

MANUAL DO USUÁRIO

Manual do Admin

Para o dono da loja: criar a loja, ligar os aparelhos da equipe, cadastrar preços e acompanhar cada OS, do balcão até a entrega.

App E-Oficina

Outubro de 2026

Android 7.0 ou mais novo: celular, POS ou PDA



Sumário

1	Bem-vindo ao E-Oficina	4
1.1	O que o app faz por você	4
1.2	Quem é quem no app	4
1.3	Como ler este manual	4
2	Instalar o app	6
2.1	Quais aparelhos usar	6
2.2	Passo a passo da instalação	6
3	Primeiro acesso: criar a sua loja	7
3.1	A tela de boas-vindas	7
3.2	Criar a loja, passo a passo	8
3.3	Entrar no app (login)	9
3.4	Trocou de celular ou reinstalou o app	10
4	Ligar os aparelhos da equipe	11
4.1	O código e o QR da loja	11
4.2	No aparelho da equipe: pedir para entrar	12
4.3	No seu aparelho: aprovar	13
4.4	A equipe cria o próprio usuário	14
5	A tela inicial e os menus	15
6	Usuários, permissões e comissões	16
6.1	Usuários	16
6.2	Perfis e permissões	17
6.3	Comissões	18
6.4	Tipos de cliente e descontos	18
7	Tabela de preços	19
7.1	Peças	19
7.2	Mão de obra	19
8	Listas de escolha	20
9	Configurações da loja	21
9.1	Logo e ficha da loja	21
9.2	Garantia, sessão e código de entrada	22
9.3	Impressora (POS ou Bluetooth)	22
9.4	Novo código de recuperação	23
10	Entrada de uma OS, passo a passo	24
10.1	Etapa 1: Cliente	24
10.2	Etapa 2: Veículo e etapa 3: Bateria	25
10.3	Etapa 4: Defeitos e etapa 5: Peças do Cliente	26
10.4	Etapa 6: Avarias, fotos e checklist	26
10.5	Etapa 7: Conferir e assinar	27
10.6	Entrada registrada e as guias	28
11	Acompanhar as OS	30
11.1	Os status de uma OS	30

11.2	A lista "Na oficina"	31
11.3	Localizar uma OS pelo QR	31
11.4	A tela da OS	32
12	Orçamento, aprovação e avisos ao Cliente	33
12.1	Colocar os preços e enviar o orçamento.	33
12.2	Enviar ao Cliente pelo WhatsApp	34
12.3	A página do Cliente e a aprovação pelo link.	35
12.4	Registrar a aprovação e o sinal.	36
12.5	Outras ações da OS	36
12.6	Revogar o link do Cliente	37
13	Fotos da OS	38
14	Entrega, pagamento, troco e recibo.	39
15	Clientes e histórico	41
16	Lembretes	42
17	Estoque.	43
17.1	A lista do estoque	43
17.2	Entrada de compra.	44
17.3	A peça: ajuste, mínimo e movimentos.	44
18	Contabilidade	45
19	Sincronização e trabalho sem internet	47
19.1	O que funciona sem internet	47
20	Mensalidade da loja.	48
21	Segurança e boas práticas	49
21.1	Senhas e acesso	49
21.2	No dia a dia	49
22	Problemas comuns e soluções.	50
23	Glossário.	52

01 Bem-vindo ao E-Oficina

O E-Oficina é o app que organiza a sua oficina inteira no celular ou no POS: a entrada do veículo, equipamento ou bateria com checklist e fotos, a guia impressa com QR, o diagnóstico, o orçamento, a aprovação do Cliente pelo link, o reparo e a entrega com pagamento.

1.1 O que o app faz por você

- **Funciona sem internet.** Tudo é gravado no próprio aparelho. Quando a internet volta, os aparelhos da loja se acertam sozinhos.
- **Imprime na hora** a guia do Cliente, a guia da oficina, o orçamento e o recibo de saída, no POS com impressora ou numa impressora térmica Bluetooth.
- **O Cliente acompanha e aprova pelo link** (o QR da guia), sem baixar nada e sem senha.
- **Avisos por WhatsApp** com mensagem pronta, e tudo fica registrado na OS.
- **Estoque, Lembretes e Contabilidade** para você saber o que tem, quem deve e quanto a loja ganhou.

1.2 Quem é quem no app

Cada pessoa entra com o próprio nome e senha. O que cada uma vê e faz depende do **tipo de usuário** (perfil) que você, Admin, escolhe.

Papel	O que faz
Admin	O dono da loja (você). Cria a loja, aprova os aparelhos, cadastra usuários, preços e listas, e pode fazer tudo no app.
Atendente	Faz a entrada, imprime as guias, coloca os preços do orçamento, registra a aprovação, recebe o pagamento e entrega.
Vendedor	Atende no balcão, vê o contato do Cliente e recebe pagamentos, com as permissões que você liberar.
Especialista	O técnico. Assume a OS, faz a vistoria e o diagnóstico, escolhe as peças e a mão de obra, conserta e marca a OS como pronta.
Cliente	Traz o veículo, equipamento ou bateria. Acompanha a OS e aprova ou recusa o orçamento pelo link, no próprio celular.

1.3 Como ler este manual

Os capítulos seguem a ordem em que você vai usar o app: primeiro instalar e criar a loja, depois preparar a equipe e os preços, e então o dia a dia das OS. Os nomes de botões aparecem assim: **Nova entrada**. Os nomes de telas aparecem assim: **Na oficina**.



DICA

As caixas verdes trazem atalhos e boas ideias para o dia a dia.



ATENÇÃO

As caixas laranja avisam sobre algo que pode dar problema se for feito do jeito errado.



PARA SABER

As caixas azuis explicam como o app funciona por dentro, em palavras simples.

As imagens deste manual foram tiradas do app com dados de exemplo (a loja "SOS Scooter", a Admin Ana Souza, o Atendente Bruno Costa e o Especialista Mauro Lima). Na sua loja aparecem os seus dados.

02 Instalar o app

O E-Oficina roda em qualquer aparelho Android 7.0 ou mais novo: celular, POS com impressora (como o Positivo L3) ou PDA.

2.1 Quais aparelhos usar

Aparelho	Para que serve melhor
POS com impressora (ex.: Positivo L3)	O balcão: entrada, guias impressas na hora, entrega e recibo.
Celular	O Especialista na bancada, o Admin em qualquer lugar. Imprime numa impressora térmica Bluetooth.
PDA (coletor com leitor)	Ler o QR das guias e localizar a OS rapidamente.



PARA SABER

Existem duas versões do arquivo de instalação: uma para **celulares** (mais novos, de 64 bits) e outra para **POS e aparelhos antigos**. Se a versão de celular não instalar num aparelho, use a de POS e aparelhos antigos.

2.2 Passo a passo da instalação

- 1 Baixe o arquivo de instalação do E-Oficina (APK) no aparelho, pelo link que a E-Oficina enviar ou pela área de Downloads do site **e-oficina-app.com.br**. Quando o app estiver publicado na Google Play, é só instalar por lá.
- 2 Toque no arquivo baixado. Se o Android avisar que a instalação está bloqueada, toque em **Configurações** e ligue **Permitir desta fonte** (o nome muda um pouco de um aparelho para outro). Volte e toque em **Instalar**.
- 3 Abra o app. Aparece a abertura com o logotipo e, em seguida, a tela **Bem-vindo à E-Oficina**.
- 4 Quando o app pedir, permita o uso da **câmera** (para ler o QR e tirar fotos), do **Bluetooth / Dispositivos próximos** (para a impressora) e das **notificações** (para os avisos da loja).



ATENÇÃO

Para atualizar o app, instale a versão nova **por cima** da antiga. Nunca desinstale o app nem apague os dados dele nas configurações do Android: os dados que ainda não foram para a nuvem ficariam perdidos.

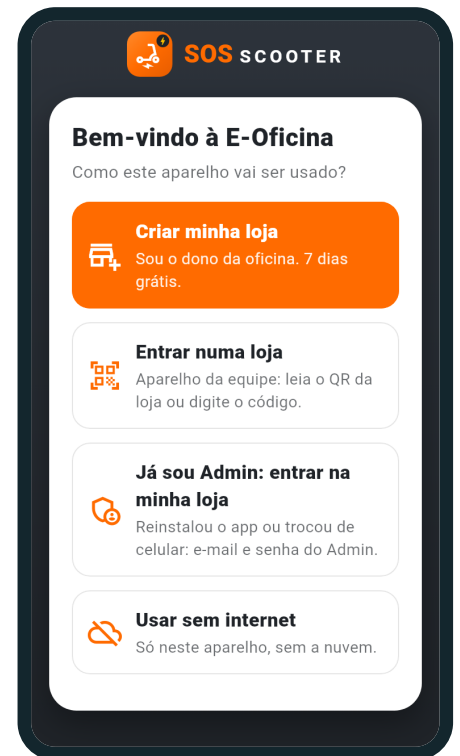
03 Primeiro acesso: criar a sua loja

Na primeira vez, o app pergunta como o aparelho vai ser usado. No seu aparelho (o do dono), você cria a loja e o seu usuário de Admin.

3.1 A tela de boas-vindas

A tela **Bem-vindo à E-Oficina** tem quatro opções:

- **Criar minha loja:** para o dono da oficina. Começa com 7 dias grátis.
- **Entrar numa loja:** para os aparelhos da equipe. Eles leem o QR da loja ou digitam o código (capítulo 4).
- **Já sou Admin: entrar na minha loja:** para quando você reinstala o app ou troca de celular. Usa o seu e-mail e a sua senha.
- **Usar sem internet:** usa o app só naquele aparelho, sem a nuvem. Serve para testar. Neste modo não há página do Cliente nem aparelhos da equipe.



Tela de boas-vindas de um aparelho novo.

3.2 Criar a loja, passo a passo

- 1 Toque em **Criar minha loja**.
- 2 Escreva o **seu nome**. É o nome que aparece no login e no histórico das OS.
- 3 Crie a sua **senha de 8 números** e repita no campo de baixo. Não use datas de nascimento nem números em sequência.
- 4 Preencha a **Ficha da loja**. São obrigatórios: o nome da loja (sai nos impressos), o telefone/WhatsApp com DDD, a cidade e a UF. Rua, número, bairro, CEP, CNPJ ou CPF e o e-mail de contato são opcionais, mas deixam as guias mais completas.
- 5 Escreva o **seu e-mail**. Ele serve para você entrar como Admin em outro aparelho.
- 6 Toque em **Criar loja**. O aparelho precisa de internet neste momento.
- 7 Aparece a tela **Loja criada** com o **código da loja** (8 letras e números, como **K7MX-4QPR**) e o QR. Toque em **Imprimir** se quiser deixar o QR no balcão, e depois em **Continuar**.
- 8 Aparece o **código de recuperação**. Ele é a única forma de trocar a senha do Admin se você esquecer. Toque em **Imprimir código** ou anote num papel, guarde num lugar seguro e toque em **Anotei o código, continuar**.
- 9 Pronto: você entra no app como Admin, na tela inicial da loja.

