



Manual do Painel da Assistência Técnica

Guia fácil, passo a passo, com as telas do sistema

Versão de 03/10/2026

Como usar este manual

Este manual explica, passo a passo, como usar o **Painel da Assistência Técnica**. Você não precisa saber nada de informática: cada parte mostra a tela de verdade e diz onde clicar.

Leia na ordem em que precisar. Se estiver começando, leia os capítulos de **Entrar no painel**, **Conhecendo a tela** e **Abrir uma ordem de serviço**. Depois, consulte as outras partes quando surgir a dúvida.

As imagens deste manual usam uma assistência de exemplo. No seu painel aparecem o nome, os clientes e os aparelhos da sua empresa.

Para abrir este manual de novo a qualquer hora, clique no botão **Manual**, no alto da tela do painel.

Assuntos deste manual

Como usar este manual	2
Palavras que você vai ver	4
Entrar no painel	5
Conhecendo a tela	6
Dashboard: o resumo da assistência	9
Ordens de serviço: a lista	10
Abrir uma nova ordem de serviço	14
Trabalhar na OS: diagnóstico, peças e serviço	18
Orçamento para o cliente	20
Entregar e cobrar: faturar a OS	23
Orçamento não aprovado e garantia	26
Garantia do fabricante (assistência autorizada)	27
Página da OS para o cliente (QR do cupom)	31
Histórico da OS	32
Status das OS e relatórios	34
Itens: peças e serviços	36
Aparelhos	39

Clientes	41
Operadores: quem pode usar o painel	43
Finanças	46
Configurações: o que existe e como pedir uma mudança	48
Perguntas frequentes	55
Precisa de ajuda?	57

Palavras que você vai ver

- **OS (ordem de serviço):** é a ficha de cada aparelho que chega para conserto. Nela ficam o cliente, o aparelho, o defeito, o que foi feito e o valor.
- **Status:** é a etapa em que a OS está, por exemplo Aberto, Orçamento, Pronto ou Entregue.
- **Itens:** são as peças e os serviços (mão de obra) que entram na OS e formam o valor cobrado.
- **Faturar:** é fechar a conta da OS. O sistema guarda o valor, baixa as peças do estoque e marca a OS como Entregue.
- **Estoque:** é a quantidade de cada peça que a loja tem guardada.
- **Operador:** é cada pessoa que usa o painel com o próprio login (por exemplo, um técnico ou atendente).
- **Garantia:** quando o aparelho volta com o mesmo problema depois de entregue, a OS é reaberta sem cobrar de novo.

Entrar no painel

Para usar o painel, abra o endereço que a empresa recebeu no navegador (Google Chrome, por exemplo).



TecCell Celulares e Tablets
(teste)

Acesso ao painel
Entre com seus dados para acessar o painel.

Login

Senha



Iniciar sessão

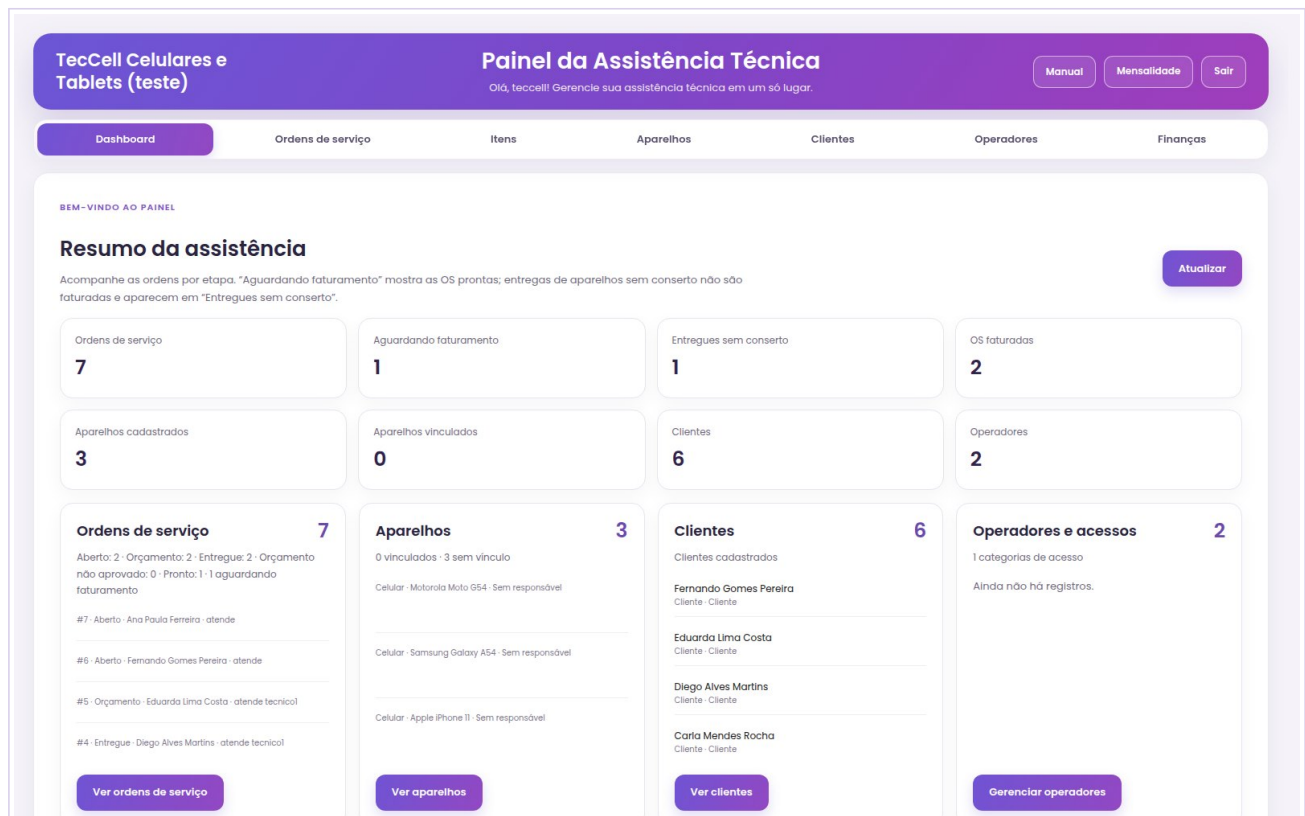
Tela de entrada do painel.

