

PARA O CLIENTE DA OFICINA

Guia do Cliente

Acompanhe pelo celular o conserto do seu veículo, equipamento ou bateria: leia a guia com QR, veja o andamento, o orçamento e as fotos, e aprove ou recuse sem sair de casa.

Não precisa baixar app nem criar senha

Funciona no navegador de qualquer celular

Outubro de 2026

SOS Scooter

Telefone/WhatsApp: (11) 98765-4321

Rua das Flores, 123 · Centro · São Paulo/SP

OS 0005

Olá, Carla!

Aguardando aprovação

Equipamento Patinete · Ninebot /
Segway Max G30 ·
Cinza / Prata

Entrada 07/10/2026 10:12

Previsão 10/10/2026

Orçamento

Pneu traseiro	R\$ 89,00
Câmara de ar traseira	R\$ 35,00
Troca de pneu	R\$ 40,00
Total	R\$ 164,00
Sinal pago	R\$ 0,00
Saldo	R\$ 0,00

Segway Max G30 ·
Cinza / Prata

Entrada 07/10/2026 10:12

Previsão 10/10/2026

Orçamento

Pneu traseiro	R\$ 89,00
Câmara de ar traseira	R\$ 35,00
Troca de pneu	R\$ 40,00
Total	R\$ 164,00
Sinal pago	R\$ 0,00
Saldo	R\$ 164,00

Confirma que aprova este orçamento?

Nada é cobrado aqui. A oficina combina o sinal com você antes de começar.

**Sim,
aprovar**

Voltar

Olá! A sua oficina usa o **E-Oficina**. Com ele, você acompanha o serviço pelo celular, a qualquer hora. Este guia mostra como. Ficou com dúvida? Fale com a oficina pelo telefone ou WhatsApp que está na guia e no alto da página da OS.

1 A sua guia

Quando você deixa o seu veículo, equipamento ou bateria, a oficina registra tudo na hora (os defeitos, o que ficou, os riscos que já existiam), você assina e recebe a **guia do Cliente**. Nela estão:

- o nome, o endereço e o telefone da oficina;
- o **código de entrada** (por exemplo **071026-0002**) e o número da OS (ordem de serviço);
- o que foi registrado na entrada: veículo, bateria, carregador, checklist, defeitos e avarias;
- o **QR**, que abre a página do seu serviço.



ATENÇÃO

Guarde a guia. Ela é pedida na retirada: o código de entrada garante que o veículo será entregue a quem o deixou.



O alto e o pé da **guia do Cliente**.

2 Abrir a página da OS no celular

- 1 Abra a **câmera** do celular e aponte para o QR da guia. Toque no link que aparece.
- 2 Ou toque no **link** que a oficina mandou pelo WhatsApp (ou por e-mail).
- 3 A página abre no navegador. No alto aparecem o nome e o telefone da oficina (toque no telefone para chamar no WhatsApp). Logo abaixo: o número da OS, o **status**, o seu equipamento, a data de entrada e a previsão.



DICA

Salve o link nos favoritos do navegador ou guarde a mensagem da oficina. Assim você abre a página quando quiser, sem precisar da guia.



A página da sua OS.

3 Acompanhar o andamento

O cartão **Andamento** mostra cada etapa com a data e a hora. O que cada status quer dizer:

Aguardando especialista	Está na fila para o técnico olhar.
Em diagnóstico	O técnico está procurando o defeito.
Aguardando orçamento	A oficina está preparando os preços.
Aguardando aprovação	O orçamento está pronto: falta a sua resposta.
Aguardando peça	Você aprovou, e a oficina espera uma peça chegar.
Aguardando o Cliente	A oficina precisa de algo seu: trazer a chave ou o carregador, ou responder uma pergunta. Ligue para ela.
Em reparo	O conserto está sendo feito.
Pronta	Pode buscar! Leve a sua guia.
Entregue	Você retirou. Obrigado!

Quando o serviço está parado, uma frase em amarelo explica o motivo. Mais abaixo ficam os **defeitos relatados**, o **checklist da entrada** e as outras OS do mesmo equipamento nesta oficina.