! ATENÇÃO

Guarde o código de recuperação longe do aparelho. Quem tiver esse código consegue trocar a senha do Admin.

Criar minha loja: nome, senha e ficha da loja.

Loja criada: o código e o QR da loja.

**PARA SABER**

Se não houver internet na hora de criar a loja, o app pergunta se você quer tentar de novo ou usar só naquele aparelho. Prefira tentar de novo com internet: a loja na nuvem é o que permite ligar os aparelhos da equipe e a página do Cliente.

3.3 Entrar no app (login)

Toda vez que o app abre, ou depois de um tempo sem uso, aparece o login. Escolha o seu nome, digite a sua senha de 8 números e toque em **Entrar**.

- Senha errada mostra "**Usuário ou senha incorretos**".
- Depois de muitas tentativas erradas, o usuário fica bloqueado por um tempo e o app mostra a hora em que dá para tentar de novo.
- **Esqueci a senha do Admin** pede o código de recuperação e deixa criar uma senha nova. Depois disso, o app mostra um **código de recuperação novo**: guarde de novo.
- **Criar meu usuário** é para a equipe, nos aparelhos da loja (capítulo 4).

Para sair, toque no ícone de saída no canto de cima da tela inicial.



Login: usuário e senha de 8 números.

3.4 Trocou de celular ou reinstalou o app

- 1 No aparelho novo, toque em **Já sou Admin: entrar na minha loja**.
- 2 Digite o e-mail que você usou ao criar a loja e a sua senha de 8 números.
- 3 Toque em **Entrar**. O app baixa os dados da loja (usuários, Clientes, OS) pela internet e abre o login.



Já sou Admin: e-mail e senha.

04 Ligar os aparelhos da equipe

Cada aparelho da loja (o POS do balcão, o celular do Especialista, o PDA) entra na loja com o código ou o QR da loja. Você aprova cada um. A equipe nunca precisa saber a senha do Admin.

4.1 O código e o QR da loja

Para ver o código de novo: na tela inicial, toque em **Configurações**, depois em **Nuvem (E_Oficina)** e em **Código da loja**.

- **Imprimir** imprime o QR para deixar no balcão.
- **Gerar novo código** troca o código. O antigo deixa de valer (os QRs impressos com ele não servem mais), mas os aparelhos que já estão na loja continuam funcionando.



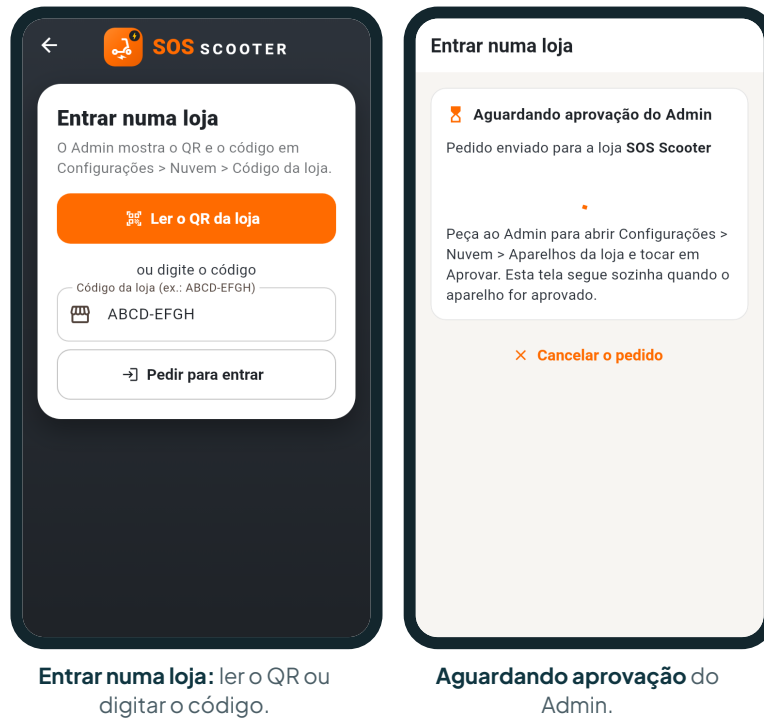
DICA

Gere um código novo se alguém de fora da loja viu o código ou se um funcionário saiu da equipe.



Código da loja com o QR, imprimir e gerar outro.

4.2 No aparelho da equipe: pedir para entrar



- 1 Instale o app no aparelho da equipe e abra. Na tela de boas-vindas, toque em **Entrar numa loja**.
- 2 Toque em **Ler o QR da loja** e aponte a câmera para o QR, ou digite o código (por exemplo **ABCD - EFGH**) e toque em **Pedir para entrar**.
- 3 O aparelho fica na tela **Aguardando aprovação do Admin**. Ele confere sozinho a cada poucos segundos e segue em frente assim que você aprovar.

4.3 No seu aparelho: aprovar

- 1 Vá em **Configurações, Nuvem (E_Oficina)** e **Aparelhos da loja**.
- 2 No topo aparece **Pedindo para entrar**, com o nome e o modelo de cada aparelho.
- 3 Confira se é mesmo um aparelho da sua equipe e toque em **Aprovar**. Se não reconhecer, toque em **Recusar**: o pedido é apagado.

Na mesma tela ficam os **Aparelhos ligados**. O ícone de desligar tira um aparelho da loja (por exemplo, um celular perdido). Para voltar, ele terá de entrar de novo.

! ATENÇÃO

Aprove só os aparelhos que você conhece. Um aparelho aprovado vê os Clientes e as OS da loja.



Aparelhos da loja: pedido pendente no topo, com Aprovar e Recusar.

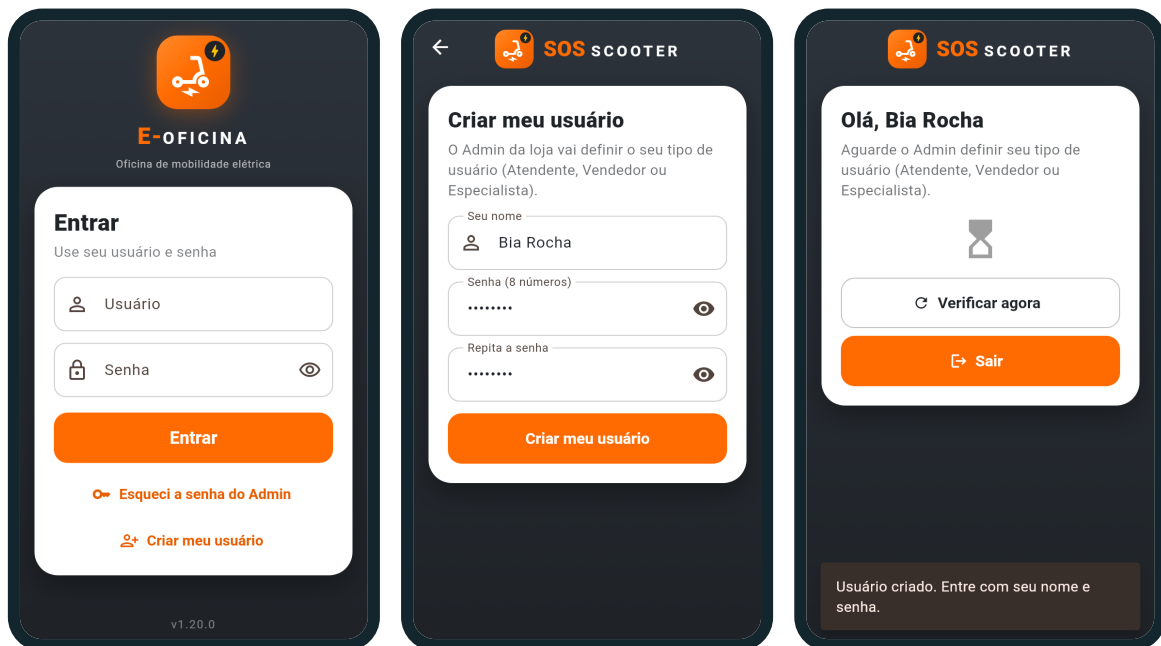
Outra forma: convite com QR (10 minutos)

Em **Aparelhos da loja**, o botão **Vincular outro aparelho** mostra um QR de convite que vale por 10 minutos e uma vez só. O aparelho que ler esse QR entra **já aprovado**. É útil quando o aparelho está na sua frente.



Convite com QR, válido por 10 minutos.

4.4 A equipe cria o próprio usuário



Login no aparelho da equipe, com "Criar meu usuário".

Criar meu usuário: nome e senha de 8 números.

O usuário **espera** o Admin definir o tipo.

- 1 Depois de aprovado, o aparelho baixa os dados da loja e abre o login. A pessoa da equipe toca em **Criar meu usuário**, escreve o nome e cria a própria senha de 8 números.
- 2 Ao entrar, ela vê "**Aguarde o Admin definir seu tipo de usuário**". Ainda não consegue usar o app.
- 3 No seu aparelho aparece um número laranja no botão **Administração** e em **Usuários**. Abra **Usuários**, toque no nome marcado como "**Aguardando definição**", escolha o perfil (Atendente, Vendedor ou Especialista) e toque em **Salvar**.
- 4 Na tela da pessoa, ela toca em **Verificar agora** (ou entra de novo) e já começa a trabalhar.

PARA SABER

Por segurança, não é possível criar um Admin num aparelho da equipe. Para dar acesso de Admin a alguém, use o seu aparelho.

05 A tela inicial e os menus

A tela inicial do Admin reúne o dia a dia da loja no topo e a gestão embaixo.

- **Topo:** o seu nome, o papel e o **indicador de sincronização** (por exemplo "Sincronizado" ou "3 pendentes"). O ícone de saída fica no canto.
- **Nova entrada:** o botão laranja grande para cadastrar o veículo, equipamento ou bateria que chegou.
- **Contadores:** quantas OS estão **Na oficina**, quantas estão **Prontas** e quantas estão **Aguardando especialista**. Toque num contador para ver a lista.
- **Operação:** **Na oficina**, **Localizar OS** (ler o QR), **Clientes** e **Lembretes**.
- **Gestão:** **Estoque**, **Contabilidade**, **Administração** e **Configurações**.

Puxe a tela para baixo para atualizar os contadores.



Início do Admin.



Administração: usuários, perfis, tipos de cliente, preços, listas e comissões.

Configurações: nuvem, oficina, impressora e código de recuperação.

06 Usuários, permissões e comissões

Aqui você decide quem trabalha na loja, o que cada um pode fazer, qual desconto pode dar e quanto ganha de comissão.