1. Digite o seu **login** (o nome de usuário).
2. Digite a sua **senha**. O olhinho ao lado mostra o que você digitou.
3. Clique em **Iniciar sessão**.

Atenção: Não passe a sua senha para outras pessoas. Cada funcionário deve ter o próprio login (veja o capítulo **Operadores**).

Dica: No primeiro acesso, o sistema pode pedir para você criar uma senha nova. Use de 8 a 128 caracteres: pode ter letras, números e qualquer símbolo, sem nenhum tipo obrigatório. Quanto mais comprida, mais segura.

Conhecendo a tela



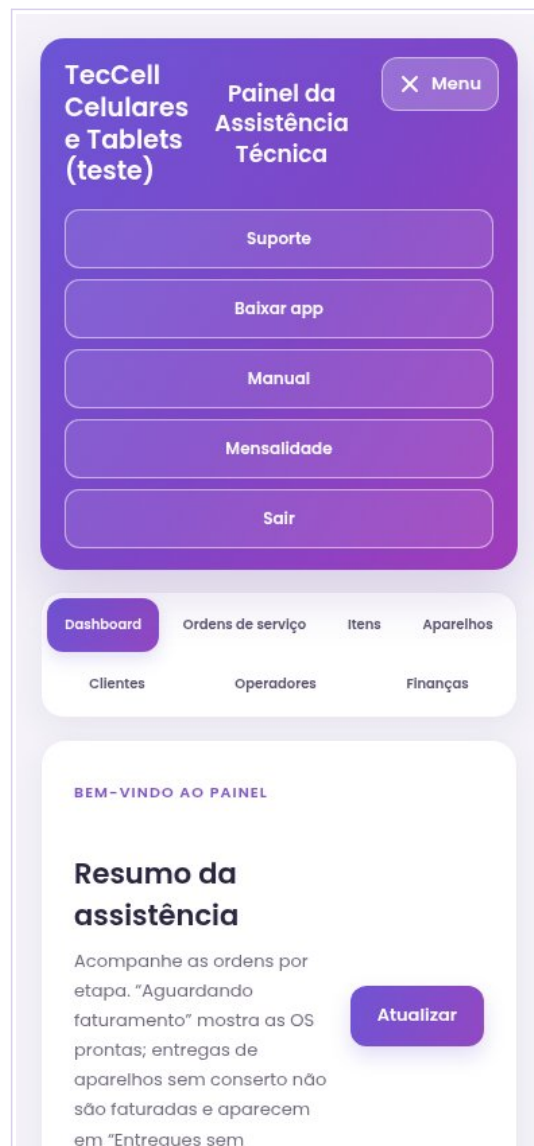
Tela inicial do painel.

A faixa colorida do alto

- À esquerda aparece o **nome da sua empresa** (ou a logo).
- **Suporte:** fala com a LiLá Tecnologias pelo WhatsApp (segunda a sexta, 8h às 18h; sábado, 8h às 12h) ou deixa um recado por e-mail a qualquer hora.
- **Manual:** abre este manual.
- **Mensalidade:** mostra o valor e o vencimento da mensalidade do sistema e o boleto ou Pix quando houver cobrança.
- **Sair:** fecha o painel. Use sempre que sair do computador.

No celular

Na tela pequena do celular, os botões da faixa do alto (Suporte, Manual, Mensalidade e Sair) ficam guardados no botão **Menu**. Toque nele para abrir e tocar de novo para fechar.



No celular, toque em Menu para ver Suporte, Manual, Mensalidade e Sair.

