

MANUAL DO USUÁRIO

Manual do Atendente

Para quem recebe o Cliente no balcão: a entrada da OS com checklist e fotos, as guias, o orçamento, os avisos ao Cliente, a aprovação, a entrega, o pagamento e o recibo.

App E-Oficina

Outubro de 2026

Android 7.0 ou mais novo: celular, POS ou PDA



Sumário

1	O seu papel no E-Oficina	4
1.1	O caminho de uma OS	4
1.2	O que você pode e o que não pode fazer	4
1.3	Quando chamar o Admin	5
1.4	Como ler este manual	5
2	Entrar no app no aparelho da loja	6
2.1	Primeira vez: criar o seu usuário	6
2.2	No dia a dia	7
3	A sua tela inicial	8
4	Receber o Cliente: a entrada da OS	9
4.1	Etapa 1: Cliente	9
4.2	Etapa 2: Veículo e etapa 3: Bateria	11
4.3	Etapa 4: Defeitos e etapa 5: Peças do Cliente	12
4.4	Etapa 6: Avarias, fotos e checklist	13
4.5	Etapa 7: Conferir e assinar	14
5	As guias e o código de entrada	15
6	Acompanhar as OS	17
6.1	Os status de uma OS	17
6.2	A lista "Na oficina"	18
6.3	A tela da OS	18
7	Fotos da OS	19
8	Colocar os preços e enviar o orçamento	20
9	Avisar o Cliente	22
9.1	Enviar pelo WhatsApp	22
9.2	O que o Cliente vê na página da OS	24
10	Aprovação, sinal e as esperas	25
10.1	Quando o Cliente responde pela página	25
10.2	Registrar a aprovação e o sinal	26
10.3	Revisar o orçamento	26
10.4	Peça chegou, Aguardar o Cliente e Cliente respondeu	27
11	Entrega, pagamento, troco e recibo	28
12	Clientes e Lembretes	30
12.1	Clientes	30
12.2	Lembretes	31
13	Trabalhar sem internet	32
14	Sugestões	33
15	Problemas comuns e soluções	35

16 Glossário..... **37**

01 O seu papel no E-Oficina

Você é o **Atendente**: a primeira e a última pessoa que o Cliente vê na loja. Você registra o que chegou, conversa com o Cliente sobre o orçamento, avisa quando está pronto e faz a entrega com o pagamento.

1.1 O caminho de uma OS

Uma OS (ordem de serviço) passa por estas etapas. As que estão em negrito são as suas:

#	Status	O que acontece	Quem faz
1	Aguardando especialista	Você faz a entrada, o Cliente assina e você imprime as guias. A OS vai para a fila.	Atendente
2	Em diagnóstico	O Especialista assume a OS e vê o defeito.	Especialista
3	Aguardando orçamento	Você confere os preços e envia o orçamento ao Cliente.	Atendente
4	Aguardando aprovação	O Cliente aprova ou recusa (pelo link ou no balcão). Você registra a resposta e o sinal.	Cliente e Atendente
5	Aguardando peça	Aprovado, mas falta uma peça. Quando chegar: Peça chegou.	Atendente ou Especialista
6	Em reparo	O Especialista conserta e marca a OS como pronta.	Especialista
7	Pronta	Você avisa o Cliente para buscar.	Atendente
8	Entregue	Você recebe o pagamento, confere o código e imprime o recibo.	Atendente

A qualquer momento a OS pode ficar em **Aguardando o Cliente**, quando a loja precisa de uma resposta ou de algo que o Cliente tem de trazer (capítulo 10).

1.2 O que você pode e o que não pode fazer

Como vem de fábrica, o perfil Atendente pode:

- fazer a **Nova entrada**, tirar fotos e imprimir as guias;
- ver e corrigir os dados dos Clientes, com o telefone e o WhatsApp;
- colocar os preços, **enviar o orçamento**, registrar a aprovação, a recusa e o sinal;
- enviar os avisos ao Cliente pelo WhatsApp e usar os **Lembretes**;

- receber o pagamento e **entregar** a OS.

Não pode (são do Admin): **cancelar uma OS**, ver o **custo** das peças, abrir o **Estoque** e a **Contabilidade**, mudar a **tabela de preços**, os **usuários** e as **configurações**, e **revogar o link** do Cliente. O diagnóstico e o conserto ficam com o Especialista.



PARA SABER

O Admin pode liberar ou tirar coisas do seu perfil. Se a sua tela tiver um botão a mais ou a menos do que as imagens deste manual, é por isso.

1.3 Quando chamar o Admin

- para **cancelar** uma OS (o Cliente desistiu antes do conserto, por exemplo);
- quando uma peça ou serviço que a loja usa sempre **não está na tabela de preços**, ou o preço da tabela está errado;
- quando o Cliente perdeu a guia e o link da OS precisa ser **desligado**;
- quando você esqueceu a senha, ou um aparelho novo precisa entrar na loja;
- quando o Cliente pede um desconto diferente do tipo de cliente dele.

1.4 Como ler este manual

Os nomes de botões aparecem assim: **Nova entrada**. Os nomes de telas aparecem assim: **Entrega**.



DICA

As caixas verdes trazem atalhos e boas ideias.