6.1 Usuários

Em **Administração** e **Usuários** aparece a lista da equipe. Para cadastrar alguém você mesmo, toque em **Novo usuário**. Para mudar alguém, toque no nome.

Na ficha do usuário você pode:

- trocar o **nome** e o **perfil** (Atendente, Vendedor, Especialista ou Admin);
- desligar **Ativo** para quem saiu da loja (a pessoa não entra mais, mas o histórico dela continua nas OS);
- definir uma **nova senha** de 8 números, se a pessoa esquecer. Deixe em branco para manter a senha atual.

! ATENÇÃO

Dar o perfil **Admin** a alguém libera tudo: usuários, permissões, preços e configurações. O app pede confirmação.



Editar usuário: nome, perfil, ativo e nova senha.

6.2 Perfis e permissões

Em **Perfis e permissões**, escolha o perfil no alto e ligue ou desligue cada permissão. As principais:

- **Abrir ordem de serviço** (fazer a entrada);
- **Diagnóstico, medições e status técnico** (trabalho do Especialista);
- **Montar orçamento** (colocar preços e registrar a aprovação);
- **Ver contato do cliente** (telefone e WhatsApp; sem ela, o botão do WhatsApp fica desligado);
- **Receber pagamento e entregar veículo**;
- **Cancelar OS ou venda**;
- **Ajustar estoque e preços** (abre o Estoque);
- **Ver custo e margem e Relatórios financeiros** (abre a Contabilidade).

Cada perfil tem também um **limite de desconto (%)**. O perfil Admin sempre tem todas as permissões e não pode ser alterado. O botão + cria um perfil novo.

Perfis e permissões.

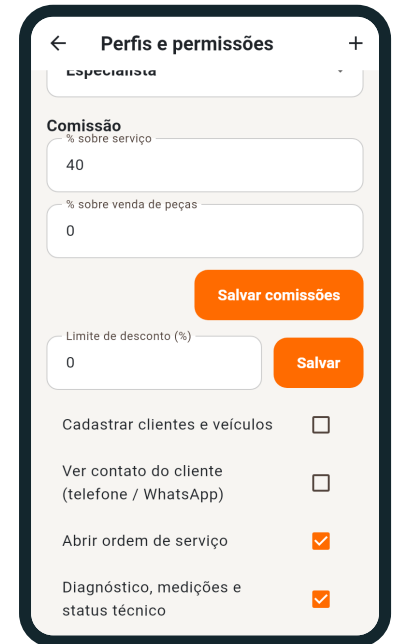
Perfil (como vem de fábrica)	Desconto	Comissão	Principais permissões
Atendente	até 5%	5% sobre peças	Cadastrar Clientes, ver contato, abrir OS, montar orçamento, receber e entregar.
Vendedor	até 10%	5% sobre peças	Cadastrar Clientes, ver contato, receber e entregar.
Especialista	0%	40% sobre a mão de obra	Abrir OS, diagnóstico e status técnico.

6.3 Comissões

Ainda em **Perfis e permissões**, no fim da tela de cada perfil, ficam as comissões:

- **% sobre serviço:** calculada sobre a mão de obra que a pessoa executou;
- **% sobre venda de peças:** calculada sobre as peças do orçamento que a pessoa montou.

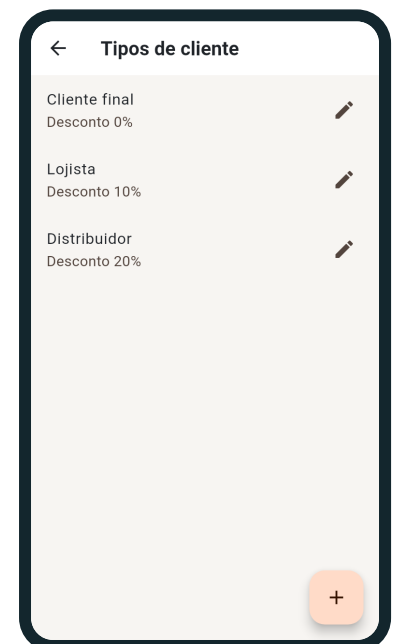
Toque em **Salvar comissões**. A comissão é gerada quando a OS é entregue. O relatório fica em **Administração, Comissões**, por pessoa.



Comissões do perfil Especialista.

6.4 Tipos de cliente e descontos

Em **Tipos de cliente e descontos** você define descontos automáticos por tipo. O app já vem com **Cliente final** (0%), **Lojista** (10%) e **Distribuidor** (20%). Na entrada, o Atendente escolhe o tipo do Cliente e o desconto entra sozinho no orçamento.



Tipos de cliente e descontos.

07 Tabela de preços

A tabela de preços guarda o valor de cada peça e de cada serviço. O Especialista escolhe os itens; o preço já vem da tabela para o orçamento. As peças da tabela também são as peças do Estoque.



Peças: preço de venda, de compra e a margem.

Mão de obra: serviços com o valor.

7.1 Peças

- 1 Em **Administração**, toque em **Tabela de preços**. A aba de peças abre primeiro.
- 2 Busque a peça ou role a lista. Toque na peça para preencher o **preço de venda** e o **preço de compra** (custo). O app mostra a **margem**.
- 3 Toque em **Salvar**. Peças que não estão nas listas ficam em **Outras peças**.

7.2 Mão de obra

- 1 Toque na aba de mão de obra e em **Serviço** para criar um serviço (por exemplo "Troca de pneu" ou "Diagnóstico elétrico") com o valor.
- 2 Para parar de oferecer um serviço sem apagar o histórico, desligue **Ativo**.



DICA

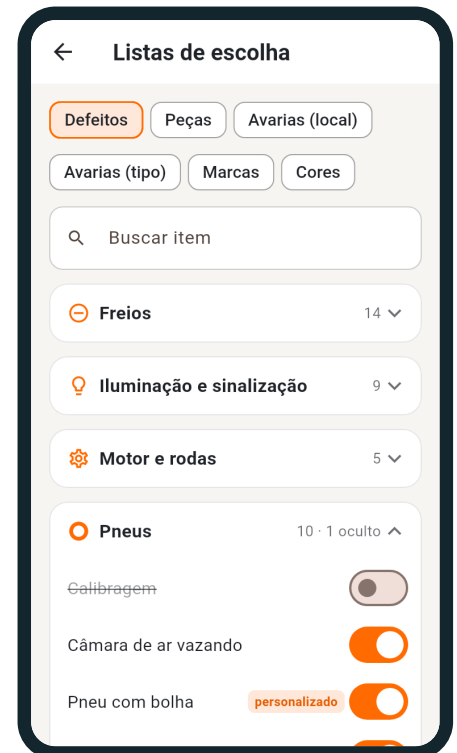
Cadastre o **preço de compra** de todas as peças. Ele é usado no valor do Estoque e no lucro da Contabilidade. Peça sem custo conta como custo zero.

08 Listas de escolha

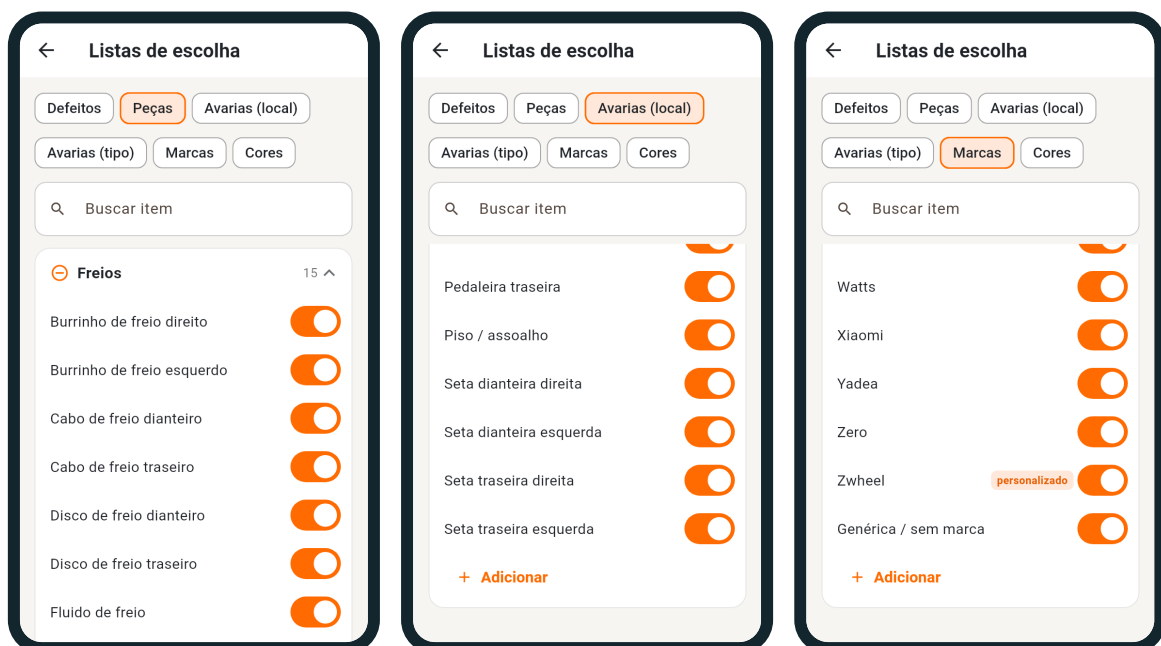
As listas são as opções que aparecem na entrada e no diagnóstico: defeitos, peças, avarias e marcas. O app já vem com listas prontas, e você pode acrescentar ou esconder itens.

- 1 Em **Administração**, toque em **Listas de escolha**.
- 2 Escolha a lista no alto: **Defeitos**, **Peças**, **Avarias** (tipo e local) ou **Marcas**.
- 3 Abra o grupo (por exemplo "Pneus" ou "Freios") e toque em **Adicionar** para criar um item novo. Os itens que você criou ganham um selo.
- 4 Para esconder um item que a sua loja não usa, desligue-o. Ele some da entrada, mas pode ser ligado de novo.

O app não deixa criar um item repetido: aparece **"Este item já existe"**.



Defeitos, grupo Pneus: "Calibragem" escondido e um item criado pela loja.



Peças, grupo Freios.

Avarias: locais (com "Bagageiro").

Marcas.

09 Configurações da loja

Em **Configurações**, **Oficina**, **garantia e sessão** ficam a logo, a ficha da loja e as regras do dia a dia.

9.1 Logo e ficha da loja

- **Logo da oficina:** toque em **Escolher da galeria** ou **Tirar foto**. A logo sai no topo dos impressos, acima do nome, em preto e branco. **Remover** tira a logo.
- **Ficha da loja (salva na nuvem):** nome, telefone/WhatsApp, endereço, CNPJ ou CPF e e-mail. O endereço e o telefone saem nos impressos, abaixo do nome, e na página do Cliente.