O menu

Logo abaixo fica o menu com as partes do painel. Clique no nome para abrir:

- **Dashboard:** o resumo do dia.
- **Ordens de serviço:** as fichas dos aparelhos em conserto.
- **Itens:** as peças e serviços que você cobra.
- **Aparelhos:** o cadastro dos aparelhos.
- **Clientes:** o cadastro das pessoas atendidas.
- **Operadores:** quem pode usar o painel e o que cada um pode fazer.
- **Finanças:** quanto foi faturado, quanto custou e quanto sobrou.
- **Configurações:** o administrador da empresa vê só a parte **País** (idioma); o resto é alterado pela LiLá Tecnologias. Veja o capítulo **Configurações**.

Importante: Se algum item do menu não aparece para você, é porque o seu login não tem permissão para ele. Fale com o responsável pela empresa.

Dashboard: o resumo da assistência

O Dashboard é a primeira tela depois de entrar. Ele mostra, em números, como está a assistência:

- **Ordens de serviço:** quantas OS existem.
- **Aguardando faturamento:** OS prontas, esperando o cliente buscar e pagar.
- **Entregues sem conserto:** aparelhos devolvidos porque o cliente não aprovou o orçamento.
- **OS faturadas:** OS já cobradas e entregues.
- Mais abaixo: aparelhos, clientes e operadores, com atalhos para cada parte.

Dica: Clique em **Atualizar** para ver os números mais recentes.

Ordens de serviço: a lista

Clique em **Ordens de serviço** no menu. Aparecem todas as OS, as mais novas primeiro.

Lista de ordens de serviço, com a pesquisa e os filtros.

- **Pesquisar ordem de serviço:** digite o número da OS, o nome do cliente ou parte do defeito.
- **Mostrar ordens de serviço com status:** marque ou desmarque para ver só as OS de certas etapas.
- **Ativar alerta sonoro:** o painel toca um som quando chega uma OS nova.
- **Nova ordem de serviço:** abre uma OS em branco.
- **Expandir para tela toda:** mostra a lista ocupando a tela inteira.
- **Só garantia do fabricante:** marque para ver só as OS de garantia do fabricante (veja o capítulo **Garantia do fabricante**).
- A lista mostra as **20 OS mais recentes** (o aviso fica à direita). Para achar uma OS mais antiga, use a pesquisa; os relatórios incluem todas.

Três jeitos de ver a lista: Cards, Quadrados e Lista

Nos três botõezinhos com ícones, acima da lista, você escolhe como as OS aparecem. O painel lembra a sua escolha.

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças
Configurações

Ativar alerta sonoro

Ative o som nesta página para ouvir quando um chamado novo chegar.

Mostrando as 20 OS mais recentes. Pesquise para encontrar as anteriores; os relatórios incluem todos.

Ordem de Serviço #6

Em análise

Aberta em: 02/10/2028, 20:15:03

Aberto por: assist

Observações do aparelho: Ainda não informado.

Constatação: Ainda não informado.

Editar OS

Solicitado por: Ricardo Gomes Ferreira (45) 99555-6577

Atendido por: assist

Solução: Ainda não informado.

Aparelho: Celular Marca: Motorola Modelo: Moto G84 N° de série: SN00006

Relato: Câmera traseira embaçada.

Ordem de Serviço #5

Orçamento não aprovado

Aberta em: 02/10/2028, 20:15:03

Aberto por: assist

Observações do aparelho: Ainda não informado.

Constatação: Ainda não informado.

Editar OS

Solicitado por: Fernanda Oliveira Santos (45) 99844-5566

Atendido por: assist

Solução: Ainda não informado.

Aparelho: Videogame Marca: Sony Modelo: PlayStation 5 N° de série: SN00005

Relato: Superaquecendo e desligando.

Ordem de Serviço #4

Entregue

Aberta em: 02/10/2028, 20:15:03

Aberto por: assist

Observações do aparelho: Ainda não informado.

Constatação: Ainda não informado.

Ver

Solicitado por: João Pedro Almeida

Atendido por: assist

Solução: Ainda não informado.

Aparelho: Tablet Marca: Lenovo Modelo: Tab M10 N° de série: SN00004

Relato: Conector de carga com mau contato.

Reativar OS para Garantia

Ordem de Serviço #3

Pronto

Aberta em: 02/10/2028, 20:15:03

Aberto por: assist

Observações do aparelho: Ainda não informado.

Constatação: Ainda não informado.

Editar OS

Solicitado por: Ana Beatriz Rocha (45) 99733-4455

Atendido por: assist

Solução: Ainda não informado.

Aparelho: Celular Marca: Apple Modelo: iPhone 12 N° de série: SN00003

Relato: Bateria descarrega rápido.

Ordem de Serviço #2

Orçamento

Aberta em: 02/10/2028, 20:15:03

Aberto por: assist

Solicitado por: Carlos Eduardo Pereira (45) 99922-3344

Aparelho: Notebook Marca: Dell Modelo: Inspiron 15 N° de série: SN00002

Cards: cada OS num cartão colorido, com todos os detalhes. A cor indica o status.