ATENÇÃO

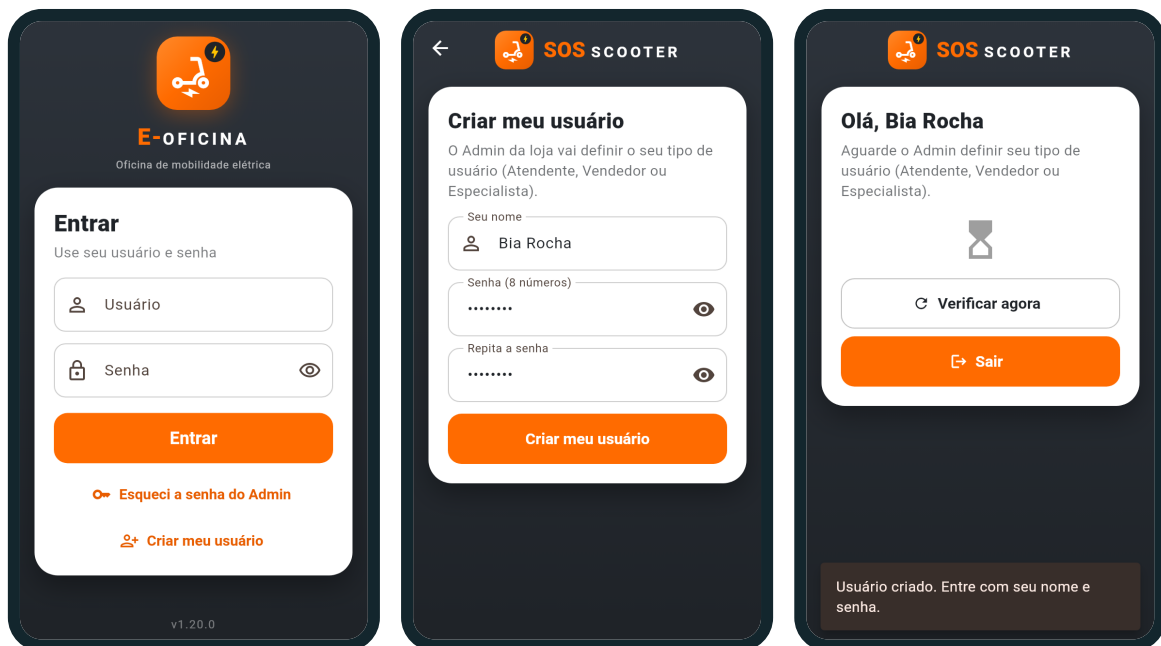
As caixas laranja avisam sobre o que pode dar problema.

As imagens são do app com dados de exemplo: a loja "SOS Scooter" e o Atendente Bruno Costa.

02 Entrar no app no aparelho da loja

O app já vem instalado e ligado à loja pelo Admin (no POS do balcão, num celular ou num PDA). Você só precisa do seu usuário.

2.1 Primeira vez: criar o seu usuário



Login, com "Criar meu usuário".

Criar meu usuário.

Esperando o Admin definir o tipo.

- 1 No login, toque em **Criar meu usuário**.
- 2 Escreva o seu nome e crie uma **senha de 8 números**. Repita a senha e toque em **Criar meu usuário**.
- 3 Entre com o seu nome e a sua senha. Vai aparecer "**Aguarde o Admin definir seu tipo de usuário**".
- 4 Peça ao Admin para escolher **Atendente** para você. Depois toque em **Verificar agora**.

PARA SABER

O Admin também pode criar o seu usuário direto no aparelho dele e só passar o nome e a senha para você.

2.2 No dia a dia

- 1 Abra o app. Escreva o seu nome e digite a sua senha de 8 números.
- 2 Toque em **Entrar**. A sua tela inicial abre.
- 3 Ao sair do balcão, toque no ícone de saída, no canto de cima, para ninguém usar o app com o seu nome.



ATENÇÃO

Não use o usuário de outra pessoa. O histórico da OS, os pagamentos e a sua comissão dependem de quem estava no app quando cada coisa foi feita.

Depois de um tempo sem uso, o app volta sozinho para o login. Errou a senha muitas vezes? O app bloqueia por alguns minutos e mostra a hora em que dá para tentar de novo. Esqueceu a senha? Peça ao Admin uma senha nova.



Login.

03 A sua tela inicial

- **Nova entrada:** o cartão laranja grande. É por ele que começa todo atendimento (capítulo 4).
- Os três contadores: **Na oficina** (todas as OS abertas), **Prontas** (esperando o Cliente buscar) e **Aguardando especialista** (na fila da bancada). Toque num contador para ver a lista.
- **Na oficina:** a lista de todas as OS abertas, com filtros por status.
- **Localizar OS:** abre a câmera para ler o QR da guia e abrir a OS na hora.
- **Clientes:** busca, ficha e histórico de cada Cliente.
- **Lembretes:** quem a loja deve procurar (saldo a receber e revisão).
- **Sugestões**, no fim da tela: ideias e problemas para a equipe E-Oficina (capítulo 14).

No topo fica o **indicador de sincronização** (capítulo 13). Puxe a tela para baixo para atualizar os números.



Tela inicial do Atendente.



DICA

Quando uma OS fica pronta em outro aparelho (na bancada), o seu aparelho mostra um aviso "OS pronta". E quando o Cliente responde o orçamento pela página dele, aparece "orçamento aprovado (ou recusado) pelo cliente".

04 Receber o Cliente: a entrada da OS

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. São 7 etapas, e no fim o Cliente assina.

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.

4.1 Etapa 1: Cliente

- 1 Digite o **telefone com DDD** ou toque em **Escolher dos contatos**. 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 com o Cliente: 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.

Escolher dos contatos



Se o Cliente já está na agenda do celular, toque em **Escolher dos contatos**. Abre a agenda do próprio Android: toque no contato e o app preenche o **nome** e o **telefone** (já com o DDD, sem o +55 e sem espaços). Se o contato tiver mais de um número, o app pergunta qual usar. Se o Cliente já estiver cadastrado na loja, o app reconhece pelo telefone e mostra "**Cliente já cadastrado**".



PARA SABER

O app não lê a sua agenda: ele só recebe o contato que você tocar. Por isso não pede permissão para ver os contatos. Em aparelhos sem agenda, como o POS, o botão não aparece. O e-mail do contato só vem quando o Android permite; se não vier, digite.

4.2 Etapa 2: Veículo e etapa 3: Bateria

Etapa 2: Veículo

Nova entrada · 2/7

✓ 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

✓ ✓ 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**.

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

The image shows two side-by-side screenshots of a mobile application interface for a service request process.