Toque em **Salvar** no fim da tela.

A imagem mostra a interface de configuração de uma loja em um aplicativo. O formulário é dividido em seções: 1. 'Nome da oficina (sai na OS e nos impressos)' com o campo preenchido com 'Sos Scooter'. 2. 'Ficha da loja (salva na nuvem)' com o subtítulo 'Endereço e telefone saem nos impressos, abaixo do nome.' 3. 'Telefone/WhatsApp com DDD' com o campo preenchido com '(11) 98765-4321'. 4. 'Cidade' com o campo preenchido com 'São Paulo' e 'UF' com o campo preenchido com 'SP'. 5. 'Opcionais' com subcampos: 'Rua' preenchido com 'Rua das Flores', 'Número' preenchido com '123' e 'Bairro' preenchido com 'Centro'. 6. 'CEP' com um campo vazio. 7. 'CNPJ ou CPF' com um campo vazio.

Configurações: ficha da loja.

9.2 Garantia, sessão e código de entrada

- **Garantia do serviço (dias):** sai no recibo de saída.
- **Sair sozinho após (minutos sem uso):** o app volta ao login quando ninguém mexe nele. Protege o aparelho do balcão.
- **Pedir o código de entrada na entrega:**
 - **Ligado:** para entregar, é obrigatório digitar o código de entrada ou ler o QR da guia do Cliente. É o mais seguro.
 - **Desligado:** o código fica opcional. Se alguém digitar ou ler a guia, o app ainda confere se é a OS certa.



DICA

Deixe o código ligado. Ele evita entregar o veículo, equipamento ou bateria para a pessoa errada.

Garantia, sessão e o código de entrada na entrega.

9.3 Impressora (POS ou Bluetooth)

Em **Configurações, Impressora**, escolha **qual impressora usar**:

- **Automática:** usa a impressora do Positivo L3 quando existir; no celular, usa a Bluetooth escolhida.
- **Embutida (L3):** sempre a impressora do POS.
- **Bluetooth:** sempre a impressora térmica Bluetooth.

Para usar uma impressora Bluetooth:

- 1 Ligue a impressora e pareie no Android: **Configurações do Android, Bluetooth**.
- 2 No app, toque em **Ver impressoras pareadas** e escolha a impressora na lista.
- 3 Escolha o papel (**58 mm** ou **80 mm**) e toque em **Salvar e imprimir teste**.

Se aparecerem símbolos estranhos no lugar de ç, ã ou é, desligue **Imprimir acentos**. O botão **Testar leitor de QR (câmera)**, na mesma tela, confere se a câmera lê bem os QRs das guias.

Impressora: Bluetooth com as impressoras pareadas.

9.4 Novo código de recuperação

Em **Configurações**, **Novo código de recuperação** cria um código novo. O anterior deixa de valer. Use se você perdeu o papel com o código ou se alguém o viu.

10 Entrada de uma OS, passo a passo

A entrada registra tudo o que chegou: quem é o Cliente, o veículo, equipamento ou bateria, os defeitos relatados, as peças que ficaram, o checklist, as avarias e as fotos. Ela é feita em 7 etapas e termina com a assinatura do Cliente e as guias impressas.

Na tela inicial, toque em **Nova entrada**. No alto aparecem as 7 etapas; use **Próximo** e **Voltar** para andar entre elas. Se o app for fechado no meio, a entrada fica guardada como rascunho.

10.1 Etapa 1: Cliente

- 1 Digite o **telefone com DDD**. Se o Cliente já existe, o app mostra "**Cliente já cadastrado**" e preenche o nome.
- 2 Para Cliente novo, escreva o **nome**. Se for o caso, escolha o **tipo de cliente** (por exemplo Lojista, com desconto).
- 3 Se o Cliente já tem veículos cadastrados, escolha **qual veículo** veio, ou toque em **Outro veículo**.

! ATENÇÃO

Sem telefone o app não segue (aparece um aviso em vermelho). Confira o DDD: sem ele, o WhatsApp não funciona.

← Nova entrada · 1/7

1 2 3 4 5 6 7

Cliente

Contato do cliente

Telefone / WhatsApp com DDD

11977776666

Nome do cliente

Luana Prado

E-mail (opcional, para avisos au...)

Tipo de cliente

Cliente final (0%) ▼

Próximo →

Etapa 1: contato do Cliente.

10.2 Etapa 2: Veículo e etapa 3: Bateria

Etapa 2: Veículo

← Nova entrada · 2/7

1 2 3 4 5 6 7

Veículo

Tipo de veículo

☒ Scooter ☐ Bike elétrica

☐ Patinete ☐ Moto elétrica

☐ Outro

Identificação

Marca

Xiaomi

Modelo (se souber)

Mi 4 Pro

Cor

← Voltar Próximo →

Etapa 3: Bateria

← Nova entrada · 3/7

1 2 3 4 5 6 7

Bateria

Deixou a bateria? ☒ Sim ☐ Não

Química

☒ Lítio ☐ LiFePO4 ☐ Chumbo

Tensão

48 V

Amperagem

20 Ah

Estado da bateria

Usada

Carga na entrada

← Voltar Próximo →

Etapa 2: tipo, marca, modelo, cor e motor.

Etapa 3: bateria e carregador.

- **Veículo:** escolha o tipo (Scooter, Bike elétrica, Patinete, Moto elétrica ou Outro, para equipamentos), a **marca**, o **modelo** (se souber), a **cor** e a potência do **motor**.
- **Bateria:** marque se o Cliente **deixou a bateria**. Se deixou, informe a química, a tensão (V), a amperagem (Ah), o estado e a carga na entrada. Depois marque se ele **deixou o carregador**.

10.3 Etapa 4: Defeitos e etapa 5: Peças do Cliente

The image shows two side-by-side mobile app screens. The left screen is titled 'Nova entrada · 4/7' and 'Defeitos'. It has a progress bar with 7 steps, where step 4 is active. Below the title, it asks 'O que o cliente relatou? Marque tudo o que ele contou.' and lists several categories under 'Carroceria e acessórios': 'Banco solto', 'Barulhos / rangidos' (selected with a checkmark), 'Carenagem solta / quebrada', 'Descanso com folga / solto / quebrado', 'Pedaleira dianteira solta / quebrada', and 'Pedaleira traseira solta / quebrada'. At the bottom are 'Voltar' and 'Próximo' buttons. The right screen is titled 'Nova entrada · 5/7' and 'Peças do cliente'. It has a progress bar with 7 steps, where step 5 is active. Below the title, it asks 'O cliente trouxe peças?' with 'Sim' (selected) and 'Não' buttons. Under 'Carroceria e acessórios', it lists: 'Bagageiro', 'Banco' (selected), 'Baú', 'Carenagem frontal', 'Carenagem lateral direita', 'Carenagem lateral esquerda', and 'Carenagem traseira'. At the bottom are 'Voltar' and 'Próximo' buttons.

Etapa 4: defeitos relatados pelo Cliente.

Etapa 5: peças que o Cliente trouxe.

- **Defeitos:** toque em cada defeito que o Cliente contou. Eles estão em grupos (Elétrica, Pneus, Freios...). Use **Outros defeitos** para escrever o que não está na lista, como "Parou depois da chuva".
- **Peças do Cliente:** se ele trouxe peças para trocar, marque **Sim** e toque nas peças. Use **Outras peças e observações** para o que não estiver na lista.

10.4 Etapa 6: Avarias, fotos e checklist

The image shows two side-by-side mobile app screens, both titled 'Nova entrada · 6/7' and 'Avárias e fotos'. They share a progress bar with 7 steps, where step 6 is active. The left screen has a section 'Estado geral' with a button 'Sem avarias aparentes'. Below it is a section 'Onde está a avaria' with buttons for 'Bagageiro', 'Banco', 'Carenagem frontal', 'Carenagem lateral direita', 'Carenagem lateral esquerda', 'Carenagem traseira', and 'Descanso'. At the bottom are 'Voltar' and 'Próximo' buttons. The right screen has a section 'Checklist' with five questions, each with 'Sim' and 'Não' buttons: 'Veio a chave?' (Não selected), 'Veio o controle remoto?' (Não selected), 'Veio a tag de presença?' (Não selected), 'Tem os espelhos?' (Sim selected), and 'Manetes danificados?' (Não selected). At the bottom are 'Voltar' and 'Próximo' buttons.

Etapa 6: estado geral e avarias.

Etapa 6: checklist da entrada.

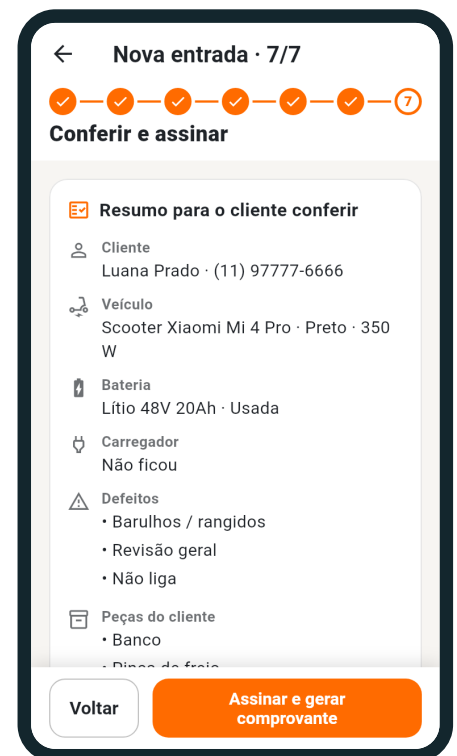
- 1 **Estado geral e avarias:** marque o tipo (riscado, amassado, trincado...) e o local (paralama, carenagem, bagageiro...). Se não há nada, escolha "Sem avarias aparentes". Escreva detalhes em **Descrição**.
- 2 **Fotos:** toque em **Foto** para tirar até 6 fotos do estado em que o veículo chegou. Elas protegem a loja em caso de reclamação.
- 3 **Checklist:** responda **Sim** ou **Não** para: veio a chave? veio o controle remoto? veio a tag de presença? tem os espelhos (se não, qual falta)? manetes danificados (se sim, qual)?

**DICA**

Tire as fotos com o Cliente ao lado. Mostre os riscos e amassados antes de assinar.

10.5 Etapa 7: Conferir e assinar

- 1 Mostre ao Cliente o **Resumo para o cliente conferir**: dados, veículo, bateria, carregador, defeitos, peças, avarias, checklist e o número de fotos.
- 2 Se quiser, escreva uma **Observação interna**. Ela fica só para a equipe e não sai no comprovante.
- 3 Peça ao Cliente para **assinar com o dedo** no quadro.
Limpar assinatura apaga para assinar de novo.
- 4 Toque em **Assinar e gerar comprovante**. Sem assinatura o app avisa "Peça ao cliente para assinar".



