:55 - 00:56	Horário não Alocado
05-06-2024	21:16 - 00:19	VER ENDEREÇO #1: Teste de antena digital

Iconografia

Os seguintes ícones são utilizados na interface gráfica do SG e representam os seguintes elementos do negócio:

Iconografia	
	: Fornecedores / parceiros
	: Administradoras
	: Retorno para a pagina inicial
	: Peças/Produtos Cadastrados
	: Agenda de Tecnicos
	: Tecnicos / Operações
	: Chamados de Atendimento
	: Ordem de Serviço
	: Pagamentos
	: Dados do Cliente / Usuario
	: Perfis de Acesso
	: Telefone / Telefonar
	: Pesquisar / Listar
	: Salvar / Atualizar
	: Observações
	: Contratos
	: Orcamentos
	: Equipamentos
	: Voltar
	: Editar
	: Criar Novo
	: Remover / Apagar
	: Visualizar
	: Ocultar
	: Visualizar Impressão
	: Visualizar Localização
	: Whatsapp / Abrir Whatsapp
	: Email / Enviar Email
	: Correto / Disponivel
	: Incorreto / Indisponivel

Uma listagem atualizada da **Iconografia** pode ser encontrada na tela [Manual de Uso]

Suporte e Informações adicionais:

Para solicitar suporte ao desenvolvedor ou para mais informações, visite o site:

[Suporte RIZ | iko Softwarehouse \(https://www.riziko.com.br/contato/masoc\)](https://www.riziko.com.br/contato/masoc)