Cada cartão mostra o número da OS, quando foi aberta, o **cliente** com o **WhatsApp** dele, o **tipo do aparelho**, o defeito e quem está atendendo. Clique no número do WhatsApp para abrir a conversa com o cliente. No pé do cartão fica o botão para abrir a OS (**Editar OS** ou **Ver**).

Dica: O WhatsApp vem do cadastro do cliente, em **Clientes**. Se ele não aparece, o cliente está sem WhatsApp no cadastro. Dentro da OS, o campo **WhatsApp do cliente** fica logo depois do campo **Cliente**.

Painel da Assistência Técnica

Olá, assist! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

Suporte

Baixar app

Manual

Sair

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

Configurações

Ordens de serviço

Relatórios

Gerenciamento de status

Fabricantes

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Ordens de serviço

Ordens de serviço registradas no painel.

Ordens de serviço registradas

Pesquisar ordem de serviço

Número, cliente ou descrição do problema

Mostrar ordens de serviço com status

☒ Aberto
 ☒ Em análise
 ☒ Orçamento
 ☒ Aguardando peça
 ☒ Pronto
 ☒ Entregue
 ☒ Orçamento não aprovado

☐ Só garantia do fabricante

Ativar alerta sonoro

Ative o som nesta página para ouvir quando um chamado novo chegar.

Mostrando as 20 OS mais recentes. Pesquise para encontrar as anteriores; os relatórios incluem todas.

#6

Em análise

Ricardo Gomes Ferreira

Celular Motorola Moto G84

(45) 99555-6677

Câmera traseira embaçada.

02/10/2026, 20:15:03 - assist

Editar OS

#5

Orçamento não aprovado

Fernanda Oliveira Santos

Videogame Sony PlayStation 5

(45) 99644-5566

Superaquecendo e desligando.

02/10/2026, 20:15:03 - assist

Editar OS

#4

Entregue

João Pedro Almeida

Tablet Lenovo Tab M10

Conector de carga com mau contato.

02/10/2026, 20:15:03 - assist

Ver

Reativar OS para Garantia

#3

Pronto

Ana Beatriz Rocha

Celular Apple iPhone 12

(45) 99733-4455

Bateria descarrega rápido.

02/10/2026, 20:15:03 - assist

Editar OS

#2

Orçamento

Carlos Eduardo Pereira

Notebook Dell Inspiron 15

(45) 99822-3344

Não liga, cheio de queimado.

02/10/2026, 20:15:03 - assist

Editar OS

#1

Aberto

Mariana Souza Lima

Celular Samsung Galaxy A54

(45) 99911-2233

Tela trincada após queda.

02/10/2026, 20:15:03 - assist

Editar OS

Quadrados: várias OS lado a lado, só com o principal. Bom para ver muitas de uma vez.

Painel da Assistência Técnica

Olá, assist! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

Suporte

Baixar app

Manual

Sair

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

Configurações

Ordens de serviço

Relatórios

Gerenciamento de status

Fabricantes

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Ordens de serviço

Ordens de serviço registradas no painel.

Ordens de serviço registradas

Pesquisar ordem de serviço

Número, cliente ou descrição do problema

Mostrar ordens de serviço com status

☒ Aberto
 ☒ Em análise
 ☒ Orçamento
 ☒ Aguardando peça
 ☒ Pronto
 ☒ Entregue
 ☒ Orçamento não aprovado

☐ Só garantia do fabricante

Ativar alerta sonoro

Ative o som nesta página para ouvir quando um chamado novo chegar.

Mostrando as 20 OS mais recentes. Pesquise para encontrar as anteriores; os relatórios incluem todas.

OS	Status	Aberta em	Cliente	Aparelho	Técnico	
#6	Em análise	02/10/2026, 20:15:03	Ricardo Gomes Ferreira (45) 99555-6677	Celular Motorola Moto G84	assist	Editar OS
#5	Orçamento não aprovado	02/10/2026, 20:15:03	Fernanda Oliveira Santos (45) 99644-5566	Videogame Sony PlayStation 5	assist	Editar OS
#4	Entregue	02/10/2026, 20:15:03	João Pedro Almeida	Tablet Lenovo Tab M10	assist	Ver Reativar OS para Garantia
#3	Pronto	02/10/2026, 20:15:03	Ana Beatriz Rocha (45) 99733-4455	Celular Apple iPhone 12	assist	Editar OS
#2	Orçamento	02/10/2026, 20:15:03	Carlos Eduardo Pereira (45) 99822-3344	Notebook Dell Inspiron 15	assist	Editar OS
#1	Aberto	02/10/2026, 20:15:03	Mariana Souza Lima (45) 99911-2233	Celular Samsung Galaxy A54	assist	Editar OS

Lista: uma OS por linha, como numa planilha.

Manual do Painel da Assistência Técnica · LiLá Tecnologias

Página 12

Abrir uma nova ordem de serviço

Faça isso sempre que um aparelho chegar para conserto.