Etapa 7: resumo para o Cliente conferir.

10.6 Entrada registrada e as guias

A tela **Entrada registrada** mostra o número da OS e o status **Aguardando o especialista**. Toque em:

- **Imprimir guias (cliente + oficina)**, para imprimir as duas;
- **Só guia do cliente** ou **Só guia da oficina**, para imprimir uma só.

Guia do Cliente: vai com o Cliente. Tem o **código de entrada**, tudo o que foi registrado, o QR que abre a página da OS e a linha de assinatura.

Guia da oficina: fica presa no veículo, equipamento ou bateria. Tem o QR com o número da OS, para localizar rápido.

Entrada registrada



OS nº 0008
081026-0008

Aguardando o especialista
Luana Prado · Scooter Xiaomi MI 4 Pro · Preto

 Imprimir guias (cliente + oficina)

Só guia do cliente Só guia da oficina

Concluir

Entrada registrada.

SOS SCOOTER
Rua das Flores, 123 - Centro
São Paulo/SP - (11) 98765-4321
GUIA DO CLIENTE
CÓDIGO DE ENTRADA
071026-0002
OS 0002
07/10/2026 02:51

Cliente: José da Silva
Tel: (11) 98765-4321
Veículo: Scooter Xiaomi M365 Pro
2 - Preto
Bateria: NÃO FICOU
Carregador: FICOU

CHECKLIST:
Chave: não Tag: não
Controle remoto: não
Espelhos: ok
Manetes: ok

DEFEITOS RELATADOS:
- Display apagado
- Não liga
- Parou depois da chuva

AVARIAS:
- Paralama dianteiro
- Riscado

PEÇAS DO CLIENTE:
- Carregador

AGUARDANDO O ESPECIALISTA
Atendente: Bruno Costa


<https://e-oficina-app.com.br/os/PMsqQ0qmxZmhQzCrSbeC1>

Veículos não retirados em até 90 dias após o aviso de conclusão poderão ser cobrados por estadia. Guarde este comprovante para retirar o veículo.

Assinatura do cliente

Guia do Cliente com o QR da página da OS.

SOS SCOOTER
071026-0002


OS:0002

Guia da oficina, para prender no veículo.

PARA SABER

O **código de entrada** (como **071026-0002**) junta a data da entrada e o número da OS. Ele aparece grande no topo da OS e é pedido na entrega.

11 Acompanhar as OS

Cada OS passa por várias etapas, do balcão até a entrega. A cor do status mostra em que ponto ela está.

11.1 Os status de uma OS

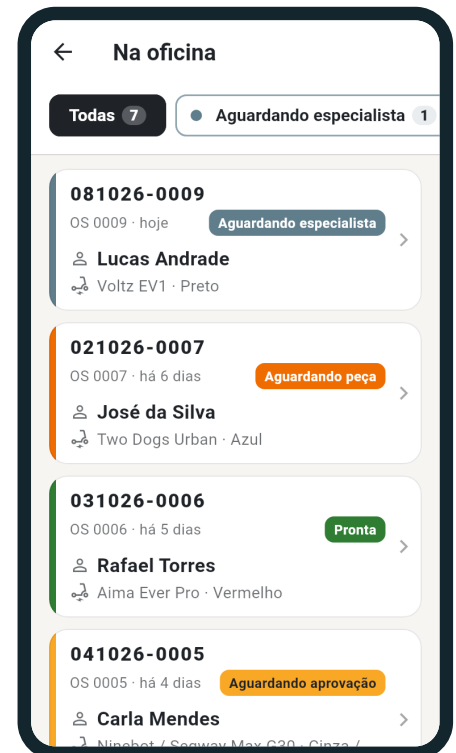
Status	O que significa	Quem age
Aguardando especialista	A entrada foi feita e a OS está na fila.	Especialista assume
Em diagnóstico	O Especialista está vendo o defeito.	Especialista
Aguardando orçamento	O diagnóstico acabou; falta pôr os preços.	Atendente ou Admin
Aguardando aprovação	O orçamento foi enviado; falta o Cliente responder.	Cliente, depois a loja
Aguardando peça	Aprovado, mas falta uma peça chegar.	Loja: "Peça chegou"
Aguardando o Cliente	A loja espera o Cliente trazer algo ou responder.	Loja: "Cliente respondeu"
Em reparo	Aprovado; o conserto está sendo feito.	Especialista
Pronta	Pronta para retirar (ou recusada, sem conserto).	Atendente: entrega
Entregue	O Cliente retirou e pagou.	-
Cancelada	A OS foi cancelada, com motivo.	-

11.2 A lista "Na oficina"

Toque em **Na oficina** para ver todas as OS abertas. Os filtros no alto mostram só um status (por exemplo, só as **Prontas**), com a quantidade de cada um.

Cada cartão mostra o código de entrada, o número da OS, há quantos dias ela entrou, o status, o Cliente e o veículo. Quando o Cliente já respondeu pela página, aparece o selo "**Aprovado pelo cliente – cobrar sinal**" (ou "Recusado pelo cliente").

Toque no cartão para abrir a OS.



Na oficina, com o selo da resposta do Cliente.

11.3 Localizar uma OS pelo QR

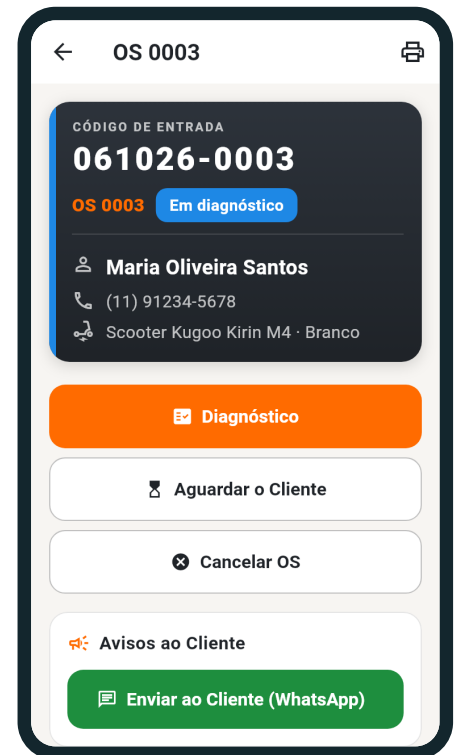
Toque em **Localizar OS** e aponte a câmera para o QR da guia da oficina (ou da guia do Cliente). A OS abre na hora. É o jeito mais rápido no balcão.

11.4 A tela da OS

De cima para baixo, a OS mostra:

- o cartão escuro com o **código de entrada**, o número, o status, o Cliente, o telefone e o veículo;
- a faixa da **resposta do Cliente**, quando houver;
- os **botões de ação** do momento (eles mudam conforme o status e o seu perfil);
- **Avisos ao Cliente** (capítulo 12);
- o **Orçamento** com os itens, o total, o que foi pago e o que falta;
- a **Entrada**, o **Checklist**, os **Defeitos relatados** (com a cor da avaliação do Especialista), **Avárias**, **Fotos**, a **Assinatura** e o **Histórico** com quem fez cada mudança.

O ícone de impressora, no alto, reimprime a guia do Cliente ou a da oficina.



OS em diagnóstico.

12 Orçamento, aprovação e avisos ao Cliente

Depois do diagnóstico, a loja coloca os preços, envia o orçamento e o Cliente responde pelo link. Toda mensagem enviada fica registrada na OS.

12.1 Colocar os preços e enviar o orçamento

- 1 Abra a OS em **Aguardando orçamento** e toque em **Colocar preços**.
- 2 Os preços das peças e serviços da tabela já vêm preenchidos. Preencha os itens **sem preço** (marcados), que o Especialista digitou à mão.
- 3 Confira o desconto do tipo de cliente. Se o seu perfil permitir, dê um desconto extra, até o limite do perfil.
- 4 Toque em **Enviar orçamento**. O app pergunta se quer **Imprimir** o orçamento. A OS vai para **Aguardando aprovação**.

A captura de tela mostra a interface de um aplicativo em uma tela intitulada 'Orçamento'. No topo, há uma seta para voltar e o título 'Orçamento'. Abaixo, há uma lista de itens com seus respectivos custos e preços unitários. Os itens são: '1x Chicote do acelerador' (custo: R\$ 50,00), '1x Acelerador' (custo: R\$ 50,00), '1x Controladora (módulo do motor)' (custo: R\$ 220,00) e '1x Mão de obra: Diagnóstico elétrico' (custo: R\$ 50,00). Cada item tem um campo 'Preço unit.' ao lado. Abaixo da lista, há um resumo: 'Subtotal: R\$ 490,00', 'Desconto (10%): -R\$ 49,00' e 'Total: R\$ 441,00'. No final, há um botão laranja com o texto 'Enviar orçamento'.

Item	Custo	Preço unit.
1x Chicote do acelerador	R\$ 50,00	
1x Acelerador	R\$ 50,00	R\$ 90,00
1x Controladora (módulo do motor)	R\$ 220,00	R\$ 350,00
1x Mão de obra: Diagnóstico elétrico	R\$ 50,00	R\$ 50,00

Subtotal: R\$ 490,00
Desconto (10%): -R\$ 49,00
Total: R\$ 441,00

Enviar orçamento

Orçamento: peças, mão de obra e desconto de lojista.

12.2 Enviar ao Cliente pelo WhatsApp



Enviar ao Cliente: escolha o momento.

A mensagem pronta, com o link da OS.

- 1 Na OS, no cartão **Avisos ao Cliente**, toque em **Enviar ao Cliente (WhatsApp)**.
- 2 O app já marca o momento que combina com o status. Os momentos são: **Entrada**, **Orçamento pronto**, **Serviço começado**, **Aguardando peça**, **Aguardando o Cliente** e **Pronto**.
- 3 Leia a mensagem. Você pode mudar o texto antes de enviar. A mensagem do orçamento traz o total e o link para o Cliente aprovar.
- 4 Toque em **Abrir WhatsApp**. O WhatsApp do aparelho abre na conversa do Cliente, com a mensagem pronta. Toque em enviar no WhatsApp.

O registro dos avisos

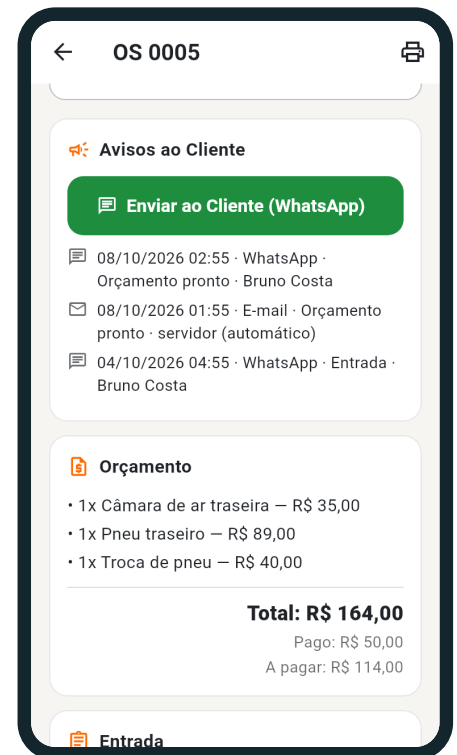
Cada aviso fica gravado na OS com a data, a hora, o canal (WhatsApp ou e-mail), o momento e quem enviou. Toda a equipe vê a mesma lista, em todos os aparelhos.