Left Screenshot (Etapa 4): The screen is titled "Nova entrada · 4/7". At the top, there is a progress bar with seven steps, where step 4 is highlighted. Below the title, the section is "Defeitos". A text prompt asks: "O que o cliente relatou? Marque tudo o que ele contou." Below this, there is a category "Carroceria e acessórios" with a list of options: "Banco solto", "Barulhos / rangidos" (which is selected with a checkmark), "Carenagem solta / quebrada", "Descanso com folga / solto / quebrado", "Pedaleira dianteira solta / quebrada", and "Pedaleira traseira solta / quebrada". At the bottom, there are two buttons: "Voltar" and "Próximo".

Right Screenshot (Etapa 5): The screen is titled "Nova entrada · 5/7". The progress bar shows step 5 highlighted. The section is "Peças do cliente". A text prompt asks: "O cliente trouxe peças?". Below this, there are two buttons: "Sim" (selected with a checkmark) and "Não". Below this, there is a category "Carroceria e acessórios" with a list of options: "Bagageiro", "Banco" (selected with a checkmark), "Baú", "Carenagem frontal", "Carenagem lateral direita", "Carenagem lateral esquerda", and "Carenagem traseira". At the bottom, there are two buttons: "Voltar" and "Próximo".

Etapa 4: defeitos relatados pelo Cliente.

Etapa 5: peças que o Cliente trouxe.

- **Defeitos:** pergunte ao Cliente o que está acontecendo e toque em cada defeito. Eles estão em grupos (Elétrica, Pneus, Freios...). Use **Outros defeitos** para escrever o que não está na lista, com as palavras do Cliente, 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.



DICA

Quanto mais claro o defeito relatado, mais rápido o Especialista acha o problema. Pergunte: quando começou? Acontece sempre ou só às vezes? Molhou? Caiu?

4.4 Etapa 6: Avarias, fotos e checklist

Etapa 6: estado geral e avarias.

Etapa 6: checklist da entrada.

- 1 **Estado geral e avarias:** olhe o veículo junto com o Cliente. 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 e aparecem para o Cliente na página da OS.
- 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)?

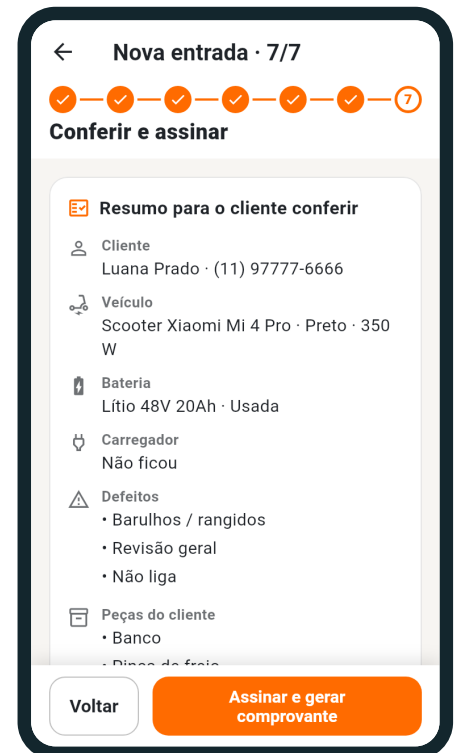


DICA

Tire as fotos com o Cliente ao lado. Mostre os riscos e amassados antes de ele assinar: evita discussão na entrega.

4.5 Etapa 7: Conferir e assinar

- 1 Vire o aparelho para o Cliente e mostre 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".



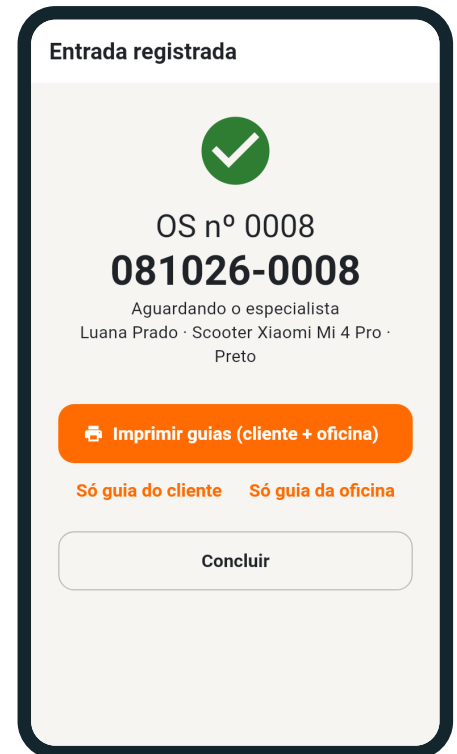
Etapa 7: resumo para o Cliente conferir.

05 As guias e o código de entrada

Depois da assinatura, 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 (o normal);
- **Só guia do cliente** ou **Só guia da oficina**, para imprimir uma só.

Toque em **Concluir** para voltar ao início.



Entrada registrada.

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** no celular dele e a linha de assinatura. Explique ao Cliente:

- "Pelo QR o senhor (a senhora) acompanha o serviço e aprova o orçamento.";
- "Guarde a guia: ela é pedida na retirada."

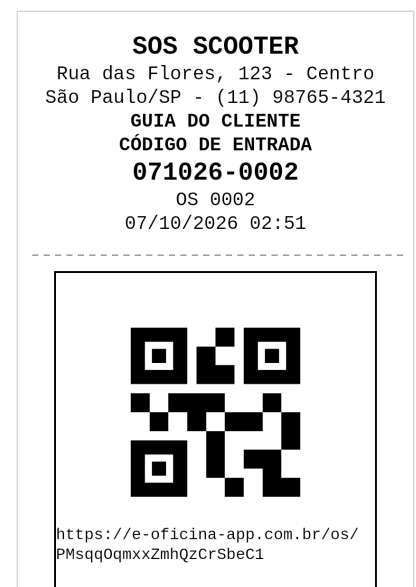
Guia da oficina

Fica presa no veículo, equipamento ou bateria. Tem o QR com o número da OS, para a equipe localizar rápido.



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 conferido na entrega.



O alto e o pé da **guia do Cliente**, com o QR da página da OS.