A interface do Painel da Assistência Técnica do TecCell apresenta uma barra superior com o nome da empresa e o título do painel. Abaixo, há uma barra de navegação com links para Dashboard, Ordens de serviço (destacado), Itens, Aparelhos, Clientes, Operadores e Finanças. O conteúdo principal é dividido em seções: uma para a nova ordem de serviço com instruções, e outra com campos de formulário. O formulário inclui campos para 'Quem registrou a ordem de serviço' (com uma lista suspensa selecionando 'teccell') e 'Cliente' (com um campo de texto e um botão 'Cadastrar cliente'). Abaixo, há uma seção 'Informações do aparelho' com um campo 'Tipo de aparelho' (com uma lista suspensa selecionando 'Digite ou escolha um tipo') e um botão 'Cadastrar aparelho'. No rodapé da seção, há uma instrução: 'Marca, modelo, número de série e os detalhes adequados ao tipo de aparelho.'

Começo da ficha de uma OS nova.

1. Em **Ordens de serviço**, clique em **Nova ordem de serviço**.
2. Em **Quem registrou a ordem de serviço**, escolha o seu nome.
3. Em **Cliente**, digite o nome do cliente e escolha na lista. Se for um cliente novo, clique em **Cadastrar cliente** e preencha os dados.

The screenshot shows a web form titled 'Informações do aparelho' (Device Information). At the top right is a button labeled 'Cadastrar cliente'. The form is divided into several sections:

- Informações do aparelho**: Contains a 'Tipo de aparelho' (Device type) dropdown menu with the placeholder text 'Digite ou escolha um tipo'. Below it is a 'Cadastrar aparelho' button and a text area for 'Marca, modelo, número de série e os detalhes adequados ao tipo de aparelho.'
- Observações do aparelho**: A large text area for 'Registre detalhes adicionais sobre o estado ou as condições do aparelho.'
- Relato do cliente**: A large text area for the client's report.
- Técnico responsável**: A dropdown menu with the option 'Deixar sem responsável'.
- Diagnóstico técnico**: A large text area for the technical diagnosis.

Informações do aparelho: os campos mudam conforme o tipo escolhido.

1. Em **Tipo de aparelho**, escolha o tipo (celular, notebook, carro...). Os campos de baixo mudam para aquele tipo.
2. Preencha marca, modelo, número de série e os outros dados que tiver.
3. Marque os **acessórios** que o cliente deixou junto (carregador, capa, controle...).
4. Em **Observações do aparelho**, anote riscos, trincas ou qualquer detalhe do estado do aparelho.
5. Em **Relato do cliente**, escreva o defeito com as palavras do cliente.

Importante: Se o conserto é **garantia do fabricante** (a sua assistência é autorizada da marca), marque isso **agora, na abertura da OS**. Depois de cadastrada, a OS não pode mais virar garantia do fabricante. Veja o capítulo **Garantia do fabricante**.

The screenshot shows a web form for creating a service order. It includes several text input fields and two dropdown menus. The fields are labeled: 'Relato do cliente', 'Técnico responsável', 'Diagnóstico técnico', 'Serviço executado', and 'Status da ordem de serviço'. The dropdown for 'Técnico responsável' shows 'Deixar sem responsável' and the status dropdown shows 'Aberto'. At the bottom, there are two buttons: 'Cadastrar ordem de serviço' (highlighted in purple) and 'Sair'.

Final da ficha: técnico, diagnóstico, serviço e status.

1. Em **Técnico responsável**, escolha quem vai consertar (pode deixar em branco e escolher depois).
2. Deixe o **Status** como Aberto.
3. Clique em **Cadastrar ordem de serviço**.

Dica: Logo depois de cadastrar, imprima o **cupom do cliente** (o comprovante que fica com ele) e a **etiqueta** para colar no aparelho.

TecCell Celulares e Tablets (teste)

CUPOM DO CLIENTE

TecCell Celulares e Tablets (teste)

ORDEM DE SERVIÇO

Nº 2 · Aberta em 30/09/2026 às 21:37

CLIENTE

Bruno Henrique Souza

WhatsApp: +5545999110002

APARELHO

Quantidade: 1 x Celular

Marca: Samsung

Modelo: Galaxy A54

Nº de série: R5CW30ABCDE

RELATO DO CLIENTE

Não carrega, só funciona na tomada mexendo o cabo.

OBSERVAÇÕES

Aparelho com marcas de uso.

Assinatura do cliente

Exemplo do cupom do cliente impresso.

Trabalhar na OS: diagnóstico, peças e serviço

Para continuar uma OS, abra a lista de **Ordens de serviço** e clique em **Editar OS** no cartão dela.

A imagem é uma captura de tela de uma interface web para o "Painel da Assistência Técnica" da TecCell. No topo, há uma barra de navegação com o nome da empresa, o título do painel e botões para "Manual", "Mensalidade" e "Sair". Abaixo, uma barra de menu contém links para "Dashboard", "Ordens de serviço" (destacado), "Itens", "Aparelhos", "Clientes", "Operadores" e "Finanças". O conteúdo principal foca na "Ordem de Serviço #3", com uma descrição: "Ficha completa da ordem de serviço. Atualize os dados e salve as alterações." Há abas para "Informações" (ativa) e "Itens". O formulário "Informações" contém campos para: "Quem registrou a ordem de serviço" (selecione "teccell"), "Cliente" (Carla Mendes Rocha), "Tipo de aparelho" (selecione "Celular"), "Marca" (Motorola) e "Modelo" (Moto G54). No rodapé do formulário, há um campo para "Número da série" com o valor "18.451".