Se o Cliente tiver e-mail no cadastro, a E-Oficina também pode mandar avisos por e-mail automaticamente. Eles aparecem na lista como "**servidor (automático)**".



ATENÇÃO

O botão fica desligado quando o Cliente não tem telefone com DDD ou quando o perfil de quem está usando não pode ver o contato do Cliente. O motivo aparece embaixo do botão.



Avisos ao Cliente registrados na OS.



PARA SABER

O WhatsApp sai sempre pelo aparelho da loja, com a sua conta de WhatsApp, sem custo. O app nunca manda mensagem sozinho pelo WhatsApp.

12.3 A página do Cliente e a aprovação pelo link

O QR da guia do Cliente e o link das mensagens abrem a **página da OS** no navegador do celular do Cliente, sem baixar nada e sem senha. Ela mostra:

- o nome, o telefone e o endereço da loja;
- o número da OS e o veículo, equipamento ou bateria;
- a linha do tempo dos status (com uma frase explicando quando a OS está aguardando peça ou aguardando o Cliente);
- os defeitos relatados, o checklist e as **fotos de entrada e de defeito**;
- o orçamento com os itens, o total, o sinal pago e o saldo;
- as outras OS do mesmo veículo nesta loja;
- os botões **Aprovar** e **Recusar** o orçamento, com confirmação.

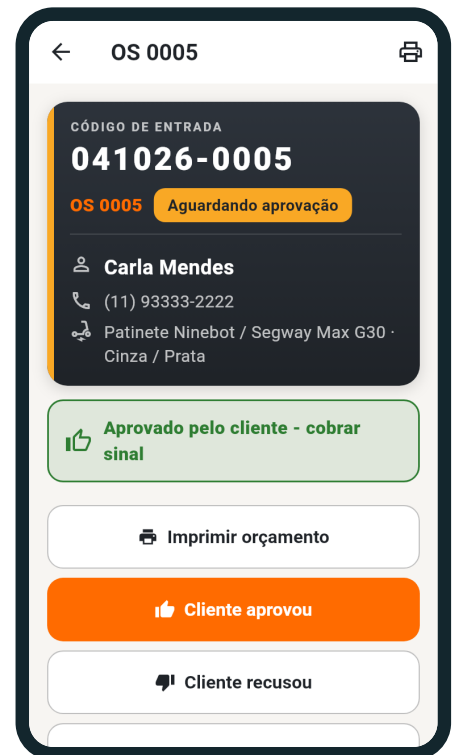
A página não mostra o CPF nem dados de outros Clientes.

Quando o Cliente responde

A resposta chega pela internet a todos os aparelhos da loja. O app mostra um aviso no aparelho e a OS ganha a faixa:

- **"Aprovado pelo cliente – cobrar sinal"** (verde), ou
- **"Recusado pelo cliente"** (vermelho).

O histórico registra "Cliente aprovou o orçamento pela página da OS". **O status não muda sozinho:** a loja confirma no app, como no próximo item.

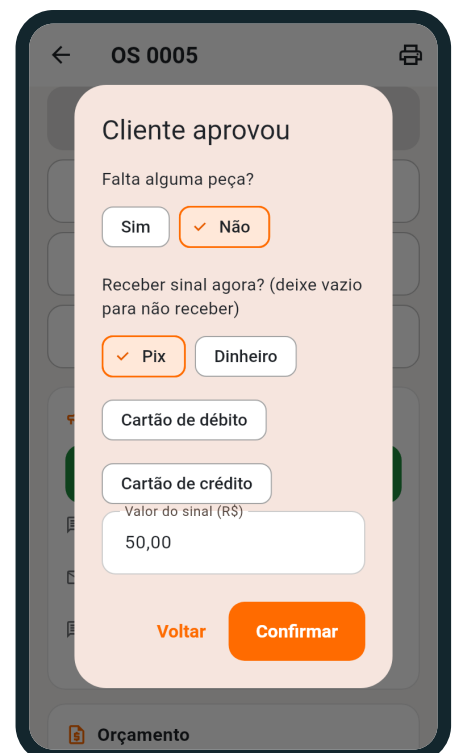


OS com a faixa **"Aprovado pelo cliente – cobrar sinal"**.

12.4 Registrar a aprovação e o sinal

- 1 Na OS em **Aguardando aprovação**, toque em **Cliente aprovou** (vale também quando o Cliente aprova pessoalmente ou por telefone).
- 2 Responda se **falta alguma peça**. Com "Sim", a OS vai para **Aguardando peça**; com "Não", vai para **Em reparo**.
- 3 Se o Cliente pagar um **sinal**, escolha a forma (Pix, Dinheiro, Cartão de débito ou de crédito) e digite o valor. Deixe vazio para não receber sinal agora.
- 4 Toque em **Confirmar**. As peças do orçamento que estão na tabela de preços saem do estoque nesse momento.

Se o Cliente não quiser o conserto, toque em **Cliente recusou**: a OS vai para **Pronta**, sem conserto, para ele retirar.

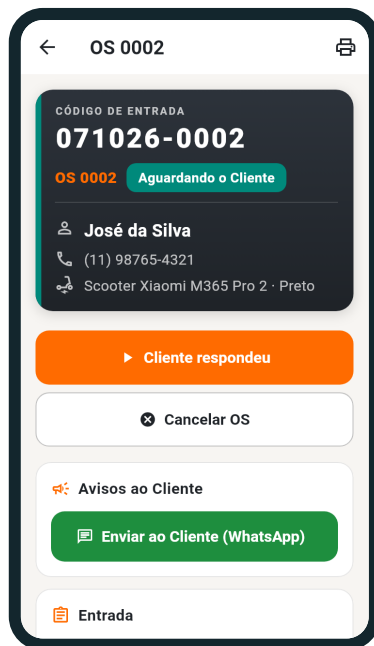


Cliente aprovou: falta peça e sinal.

12.5 Outras ações da OS

- **Imprimir orçamento:** imprime o orçamento para o Cliente.

- **Revisar orçamento:** a OS volta para **Aguardando orçamento** para mudar itens ou preços. Se já tinha sido aprovada, as peças voltam ao estoque. O Cliente precisa responder de novo.
- **Peça chegou:** na OS em **Aguardando peça**, leva a OS para **Em reparo**.
- **Aguardar o Cliente:** quando a loja precisa que o Cliente traga algo ou responda. A OS fica em **Aguardando o Cliente** e, ao tocar em **Cliente respondeu**, volta ao status de antes.
- **Cancelar OS:** pede o motivo. Se o Cliente já pagou algo, o app pede a forma de devolução. As peças voltam ao estoque.



OS em **Aguardando o Cliente**, com "Cliente respondeu".

SOS SCOOTER
 Rua das Flores, 123 - Centro
 São Paulo/SP - (11) 98765-4321
ORÇAMENTO
CÓDIGO DE ENTRADA
041026-0005
 OS 0005

Cliente: Carla Mendes
 Tel: (11) 93333-2222
 Veículo: Patinete Ninebot /
 Segway Max G30 · Cinza / Prata

AValiação:
 - Pneu traseiro furado: Não avaliado

ITENS DO ORÇAMENTO:

Câmara de ar traseira	1x	R\$ 35,00
Pneu traseiro	1x	R\$ 89,00
Troca de pneu	1x	R\$ 40,00
Subtotal		R\$ 164,00
TOTAL		R\$ 164,00
Sinal recebido		R\$ 50,00

Validade: 7 dias

Aprovação do cliente

Orçamento impresso (com o sinal).

12.6 Revogar o link do Cliente

Se a guia do Cliente foi perdida ou o link foi parar com outra pessoa, você (Admin) pode desligar o link daquela OS:

- 1 Abra a OS e toque no ícone de **link cortado**, no alto da tela (ele só aparece para o Admin, com o aparelho na nuvem).
- 2 Confirme em **Revogar**. O link antigo deixa de abrir a página.
- 3 Imprima a guia do Cliente de novo: ela sai com um **link novo**.

13 Fotos da OS

Além das fotos da entrada, a equipe pode juntar fotos a qualquer momento: do defeito encontrado e do serviço feito.

- 1 Na OS, no cartão **Fotos**, toque no ícone de câmera.
- 2 Escolha o tipo da foto: **Entrada/checklist** e **Defeito** aparecem na página do Cliente; **Serviço feito** só a equipe vê.
- 3 Tire a foto. Ela aparece na OS com o tipo embaixo. Para mudar o tipo, toque na foto.



O desenho de nuvem embaixo de cada foto mostra se ela já subiu para a página do Cliente (nuvem com visto) ou se ainda está na fila (nuvem com seta). As fotos sobem sozinhas quando há internet.



DICA

Uma foto do defeito ajuda muito o Cliente a aprovar o orçamento.

14 Entrega, pagamento, troco e recibo

Quando a OS está **Pronta**, avise o Cliente (momento "Pronto") e faça a entrega quando ele chegar.

- 1 Localize a OS (pelo QR da guia do Cliente, por exemplo) e toque em **Entregar ao cliente**.
- 2 Se ficaram chave, controle, carregador ou peças, o app lembra em **Devolver ao cliente**.
- 3 Confira o **Total**, o que já foi **Pago** (o sinal) e o valor **A receber**.
- 4 Escolha a forma de pagamento e confira o valor. Em **Dinheiro**, digite o **valor recebido do cliente**: o app mostra o **troco**.
- 5 Toque em **Registrar pagamento**. Dá para dividir em mais de uma forma: registre uma de cada vez.

A captura de tela mostra a interface de um aplicativo de entrega. No topo, há uma seta de volta e o título "Entrega". Abaixo, o nome do cliente "Rafael Torres" e o modelo da scooter "Scooter Alma Ever Pro · Vermelho". São exibidos os valores: "Total: R\$ 195,00", "Pago: R\$ 100,00" e "A receber: R\$ 95,00". A seção "Pagamento" contém três botões: "Pix", "Dinheiro" (selecionado com uma seta verde) e "Cartão de débito". Abaixo, há um botão "Cartão de crédito". Duas caixas de entrada de texto são visíveis: a primeira, rotulada "Valor (R\$)", contém "95,00"; a segunda, rotulada "Valor recebido do cliente (R\$)", contém "200,00". Abaixo dessas caixas, o valor do troco é calculado: "Troco: R\$ 105,00". Um botão laranja proeminente no rodapé da seção contém o texto "Registrar pagamento". Na base da tela, o cabeçalho "Pagamentos" é parcialmente visível.