Para **reimprimir** uma guia, abra a OS e toque no ícone de impressora, no alto: escolha **Guia do cliente** ou **Guia da oficina**.



DICA

A E-Oficina tem um **Guia do Cliente** em PDF, de poucas páginas, na área Downloads do site. Você pode imprimir e entregar junto da guia para quem tem dúvida sobre como usar a página da OS.

06 Acompanhar as OS

6.1 Os status de uma OS

Status	O que significa	O que você faz
Aguardando especialista	A entrada foi feita e a OS está na fila.	Aguarde a bancada.
Em diagnóstico	O Especialista está vendo o defeito.	Aguarde.
Aguardando orçamento	O diagnóstico acabou; faltam os preços.	Colocar preços e enviar.
Aguardando aprovação	O orçamento foi enviado; falta o Cliente responder.	Registrar a resposta.
Aguardando peça	Aprovado, mas falta uma peça chegar.	"Peça chegou".
Aguardando o Cliente	A loja espera o Cliente trazer algo ou responder.	"Cliente respondeu".
Em reparo	O conserto está sendo feito.	Aguarde.
Pronta	Pronta para retirar (ou recusada, sem conserto).	Avisar e entregar.
Entregue	O Cliente retirou e pagou.	-
Cancelada	A OS foi cancelada pelo Admin, com motivo.	-

6.2 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.

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.



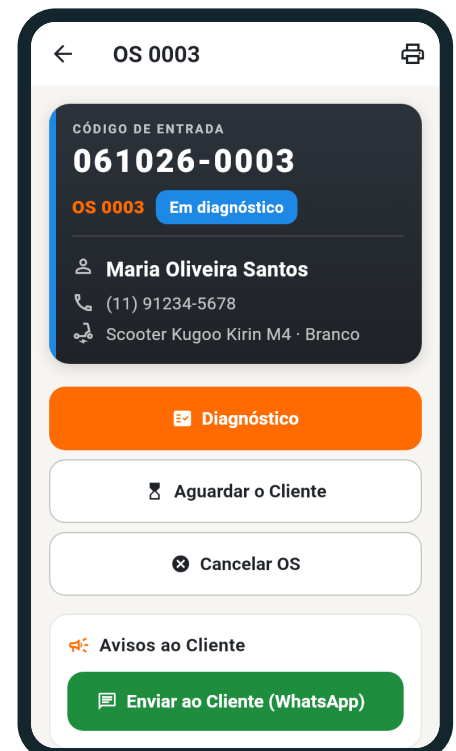
Na oficina, com o selo da resposta do Cliente.

6.3 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);
- **Avisos ao Cliente** (capítulo 9);
- 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.

As cores dos defeitos: vermelho = com defeito, azul = dá para consertar, verde = perfeito, amarelo = ainda não avaliado.



OS em diagnóstico.

07 Fotos da OS

Além das fotos da entrada, você pode juntar fotos a qualquer momento, por exemplo quando o Cliente volta com uma peça ou quando nota um dano novo.

- 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.

08 Colocar os preços e enviar o orçamento

O Especialista escolhe o **que** precisa ser feito. Você confere os **preços** e envia o orçamento ao Cliente.

- 1 Abra a OS em **Aguardando orçamento** (use o filtro na lista **Na oficina**) e toque em **Colocar preços**.
- 2 As peças e serviços da tabela da loja já vêm com o preço. Preencha os itens **sem preço**: são os que o Especialista digitou à mão. Se precisar, corrija um preço no campo **Preço unit.**
- 3 Confira o **Subtotal**, o **Desconto** do tipo de cliente (Lojista, por exemplo) e o **Total**.
- 4 Toque em **Enviar orçamento**. O app pergunta "Imprimir o orçamento para o cliente?": toque em **Imprimir** ou em **Agora não**. A OS vai para **Aguardando aprovação**.

! ATENÇÃO

O app só envia com todos os itens com preço: senão aparece "Coloque o preço de todos os itens". O desconto vem do **tipo de cliente**, definido pelo Admin. Desconto diferente? Fale com o Admin antes de enviar.

A captura de tela mostra a interface do aplicativo na tela 'Orçamento'. No topo, há um botão de 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 (Preço unit. em branco), 1x Acelerador (Custo: R\$ 50,00, Preço unit. R\$ 90,00), 1x Controladora (módulo do motor) (Custo: R\$ 220,00, Preço unit. R\$ 350,00) e 1x Mão de obra: Diagnóstico elétrico (Preço unit. R\$ 50,00). 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 'Enviar orçamento'.

Item	Custo	Preço unit.
1x Chicote do acelerador		
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

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

Enviar orçamento

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

← Orçamento

1x Chicote do acelerador

Preço unit.

1x Acelerador

Custo: R\$ 50,00

Preço unit.

R\$ 90,00

1x Controladora (módulo do motor)

Custo: R\$ 220,00

Preço unit.

R\$ 350,00

1x Mão de obra: Diagnóstico elétrico

Preço unit.

R\$ 50,00

Subtotal: R\$ 490,00

Desconto (10%): -R\$ 49,00

Total: R\$ 441,00

Enviar orçamento

Total e "Enviar orçamento".

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 1x R\$ 35,00

traseira

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).

PARA SABER

A sua comissão de venda é calculada sobre as **peças dos orçamentos que você enviou**, quando a OS é entregue ao Cliente (já com o desconto). O percentual é definido pelo Admin.

E-Oficina · Manual do Atendente

Página 21 de 37

09 Avisar o Cliente

O app prepara a mensagem certa para cada momento e abre o WhatsApp da loja. Tudo o que você manda fica registrado na OS.

9.1 Enviar 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: **Entrada**, **Orçamento pronto**, **Serviço começado**, **Aguardando peça**, **Aguardando o Cliente** ou **Pronto**.
- 3 Leia a mensagem. Você pode mudar o texto. A do orçamento traz o total e o link para o Cliente aprovar; a de pronto traz o saldo a pagar.
- 4 Toque em **Abrir WhatsApp**. O WhatsApp da loja abre na conversa do Cliente com a mensagem pronta. Toque em enviar no WhatsApp.