Ficha completa de uma OS aberta.

1. Em **Diagnóstico técnico**, escreva o que o técnico encontrou.
2. Se o conserto depende do cliente aprovar o preço ou de uma peça chegar, mude o status para **Orçamento** (veja o capítulo **Orçamento para o cliente**).
3. Quando terminar o conserto, escreva em **Serviço executado** o que foi feito.
4. Mude o status para **Pronto** e clique em **Salvar alterações**.

Colocar peças e serviços na OS (aba Itens)

The screenshot shows the 'Painel da Assistência Técnica' interface. At the top, there's a header with 'TecCell Celulares e Tablets (teste)' and 'Painel da Assistência Técnica'. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Dashboard', 'Ordens de serviço' (active), 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores', and 'Finanças'. The main content area is titled 'Ordem de Serviço #3' and contains a sub-tab 'Itens'. The 'Itens da OS' section has a description: 'Adicione itens cadastrados e consulte quantidades e valores desta ordem.' and a 'Cadastrar novo item' button. Below this is a form with 'Item cadastrado' (a dropdown menu showing 'Escolha um item'), 'Quantidade' (a text input with '1'), and 'Preço do item' (a text input). At the bottom of the form are 'Adicionar à OS' and 'Cancelar' buttons.

Aba Itens da OS: as peças e serviços que serão cobrados.

1. Clique na aba **Itens**, no alto da OS.
2. Escolha o item na lista (por exemplo, a peça trocada e a mão de obra).
3. Informe a quantidade e confirme. O valor total da OS vai sendo somado.

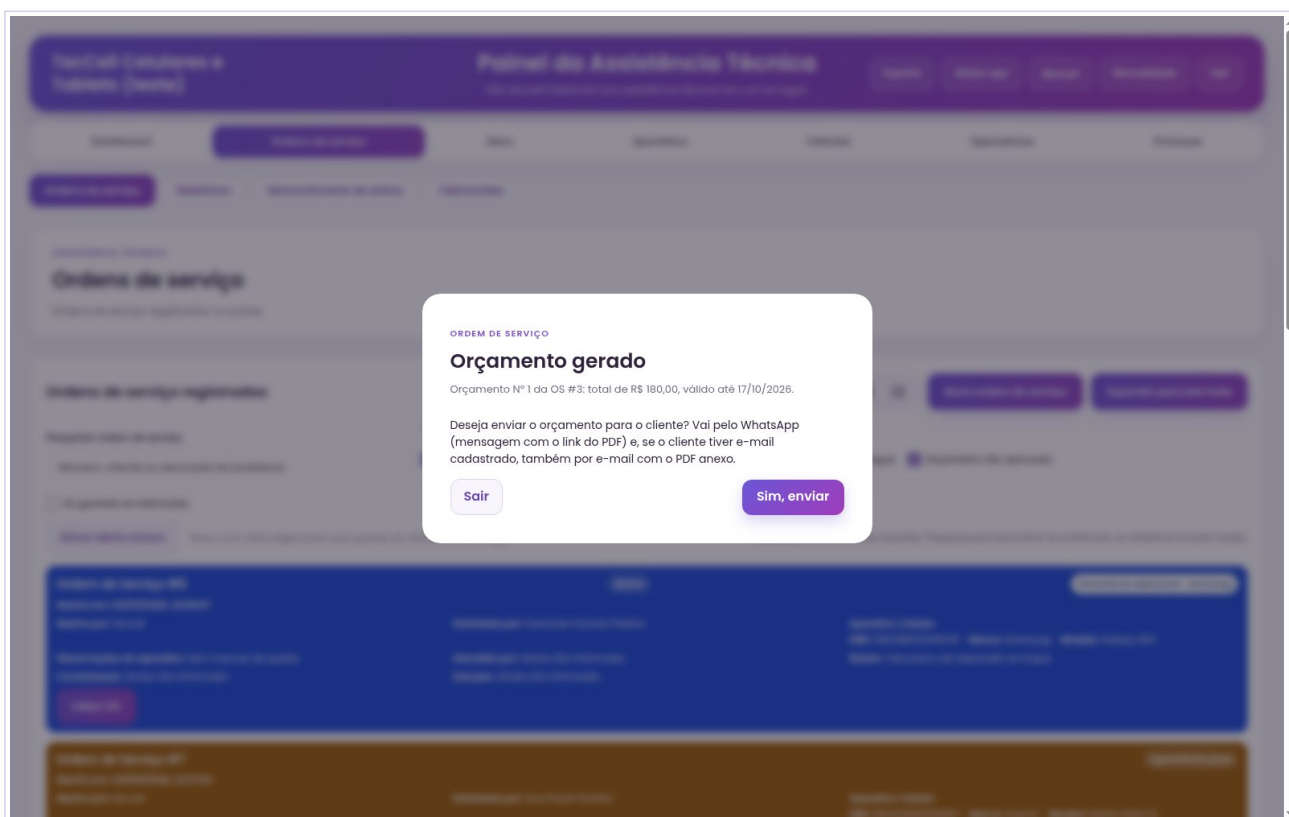
Atenção: Ao colocar uma peça na OS, ela sai do estoque. Se a peça não tiver estoque, o sistema avisa. Para dar entrada em peças, veja o capítulo **Itens**.