Entrega: pagamento em dinheiro com troco.

- 6 Digite o **código de entrada** da guia do Cliente ou toque em **Ler QR da guia do cliente**. Se a guia for de outra OS, o app avisa.
- 7 Toque em **Confirmar entrega**. Ele só funciona com tudo pago (e com o código, quando ele é obrigatório).
- 8 O recibo de saída é impresso. O app pergunta se quer **Reimprimir**; toque em **Concluir**.

PARA SABER

Se o Cliente pagou a mais (por exemplo, sinal maior que o total depois de uma revisão), aparece **Devolver** com o valor a devolver.

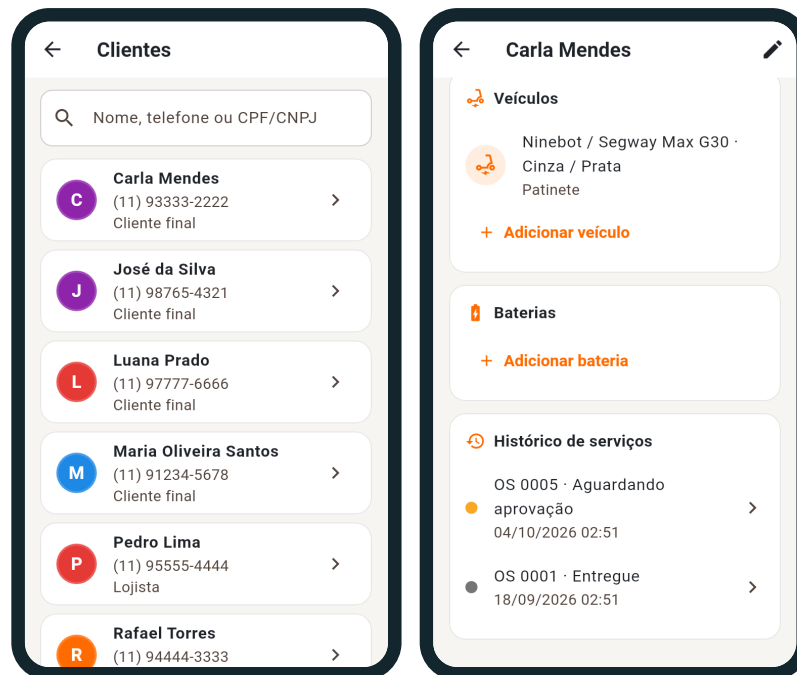
The screenshot shows the 'Entrega' (Delivery) screen of an app. At the top, there's a back arrow and the title 'Entrega'. Below it, a 'Cartão de crédito' (Credit Card) section shows 'Valor (R\$)' as 95,00 and 'Valor recebido do cliente (R\$)' as 200,00. This results in a 'Troco: R\$ 105,00' (Change: R\$ 105,00). There's an orange button labeled 'Registrar pagamento' (Record payment). Below that, a 'Pagamentos' (Payments) section shows 'Cartão de crédito · Sinal · R\$ 100,00'. A 'Código de entrada' (Entry code) section has a text field with 'Código da guia do cliente' and a button with a QR code icon labeled 'Ler QR da guia do cliente'. At the bottom is a grey button labeled 'Confirmar entrega'.

Código de entrada e "Confirmar entrega".

The receipt is from 'SOS SCOOTER' located at 'Rua das Flores, 123 - Centro, São Paulo/SP - (11) 98765-4321'. It is a 'RECIBO DE SAÍDA' (Delivery Receipt) with 'CÓDIGO DE ENTRADA 180926-0001' and 'OS 0001'. The client is 'Carla Mendes' with phone '(11) 93333-2222'. The vehicle is 'Patinete Ninebot / Segway Max G30 · Cinza / Prata'. The services performed include 'Pastilha dianteira' (1x, R\$ 45,00) and 'Regulagem de freio' (1x, R\$ 30,00). The subtotal is R\$ 75,00 and the total is R\$ 75,00. The payment was made via Pix for R\$ 75,00. A warranty of 90 days is provided, valid until 06/01/2027. At the bottom, there is a line for the signature 'Recebi o veículo'.

Recibo de saída com a garantia.

15 Clientes e histórico



Clientes: busca por nome ou telefone.

Cliente: veículos, baterias e histórico de serviços.

Em **Clientes** você busca pelo nome ou pelo telefone. Na ficha do Cliente aparecem os dados de contato, o tipo de cliente, os **veículos** e **baterias** dele e o **histórico de serviços**: cada OS com a data, o status e o que foi feito. Toque numa OS do histórico para abri-la. Os dados do Cliente e dos veículos podem ser corrigidos ali mesmo.



DICA

Antes de orçar, olhe o histórico do veículo: um defeito que se repete pode estar ligado a um conserto anterior.

16 Lembretes

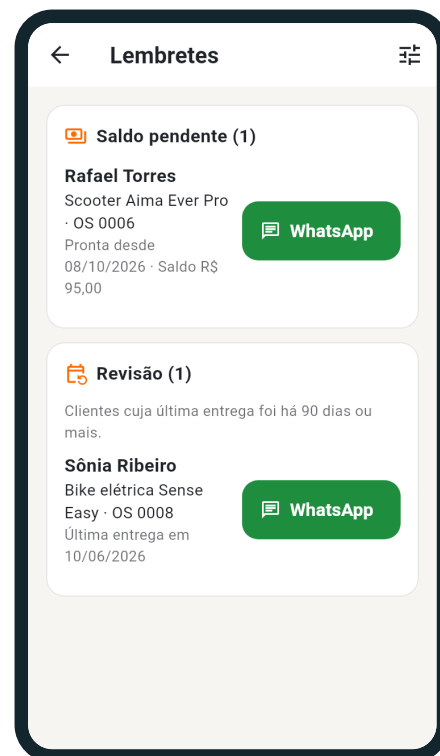
A tela de Lembretes mostra quem a loja deve procurar, com a mensagem de WhatsApp pronta.

Toque em **Lembretes** na tela inicial. São duas listas:

- **Saldo pendente:** OS entregues ou prontas que ainda têm valor a receber, da mais antiga para a mais nova, com o saldo.
- **Revisão:** Clientes cuja última entrega foi há **90 dias** ou mais e que não têm OS aberta agora.

Em cada item, o botão **WhatsApp** abre a conversa com a mensagem pronta (cobrança cordial ou convite para revisão). O envio fica registrado, e o item mostra "**Lembrete enviado em**" com a data.

Para mudar os 90 dias, toque no ícone de ajuste, no alto (só o Admin), digite o número de dias e toque em **Salvar**.



Lembretes: saldo pendente e revisão.

17 Estoque

O estoque conta as peças da tabela de preços. As peças saem sozinhas quando o orçamento é aprovado e voltam sozinhas se a OS for cancelada ou o orçamento for revisado.

17.1 A lista do estoque

Toque em **Estoque**, em Gestão (precisa da permissão "Ajustar estoque e preços").

- No topo, o **valor do estoque** pelo custo (só para quem pode ver custo).
- A busca e o filtro **Acabando**, que mostra as peças com a quantidade igual ou abaixo do **estoque mínimo**.
- Cada peça com a quantidade. Quantidade negativa aparece em vermelho: falta peça (a aprovação nunca é bloqueada por isso).



Estoque: valor, busca e quantidades.

17.2 Entrada de compra

- 1 Toque em **Entrada de compra** (na lista ou na peça).
- 2 Escreva a **peça** como está na tabela de preços. Se ela ainda não existe, o app cria.
- 3 Informe a **quantidade**, o **custo de cada uma** e o **fornecedor** (os dois últimos são opcionais).
- 4 Toque em **Registrar entrada**. O custo pago passa a ser o preço de compra da peça na tabela.

Entrada de compra.

17.3 A peça: ajuste, mínimo e movimentos

Toque numa peça para ver a quantidade, o mínimo e o custo, e:

- **Ajustar (inventário)**: digite a quantidade que está na prateleira e o motivo (perda, quebra, contagem). O app grava a diferença.
- **Estoque mínimo**: com a quantidade igual ou abaixo dele, a peça aparece como "acabando". Deixe vazio para não avisar.
- **Movimentos**: o histórico com a data, o tipo (entrada de compra, ajuste, saída para OS, volta de OS), a quantidade, a OS e quem fez.

PARA SABER

Só saem do estoque as peças do orçamento que estão na tabela de preços. Um item digitado à mão, que não está na tabela, não mexe no estoque.

Peça do estoque com os movimentos.

18 Contabilidade

A Contabilidade mostra quanto a loja cobrou, recebeu e ganhou com as OS em cada período, e quanto cada funcionário produziu.

Toque em **Contabilidade**, em Gestão (precisa da permissão "Relatórios financeiros").

Escolha o período: Hoje, Esta semana, Este mês, Mês passado, Este ano, Tudo, ou **Escolher datas** (início e fim).

- **Serviços (OS entregues):** quantas OS foram entregues no período (e quantas tinham o orçamento recusado), a mão de obra, as peças, os descontos e o **total cobrado**.
- **Recebido:** os pagamentos feitos no período, separados por forma (Pix, dinheiro, cartões), já sem as devoluções.

Contabilidade

Hoje Esta semana **Este mês**

Mês passado Este ano Tudo

Escolher datas

Serviços (OS entregues)

OS entregues	1
Mão de obra	R\$ 30,00
Peças	R\$ 45,00
Total cobrado	R\$ 75,00

Recebido (pagamentos no período)

Pix	R\$ 125,00
Dinheiro	R\$ 120,00
Cartão de crédito	R\$ 100,00
Total recebido	R\$ 345,00

Contabilidade: período, serviços e recebido.

- **Ganhos** (só para quem pode ver custo): total cobrado, menos o custo das peças, menos as comissões, igual ao **lucro**, com a **margem** em %. Se alguma peça não tem custo cadastrado, o app avisa quantas.
- **Produção por funcionário:** para cada pessoa, as OS executadas e a mão de obra, as OS orçadas e as peças vendidas, as OS abertas e a comissão. Quem produziu mais aparece primeiro.
- **Na oficina agora:** quantas OS estão abertas e o valor já orçado delas.

PARA SABER

A Contabilidade conta só o resultado das OS. Despesas da loja, como aluguel, luz e salários, não entram.

Contabilidade

Lucro **R\$ 40,75**

Margem 54,3%

Produção por funcionário

Bruno Costa · Atendente **R\$ 45,00**
Orçou 1 OS · peças R\$ 45,00
Abriu 5 OS
Comissão R\$ 2,25

Mauro Lima · Especialista **R\$ 30,00**
Executou 1 OS · mão de obra R\$ 30,00
Comissão R\$ 12,00

Ana Souza · Admin **R\$ 0,00**
Abriu 2 OS

Na oficina agora

OS em aberto	7
Valor já orçado	R\$ 2.227,00

Lucro, margem e produção por funcionário.