Por qual WhatsApp a mensagem sai

A mensagem sai pelo **WhatsApp da loja** escolhido em **Configurações** neste aparelho. Se o celular tem só um WhatsApp, é ele que abre. Se tem o **WhatsApp Business** e o **WhatsApp pessoal**, o app abre o Business, a não ser que o Admin tenha escolhido outro. Se a mensagem abrir no WhatsApp errado, avise o Admin.

Com a opção **Perguntar toda vez**, o app pergunta "**Enviar por qual WhatsApp?**" antes de abrir. Se você fechar a pergunta sem escolher, nada é enviado nem registrado.



Perguntar toda vez: escolha o WhatsApp.

O registro dos avisos

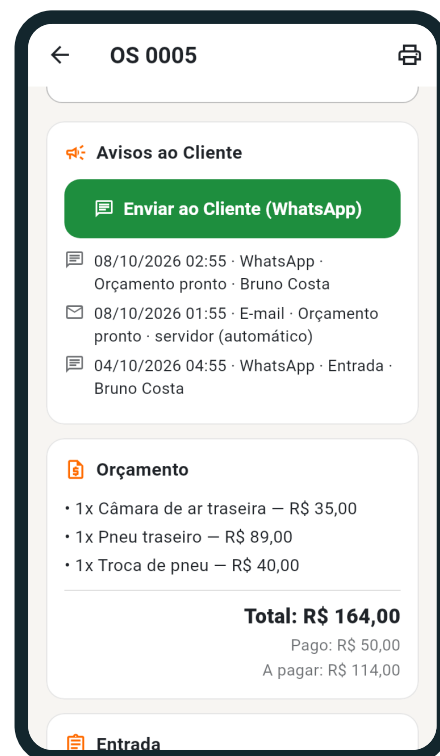
Cada aviso fica gravado na OS com a data, a hora, o canal, o momento e quem enviou. Toda a equipe vê a mesma lista, em todos os aparelhos. Antes de mandar, olhe a lista: talvez um colega já avisou.

Se o Cliente tiver e-mail no cadastro, a E-Oficina também manda 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. Corrija o cadastro do Cliente (capítulo 12) e tente de novo.



Avisos ao Cliente registrados na OS.



PARA SABER

O WhatsApp sai sempre pelo aparelho da loja, sem custo. O app nunca manda mensagem sozinho pelo WhatsApp.

9.2 O que o Cliente vê na página da OS

O QR da guia do Cliente e o link das mensagens abrem a **página da OS** no celular do Cliente, sem baixar nada e sem senha. Ela mostra o nome e o telefone da loja, o status, o andamento, o orçamento com o total, o sinal pago e o saldo, as fotos de entrada e de defeito, os defeitos relatados e o checklist.

Na OS em **Aguardando aprovação**, a página tem os botões **Aprovar orçamento** e **Recusar**, com confirmação. A página diz ao Cliente que **nada é cobrado ali**: a loja combina o sinal com ele.

A página mostra só o primeiro nome do Cliente; não mostra o telefone nem o CPF.

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

Aprovar orçamento **Recusar**

Fotos do seu equipamento
Tiradas pela oficina na entrada e no diagnóstico. Toque para ampliar.

Página da OS no celular do Cliente.

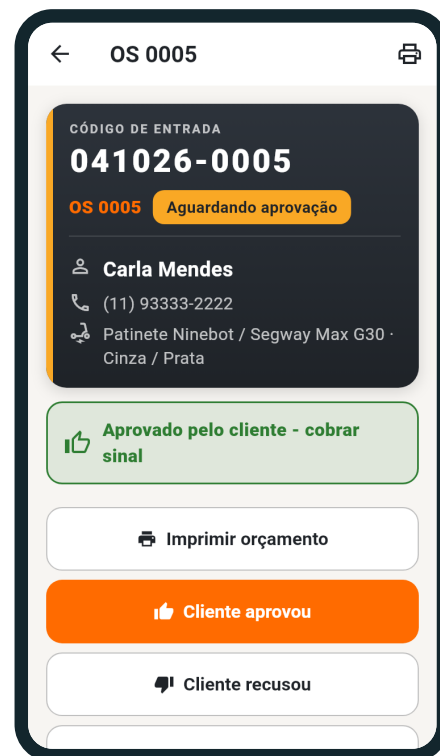
10 Aprovação, sinal e as esperas

10.1 Quando o Cliente responde pela página

A resposta chega a todos os aparelhos da loja. O seu aparelho mostra um aviso, e a OS ganha a faixa:

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

O status não muda sozinho. Você confirma no app, como a seguir. Se o Cliente aprovou, ligue ou mande mensagem para combinar o sinal.



Faixa **"Aprovado pelo cliente – cobrar sinal"**.

10.2 Registrar a aprovação e o sinal

- 1 Na OS em **Aguardando aprovação**, toque em **Cliente aprovou**. Vale também quando o Cliente aprova no balcão ou por telefone.
- 2 Responda se **falta alguma peça** (pergunte ao Especialista). 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 Cartão 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** e confirme: a OS vai para **Pronta**, sem conserto, para ele retirar.

Imprimir orçamento imprime o orçamento de novo, para o Cliente levar.

OS 0005

Cliente aprovou

Falta alguma peça?

Sim Não

Receber sinal agora? (deixe vazio para não receber)

Pix Dinheiro

Cartão de débito

Cartão de crédito

Valor do sinal (R\$)

50,00

Voltar Confirmar

Orçamento

Cliente aprovou: falta peça e sinal.

! ATENÇÃO

Só confirme a aprovação quando o Cliente realmente aprovou. É ela que libera o conserto na bancada e tira as peças do estoque.

10.3 Revisar o orçamento

O preço precisa mudar depois de enviado (o Cliente negociou, ou um valor foi digitado errado)? Na OS em **Aguardando aprovação**, **Aguardando peça** ou **Em reparo**, toque em **Revisar orçamento** e confirme. A OS volta para **Aguardando orçamento**: toque em **Colocar preços**, corrija e envie de novo. Os pagamentos já recebidos ficam guardados, as peças que tinham saído do estoque voltam e o Cliente precisa responder de novo.