Importante: Só fica valendo o que você **salvar**. Se clicar em **Sair** sem salvar, o sistema pergunta e desfaz tudo o que foi mudado nessa abertura da OS, inclusive as peças e serviços colocados ou tirados (o estoque volta a ser como estava). O histórico registra Saiu sem salvar · itens desfeitos.

Orçamento para o cliente

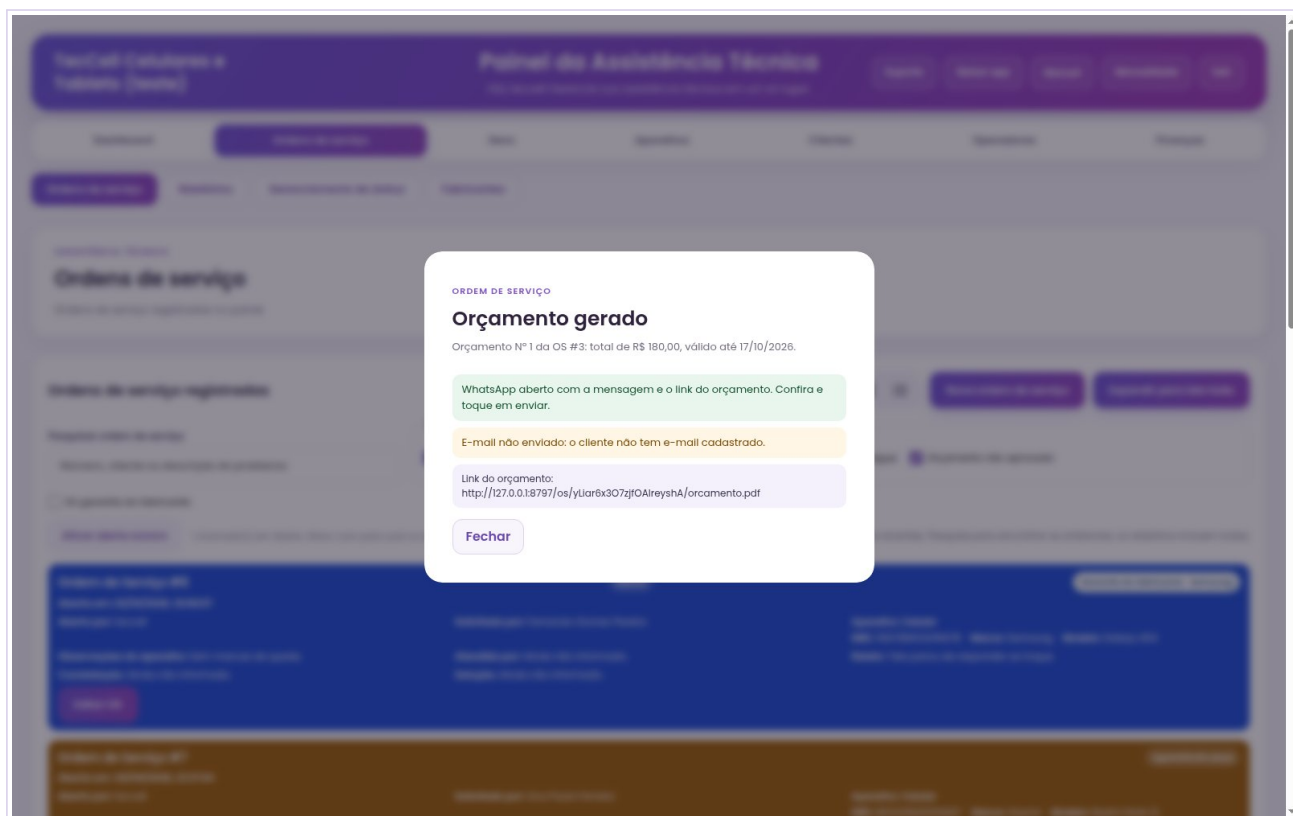
Quando o cliente precisa aprovar o preço antes do conserto, gere o orçamento e mande para ele. O orçamento vale por 15 dias.

1. Abra a OS e coloque na aba **Itens** as peças e serviços do conserto. Sem itens, a OS não muda para Orçamento.
2. Em **Status da ordem de serviço**, escolha **Orçamento**.
3. Clique em **Salvar alterações**. O orçamento é gerado na hora, recebe um número (Nº 1, Nº 2...) e fica guardado na OS.
4. Aparece a janela **Orçamento gerado**, perguntando se quer enviar para o cliente. Clique em **Sim, enviar** (ou em **Sair** para não enviar agora).