19 Sincronização e trabalho sem internet

O app foi feito para não parar quando a internet cai. Tudo é gravado primeiro no aparelho e depois enviado para a nuvem da loja, de onde chega aos outros aparelhos.

Quando sincroniza

- ao abrir o app;
- logo depois de cada gravação;
- a cada 30 segundos, com o app aberto;
- quando você toca em **Sincronizar agora**.

O indicador no topo

- **Sincronizado:** tudo em dia.
- **3 pendentes:** há 3 mudanças esperando para subir.
- **Sem internet:** o app continua funcionando; envia quando a internet voltar.
- **Toque para decidir:** o aparelho tem OS antigas e pergunta se envia para a loja ou descarta.
- **Aguardando o Admin:** o aparelho ainda não foi aprovado.
- **Loja bloqueada** ou **Erro ao sincronizar:** veja o capítulo de problemas.



Detalhes da sincronização.

Toque no indicador para ver os detalhes e o botão **Sincronizar agora**.

19.1 O que funciona sem internet

O número da OS nunca se repete entre os aparelhos: cada aparelho guarda alguns números reservados na nuvem para usar mesmo sem internet.

Funciona sem internet	Precisa de internet
Entrada, checklist, fotos, assinatura e impressão das guias	A página do Cliente e a aprovação pelo link
Diagnóstico, orçamento, aprovação no balcão e pagamento	As fotos subirem para a página do Cliente
Entrega e recibo	Abrir o WhatsApp e mandar a mensagem
Estoque, Lembretes e Contabilidade (com os dados do aparelho)	Ver no aparelho o que os outros aparelhos fizeram

20 Mensalidade da loja

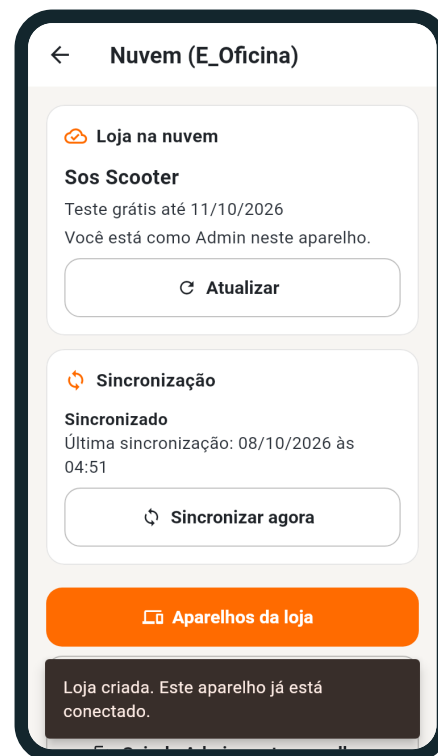
Toda loja começa com 7 dias de teste grátis, com todos os recursos. Depois, a loja paga uma mensalidade fixa, com aparelhos ilimitados.

- **Onde ver a situação:** em **Configurações, Nuvem (E_Oficina)**, no cartão **Loja na nuvem** (por exemplo "Teste grátis até 11/10/2026" ou "Assinatura ativa até ...").
- **Como pagar:** a cobrança é enviada para o **e-mail de cobrança** da loja, com Pix, boleto ou cartão. O app não tem botão de pagamento.
- **Vencimento:** depois que a mensalidade vence, há **7 dias** de carência, com tudo funcionando.
- **Bloqueio:** passados os 7 dias sem pagamento, a loja é bloqueada: a sincronização para e o indicador mostra "**Loja bloqueada**", com a mensagem "Fale com o suporte da E-Oficina".
- **Depois de pagar:** a loja volta a funcionar sozinha quando o pagamento é confirmado.



PARA SABER

Os dados da loja **nunca são apagados** por falta de pagamento. Eles continuam guardados e voltam a sincronizar quando a loja é liberada.



Nuvem: a situação da loja.

21 Segurança e boas práticas

21.1 Senhas e acesso

- Cada pessoa usa o **próprio usuário**. Não empreste a sua senha: o histórico da OS mostra quem fez cada coisa.
- Guarde o **código de recuperação** no papel, longe do aparelho.
- Quando alguém sair da loja, desligue **Ativo** no usuário dessa pessoa e, se ela levar um aparelho, desligue o aparelho em **Aparelhos da loja**.
- Se o código da loja vazou, use **Gerar novo código**.
- Deixe ligado **Sair sozinho após (minutos sem uso)** nos aparelhos do balcão.

21.2 No dia a dia

- Faça o checklist e as fotos de entrada **sempre**, com o Cliente presente, e peça a assinatura.
- Mantenha **Pedir o código de entrada na entrega** ligado.
- Dê a permissão **Ver contato do cliente** só para quem fala com o Cliente.
- Confira o indicador de sincronização no fim do dia: o ideal é "Sincronizado".
- Atualize o app instalando a versão nova por cima. Nunca desinstale nem apague os dados do app.
- Revise a tabela de preços e o estoque mínimo pelo menos uma vez por mês.



ATENÇÃO

Ninguém da E-Oficina pede a sua senha de 8 números ou o seu código de recuperação. Não passe esses dados por mensagem.

22 Problemas comuns e soluções

O aparelho da equipe ficou em "Aguardando aprovação do Admin"

Abra **Configurações**, **Nuvem (E_Oficina)**, **Aparelhos da loja** e toque em **Aprovar**. Os dois aparelhos precisam de internet. O aparelho segue sozinho depois de alguns segundos.

"Digite os 8 caracteres do código da loja"

O código tem 8 letras e números (por exemplo **ABCD-EFGH**). Não há letra O nem número 0, nem I, L ou 1, para não confundir. Se você gerou um código novo, o antigo não vale mais.

Esqueci a senha do Admin

No login, toque em **Esqueci a senha do Admin**, digite o código de recuperação e crie a senha nova. Guarde o código de recuperação novo que aparece em seguida.

Um funcionário esqueceu a senha

Em **Usuários**, abra o nome dele, digite uma **nova senha** de 8 números, repita e toque em **Salvar**.

"Muitas tentativas. Tente de novo às ..."

O usuário errou a senha muitas vezes. Espere até a hora mostrada ou troque a senha dele em **Usuários**.

A impressora não imprime

- No POS, confira o papel e se a tampa está bem fechada.
- Na Bluetooth, ligue a impressora, confira se ela está pareada no Android e escolha de novo em **Impressora**, **Ver impressoras pareadas**.
- Use **Salvar e imprimir teste** para testar.
- Letras estranhas no lugar de acentos: desligue **Imprimir acentos**.

O botão "Enviar ao Cliente (WhatsApp)" está cinza

Leia a frase embaixo do botão. Ou o Cliente está sem telefone com DDD (corrija o cadastro em **Clientes**), ou o perfil de quem está usando não pode ver o contato do Cliente (libere em **Perfis e permissões** ou peça para outra pessoa enviar).

O WhatsApp não abre

Confira se o WhatsApp está instalado no aparelho e se há internet. Sem o WhatsApp, o link abre no navegador.

O Cliente diz que o link não abre

O link precisa de internet no celular do Cliente. Se o link foi revogado, imprima a guia do Cliente de novo ou envie a mensagem de novo (ela já vai com o link novo).

Uma OS feita em outro aparelho não aparece

Olhe o indicador de sincronização nos dois aparelhos. Se mostrar "Sem internet" ou "pendentes", conecte à internet e toque em **Sincronizar agora**.

"Loja bloqueada"

A mensalidade venceu há mais de 7 dias ou a loja foi bloqueada. Confira o e-mail de cobrança e fale com o suporte da E-Oficina. Os dados não são perdidos.

"Confirmar entrega" não funciona

Ainda há valor a receber (registre o pagamento) ou o código de entrada é obrigatório e não foi digitado nem lido. Se o QR lido for de outra OS, o app avisa "Esta guia é de outra OS".

A peça aparece em vermelho no estoque

A quantidade ficou negativa: foram aprovados orçamentos com mais peças do que havia. Registre a **Entrada de compra** quando a peça chegar ou faça o **Ajustar (inventário)** com a quantidade contada.

O lucro da Contabilidade parece alto demais

Algumas peças podem estar sem custo cadastrado (o app avisa "N peças sem custo"). Cadastre o preço de compra na tabela de preços ou na entrada de compra.

23 Glossário

Admin: O dono da loja. Tem todas as permissões.

Aparelho da equipe: Celular, POS ou PDA que entrou na loja com o código ou o QR e foi aprovado pelo Admin.

Assinatura: Desenho feito pelo Cliente com o dedo na etapa 7 da entrada, confirmando o que foi registrado.

Avaria: Dano que o veículo já tinha ao chegar (risco, amassado, trinca), com o local.

Checklist: As perguntas da entrada: chave, controle remoto, tag de presença, espelhos e manetes.

Código da loja: 8 letras e números (com QR) que os aparelhos da equipe usam para pedir para entrar na loja.

Código de entrada: Número da guia do Cliente (data e número da OS), pedido na entrega.

Código de recuperação: Código impresso ou anotado no primeiro acesso, que permite trocar a senha do Admin.

Comissão: Percentual sobre a mão de obra executada ou sobre as peças orçadas, gerado na entrega da OS.

Guia do Cliente: Comprovante da entrada que fica com o Cliente, com o QR da página da OS.

Guia da oficina: Etiqueta que fica no veículo, equipamento ou bateria, com o QR do número da OS.

Margem: Quanto do valor cobrado sobra depois do custo, em porcentagem.

Nuvem: O servidor da E-Oficina na internet, que guarda a loja e liga os aparelhos.

OS: Ordem de serviço: o registro de tudo o que acontece com um veículo, equipamento ou bateria na loja.

Página do Cliente: Página na internet, aberta pelo QR ou pelo link, onde o Cliente acompanha a OS e aprova ou recusa o orçamento.

Perfil: O tipo de usuário (Atendente, Vendedor, Especialista, Admin ou outro criado por você), com as permissões.

POS: Maquininha com Android e impressora, como o Positivo L3.

Revogar link: Desligar o link da página do Cliente de uma OS. A guia reimpressa sai com um link novo.

Sinal: Parte do valor paga pelo Cliente na aprovação do orçamento.

Sincronizar: Enviar e receber as mudanças da loja pela internet, para todos os aparelhos fiquem iguais.

Status: A etapa em que a OS está (Aguardando especialista, Em reparo, Pronta...).

Tabela de preços: Lista de peças (venda e compra) e de serviços de mão de obra da loja.



E-Oficina · e-oficina-app.com.br
Manual do Admin · outubro de 2026