4 Ver o orçamento e as fotos

Quando o orçamento fica pronto, a oficina avisa você, e a página passa a mostrar o cartão **Orçamento**:

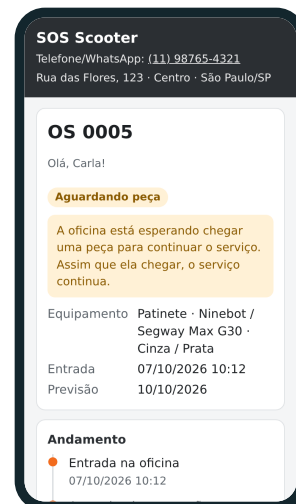
- cada peça e cada serviço, com o valor (e a quantidade, quando é mais de uma);
- o desconto, quando houver, e o **Total**;
- o **Sinal pago** e o **Saldo** que falta pagar.

Em **Fotos do seu equipamento** aparecem as fotos que a oficina tirou na entrada e no diagnóstico, por exemplo da peça com defeito. Toque numa foto para ampliar e de novo para fechar.



DICA

Ficou com dúvida sobre um item? Ligue para a oficina antes de responder: o telefone está no alto da página.



Aguardando peça, com a frase explicando.



Orçamento, botões e fotos.

5 Aprovar ou recusar o orçamento

- 1 No cartão Orçamento, toque em **Aprovar orçamento** ou em **Recusar**.
- 2 A página pede a confirmação: "**Confirma que aprova este orçamento?**". Toque em **Sim, aprovar** (ou **Sim, recusar**). Se mudou de ideia antes de confirmar, toque em **Voltar**.
- 3 Pronto: aparece a mensagem verde, e o orçamento mostra "**Você aprovou este orçamento em**" com a data e a hora. A sua resposta chega na hora à oficina.

! ATENÇÃO

A resposta vale uma vez para cada orçamento. Depois de responder, os botões somem. Mudou de ideia? Fale com a oficina. Se a oficina refizer o orçamento, ele pede uma resposta nova.

Segway Max G30
Cinza / Prata
Entrada 07/10/2026 10:12
Previsão 10/10/2026

Orçamento	
Pneu traseiro	R\$ 89,00
Câmara de ar traseira	R\$ 35,00
Troca de pneu	R\$ 40,00
Total	R\$ 164,00
Sinal pago	R\$ 0,00
Saldo	R\$ 164,00

Confirma que aprova este orçamento?

Nada é cobrado aqui. A oficina combina o sinal com você antes de começar.

Sim, aprovar **Voltar**

Confirmar a aprovação.

6 O que acontece depois

- **Nada é cobrado na página.** Se você aprovou, a oficina entra em contato para combinar o **sinal**, que é pago no balcão (Pix, dinheiro ou cartão). O conserto começa depois que a oficina confirma a aprovação.
- Se falta uma peça, o status fica em **Aguardando peça** até ela chegar.
- Se você recusou, a oficina avisa quando você pode retirar, sem conserto.
- Quando o status ficar **Pronta**, a oficina avisa com o saldo a pagar.

Na retirada

- 1 Leve a **guia**. A oficina confere o código de entrada (ou lê o QR).
- 2 Pague o saldo. O que você pagou de sinal já está descontado.
- 3 Confira o que você deixou (chave, controle, carregador, peças) e receba o **recibo de saída**, com o prazo de garantia.

7 Privacidade e segurança

- A página mostra só o seu **primeiro nome**. Ela não mostra o seu telefone, o seu CPF nem dados de outros Clientes.
- O link da sua OS é **único**. Quem tem o link (ou a guia) vê a página: não publique a foto da guia nem o link em redes sociais.
- Perdeu a guia ou mandou o link para a pessoa errada? Avise a oficina: ela pode desligar o link e imprimir uma guia nova, com um link novo. Um link desligado mostra "**Link não encontrado**".
- Os seus dados foram cadastrados pela oficina, só para atender você. Para corrigir ou apagar os seus dados, fale primeiro com a oficina. A política de privacidade está em **e-oficina-app.com.br/privacidade.html**.
- A oficina nunca pede senha nem pagamento pela página. Os avisos pelo WhatsApp saem do número da própria oficina.

Link não encontrado

Este link de acompanhamento não existe ou não vale mais.

Confira o QR da sua guia ou fale com a oficina para receber um link novo.

Link desligado ou errado.