! ATENÇÃO

Hoje, a revisão muda os **preços**; os **itens** são os que o Especialista escolheu no diagnóstico. Se o Cliente quer tirar um item ou o Especialista achou outro defeito, fale com o Admin para combinar como registrar.

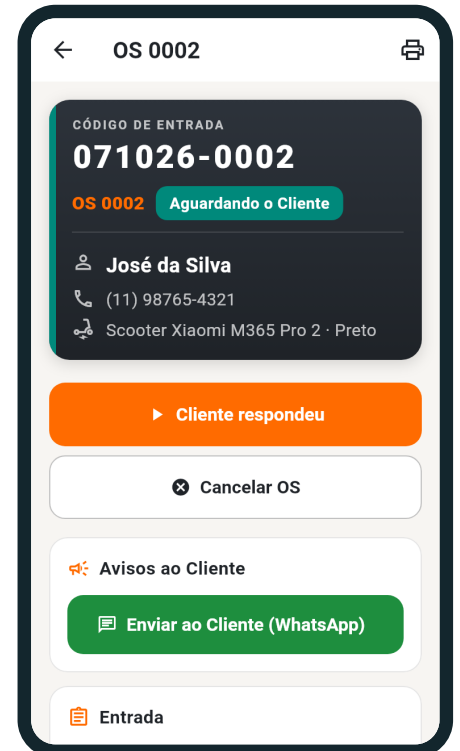
10.4 Peça chegou, Aguardar o Cliente e Cliente respondeu

- **Peça chegou:** na OS em **Aguardando peça**, quando a peça chegou na loja. A OS vai para **Em reparo**.
- **Aguardar o Cliente:** quando o serviço depende do Cliente (trazer a chave ou o carregador, autorizar algo, responder uma pergunta). A OS fica em **Aguardando o Cliente** e a página dele mostra uma frase explicando a espera. Mande também a mensagem do momento **Aguardando o Cliente**.
- **Cliente respondeu:** quando ele trouxe o que faltava ou respondeu. A OS volta ao status em que estava antes.



DICA

Ligue ou mande mensagem para o Cliente quando a OS está parada em "Aguardando peça" há muitos dias. Cliente informado reclama menos.



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

11 Entrega, pagamento, troco e recibo

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

- 1 Peça a guia ao Cliente. Toque em **Localizar OS** e leia o QR da guia, ou abra a OS pelo filtro **Pronta**. Toque em **Entregar ao cliente**.
- 2 Se ficaram chave, controle, carregador ou peças, o app lembra em **Devolver ao cliente**. Separe tudo.
- 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 (parte em Pix, parte em dinheiro): registre uma de cada vez.

← Entrega

Rafael Torres
Scooter Alma Ever Pro · Vermelho

Total: R\$ 195,00
Pago: R\$ 100,00
A receber: R\$ 95,00

Pagamento

Pix ☒ Dinheiro ☐ Cartão de débito

Valor (R\$)
95,00

Valor recebido do cliente (R\$)
200,00

Troco: R\$ 105,00

Pagamentos

Entrega: pagamento em dinheiro com troco.

- 6 Em **Código de entrada**, digite o código da guia do Cliente ou toque em **Ler QR da guia do cliente**. Se a guia for de outra OS, o app avisa "Esta guia é de outra OS".
- 7 Toque em **Confirmar entrega**. Ele só funciona com tudo pago (e com o código, quando a loja exige).
- 8 O **recibo de saída**, com a garantia, 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 o botão **Devolver** com o valor. Escolha como devolveu e toque nele antes de entregar.

ATENÇÃO

O código de entrada garante que o veículo vai para quem o deixou. Se o Cliente perdeu a guia, confira um documento com foto e o telefone do cadastro, e fale com o Admin: só ele pode deixar o código opcional nas configurações.

A OS recusada pelo Cliente também passa pela entrega: o total do orçamento fica zerado e o recibo sai sem garantia.

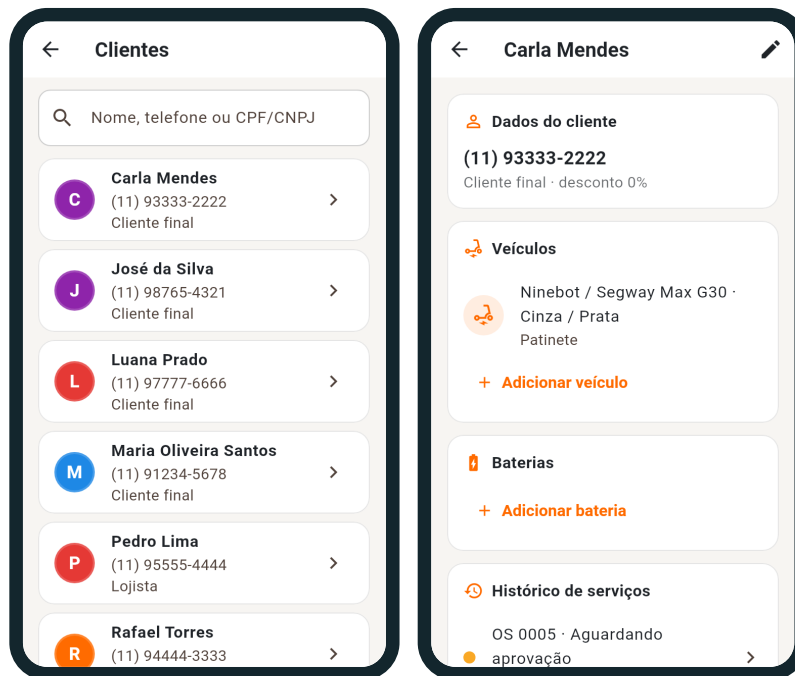
Depois da entrega, as comissões do Especialista (mão de obra) e de quem enviou o orçamento (peças) são calculadas.

Código de entrada e "Confirmar entrega".

Recibo de saída com a garantia.

12 Clientes e Lembretes

12.1 Clientes



Clientes: busca por nome, telefone ou CPF/CNPJ.

Ficha do Cliente: dados, veículos e baterias.

- Em **Clientes**, busque pelo nome, pelo telefone ou pelo CPF/CNPJ. Toque no Cliente para abrir a ficha.
- A ficha mostra o telefone, o tipo de cliente (e o desconto), os **veículos**, as **baterias** e o **histórico de serviços**. Toque numa OS do histórico para abri-la.
- Toque no lápis, no alto, para corrigir o nome, o telefone com DDD, o **e-mail** (para os avisos automáticos), o tipo de cliente e as observações. Toque em **Salvar**.
- Na tela de editar há o botão **Escolher dos contatos**: ele troca o nome e o telefone pelos de um contato da agenda do celular.
- Use **Adicionar veículo** e **Adicionar bateria** para cadastrar o que o Cliente tem.

Cliente novo é cadastrado na **Nova entrada** (etapa 1).



DICA

Antes de passar o orçamento, olhe o histórico do veículo: um defeito que se repete pode estar ligado a um conserto anterior, ainda na garantia.

12.2 Lembretes

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

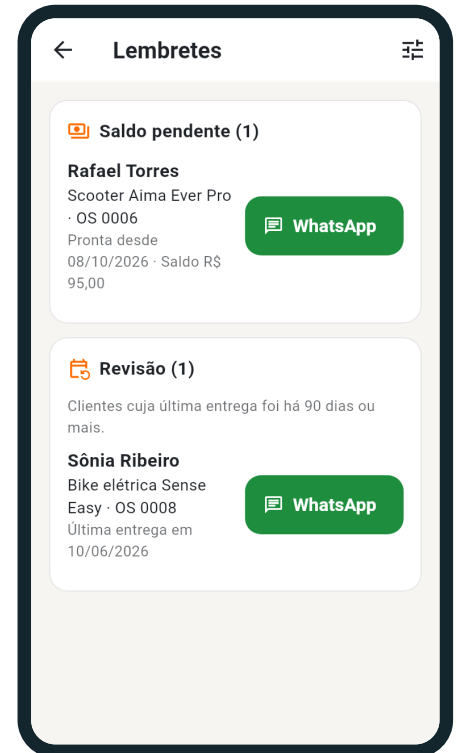
- **Saldo pendente:** OS entregues ou prontas que ainda têm valor a receber, com o saldo.
- **Revisão:** Clientes cuja última entrega foi há **90 dias** ou mais (o Admin pode mudar) e que não têm OS aberta agora.

Em cada item, o botão **WhatsApp** abre a conversa no WhatsApp da loja, com a mensagem pronta (cobrança cordial ou convite para revisão). O envio fica registrado, e o item mostra "**Lembrete enviado em**" com a data.



DICA

Separe uns minutos por dia, num horário calmo, para passar pelos Lembretes.



Lembretes: saldo pendente e revisão.

13 Trabalhar sem internet

O app continua funcionando quando a internet cai. Tudo o que você faz fica gravado no aparelho e sobe sozinho quando a internet voltar.

O que funciona sem internet

- a Nova entrada, as guias e as fotos (elas sobem depois);
- colocar preços, enviar o orçamento, registrar a aprovação e o sinal;
- a entrega, o pagamento e o recibo.

O que espera a internet

- ver no seu aparelho o que foi feito nos outros (uma OS que ficou pronta na bancada, por exemplo);
- a resposta do Cliente pela página da OS;
- a página do Cliente mostrar o que mudou e as fotos;
- o WhatsApp, que precisa de internet no aparelho.

O indicador de sincronização

No topo da tela: **Sincronizado** (tudo em dia), **3 pendentes** (mudanças esperando para subir) ou **Sem internet**. Toque nele para ver os detalhes e o botão **Sincronizar agora**.



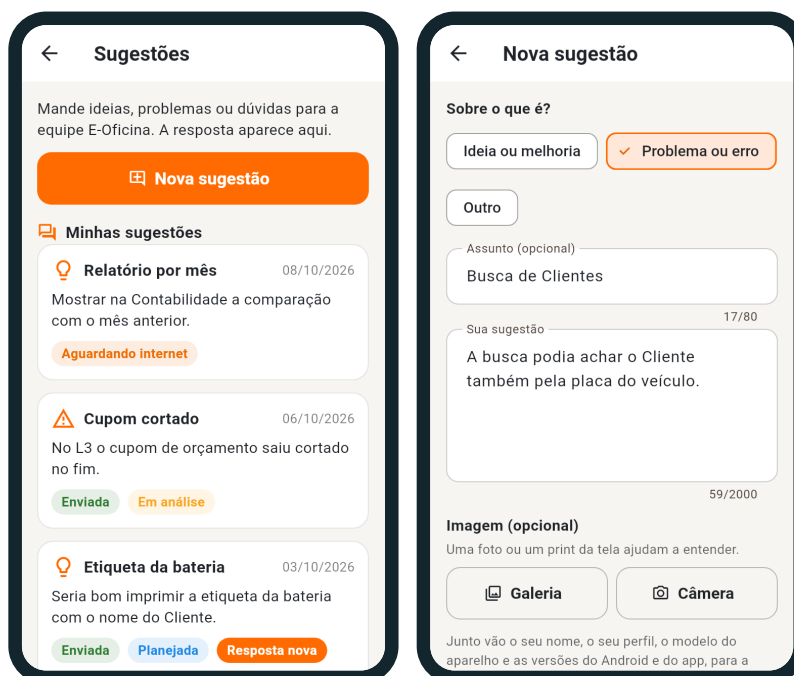
Detalhes da sincronização e "Sincronizar agora".

! ATENÇÃO

Sem internet, a página do Cliente não mostra o que você acabou de fazer. Se o Cliente disser que "o link está desatualizado", olhe o indicador e toque em **Sincronizar agora** quando a internet voltar.

14 Sugestões

Um canal direto com a equipe E-Oficina: você manda a ideia ou o problema e a resposta volta no próprio app.



Sugestões: as suas e a situação de cada uma.

Nova sugestão: tipo, assunto, texto e imagem.

Tem uma ideia para o app, achou um problema ou ficou com uma dúvida? Mande para a equipe E-Oficina pelo próprio app. O botão **Sugestões** fica no fim da tela inicial.

- 1 Toque em **Nova sugestão**.
- 2 Escolha o tipo: **Ideia ou melhoria**, **Problema ou erro** ou **Outro**. O assunto é opcional.
- 3 Escreva a sugestão. Se ajudar, junte uma **imagem** (foto ou print da tela) pela **Galeria** ou pela **Câmera**.
- 4 Toque em **Enviar**. Junto vão o seu nome, o seu perfil e o modelo do aparelho, para a equipe entender melhor.

A resposta

Em **Minhas sugestões** cada uma mostra a situação: **Aguardando internet** (ainda no aparelho; sai sozinha quando houver internet), **Enviada** e o que a equipe decidiu: **Recebida**, **Em análise**, **Planejada**, **Feita** ou **Não será feita**.

Quando a equipe responde, aparece "**Resposta nova**" na sugestão e um número no botão **Sugestões** da tela inicial. A resposta fica embaixo do texto.



DICA

Conte o que estava fazendo e o que esperava que acontecesse. Um print da tela ajuda muito.



A resposta da equipe E-Oficina.

15 Problemas comuns e soluções

Aparece "Aguarde o Admin definir seu tipo de usuário"

O seu usuário foi criado, mas o Admin ainda não escolheu "Atendente" para você. Peça ao Admin e depois toque em **Verificar agora**.

Esqueci a minha senha

Peça ao Admin: ele define uma senha nova para você. Se aparecer "Muitas tentativas", espere até a hora mostrada.

A entrada não passa da etapa 1

Falta o telefone com DDD ou o nome do Cliente. O aviso em vermelho diz o que falta.

"Peça ao cliente para assinar"

O quadro de assinatura está vazio. Peça ao Cliente para assinar com o dedo e toque de novo em **Assinar e gerar comprovante**.

A guia não imprimiu

Confira se a impressora tem papel e está ligada (no POS, a tampa fechada; na Bluetooth, o Bluetooth ligado). Depois abra a OS e reimprima pelo ícone de impressora. Se continuar, chame o Admin para testar a impressora.

"Coloque o preço de todos os itens"

Algum item está sem preço (os digitados à mão pelo Especialista). Preencha e envie de novo. Se for uma peça que a loja usa sempre, peça ao Admin para pôr na tabela de preços.

O botão "Enviar ao Cliente" está cinza

O Cliente está sem telefone com DDD. Corrija na ficha do Cliente (lápiz) e volte à OS.

O WhatsApp não abriu

Confira se o WhatsApp está instalado no aparelho e se há internet. O app avisa "Não foi possível abrir o WhatsApp nem o navegador".

A mensagem abriu no WhatsApp errado (pessoal em vez do Business)

Peça ao Admin para escolher o **WhatsApp da loja** neste aparelho, em **Configurações, Oficina, garantia e sessão**. A opção só aparece quando o celular tem os dois WhatsApp.

O botão "Escolher dos contatos" não aparece

O aparelho não tem app de agenda (por exemplo, o POS). Digite o telefone e o nome normalmente.

O Cliente diz que aprovou, mas a OS não tem a faixa verde

A resposta ainda não chegou ao aparelho: toque no indicador e em **Sincronizar agora**. Se mesmo assim não aparecer, e o Cliente confirmar, registre com **Cliente aprovou**.

O link da guia não abre ("Link não encontrado")

A OS pode ter sido cancelada ou o Admin desligou o link. Reimprima a guia do Cliente pela OS; se o link foi desligado, a guia nova sai com um link novo. Na dúvida, fale com o Admin.

"Confirmar entrega" não funciona

- Ainda há valor **A receber**: registre o pagamento.
- Há valor a **Devolver**: faça a devolução primeiro.
- Falta o **código de entrada**, ou ele não confere ("Código de entrada não confere").

Preciso cancelar uma OS

Só o Admin cancela. Se o Cliente já pagou sinal, o Admin registra a devolução no cancelamento.

"Não é possível ... com a OS ..."

A OS mudou de status em outro aparelho. Volte, puxe a tela para atualizar e abra a OS de novo.

16 Glossário

Admin: O dono da loja. Cria os usuários, define as permissões, os preços e os descontos.

Atendente: Você: faz a entrada, o orçamento, os avisos e a entrega.

Avaria: Dano que o veículo já tinha quando chegou (risco, amassado, trinca).

Avisos ao Cliente: As mensagens enviadas ao Cliente, registradas na OS.

Checklist: O que veio com o veículo: chave, controle, tag, espelhos e manetes.

Cliente: O dono do veículo, equipamento ou bateria. Acompanha a OS pelo link.

Código de entrada: O número grande da guia do Cliente (data e número da OS), conferido na entrega.

Comissão: A sua parte sobre as peças dos orçamentos que você enviou, calculada na entrega.

Especialista: O técnico da bancada: faz o diagnóstico e o conserto.

Guia da oficina: A etiqueta presa no veículo, com o QR da OS.

Guia do Cliente: O comprovante que o Cliente leva, com o código de entrada e o QR da página da OS.

Lembretes: A tela com os saldos a receber e os Clientes para convidar à revisão.

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

Página do Cliente: A página na internet onde o Cliente vê a OS, as fotos e aprova ou recusa o orçamento.

Recibo de saída: O comprovante impresso na entrega, com os pagamentos e a garantia.

Sinal: O pagamento adiantado que o Cliente faz quando aprova o orçamento.

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

Status: A etapa em que a OS está (Aguardando aprovação, Pronta...).

Tipo de cliente: Cliente final, Lojista, Distribuidor...: define o desconto do orçamento.

Vendedor: Quem atende os Clientes, recebe e entrega, sem fazer a entrada nem o orçamento (como vem de fábrica).



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