Ao salvar com o status Orçamento, o painel gera o orçamento e pergunta se quer enviar.

- **WhatsApp:** abre uma mensagem para o cliente com o link do orçamento em PDF. É só tocar em enviar.
- **E-mail:** se o cliente tem e-mail no cadastro e o painel tem o **E-mail para envio** configurado, o orçamento também vai por e-mail, com o PDF anexo.



Confirmação do envio do orçamento.

Também dá para imprimir o orçamento em folha A4 pelo botão **Imprimir Orçamento**, que aparece com o status Orçamento.

Dashboard **Ordens de serviço** Itens Aparelhos Clientes Operadores Finanças

Aparelho com marcas de uso.

Pulseira não pareia com o celular.

Técnico responsável

Deixar sem responsável

Diagnóstico técnico

Serviço executado

Status da ordem de serviço

Orçamento

Valor total dos itens
R\$ 90,00

Faturar OS

Salvar alterações Reimprimir Cupom do Cliente Reimprimir Etiqueta do aparelho **Imprimir Orçamento** Sair

Histórico de alterações

Registro permanente de todas as movimentações da ordem de serviço. O histórico não pode ser editado nem excluído e continua disponível depois da resolução e da reabertura para garantia.

Atendimento original **Em andamento**

Aberta em 30/09/2026, 21:37:54 - 2 registro(s)

Item adicionado à OS

01/10/2026, 08:39:26 - teccell

Com o status Orçamento escolhido e itens na OS, aparece o botão Imprimir Orçamento.

- **Imprimir Orçamento novamente:** imprime de novo o mesmo orçamento, com os mesmos valores e a mesma validade.
- **Gerar novo orçamento:** aparece quando você muda os itens ou quando o orçamento venceu. Ele cria o próximo número; o anterior continua guardado, mas **deixa de valer**.
- Sem itens na OS ou sem o status Orçamento, o botão não aparece. Depois do primeiro orçamento, ele fica sempre disponível.

TecCell Celulares e Tablets (teste)

TecCell Celulares e Tablets (teste)
 Telefone (45) 3025-1000
 Rua Almirante Barroso, 500 - Centro, Foz do Iguaçu - PR

Orçamento Nº 1
OS Nº 5 - SUBSTITUÍDO pelo Nº 2 - sem validade

ORÇAMENTO SUBSTITUÍDO — NÃO TEM MAIS VALIDADE
Substituído pelo Orçamento Nº 2 em 01/10/2026. Valores e itens abaixo não valem mais; use somente o orçamento mais recente (Nº 2). Cópia apenas para consulta.

Cliente e aparelho

Cliente Eduarda Lima Costa	WhatsApp +5545999110005	Entrada do aparelho 30/09/2026 21:37
Orçamento Nº 1 - emitido em 01/10/2026	Tipo Celular	Marca Apple
IMEI 353000120044556	Modelo iPhone 12	Cor Branco

Relato e observações
Relato do cliente
 Câmera traseira desfocada.

Diagnóstico técnico
 Aguardando chegada da câmera do fornecedor.

Itens e serviços

Item	Qtd.	Valor unitário	Subtotal
Câmera traseira iPhone 12	1	R\$ 320,00	R\$ 320,00
Mão de obra - Celular	1	R\$ 80,00	R\$ 80,00
Total do orçamento			R\$ 400,00

SEM VALIDADE — substituído pelo Orçamento Nº 2
Após esse prazo, valores e disponibilidade de peças podem mudar e o orçamento deve ser refeito. A aprovação do cliente autoriza a execução do serviço descrito acima.

Aprovação do cliente

Responsável pela assistência

Emitido em 01/10/2026 08:39

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Página 1 de 1

Orçamento antigo aberto depois de um mais novo: o papel avisa em vermelho que não tem mais validade.

Dica: Os orçamentos anteriores podem ser abertos a qualquer momento pelo **Histórico** da OS, no botão **Ver orçamento Nº...** Um orçamento substituído sai com a faixa **ORÇAMENTO SUBSTITUÍDO — NÃO TEM MAIS VALIDADE** e a marca **SEM VALIDADE** na folha.

Entregar e cobrar: faturar a OS

Quando o cliente vier buscar o aparelho pronto:

Dashboard **Ordens de serviço** Itens Aparelhos Clientes Operadores Finanças

Registre detalhes adicionais sobre o estado ou as condições do aparelho.

Bateria descarregando muito rápido e esquentando.

Técnico responsável

tecnico1

Diagnóstico técnico

Bateria estufada (saúde 61%).

Serviço executado

Troca da bateria.

Status da ordem de serviço

Pronto

Valor total dos itens
R\$ 180,00

Faturar OS

Salvar alterações Reimprimir Cupom do Cliente Reimprimir Etiqueta do aparelho Sair

Histórico de alterações

Registro permanente de todas as movimentações da ordem de serviço. O histórico não pode ser editado nem excluído e continua disponível depois da resolução e da reabertura para garantia.

Atendimento original **Em andamento**

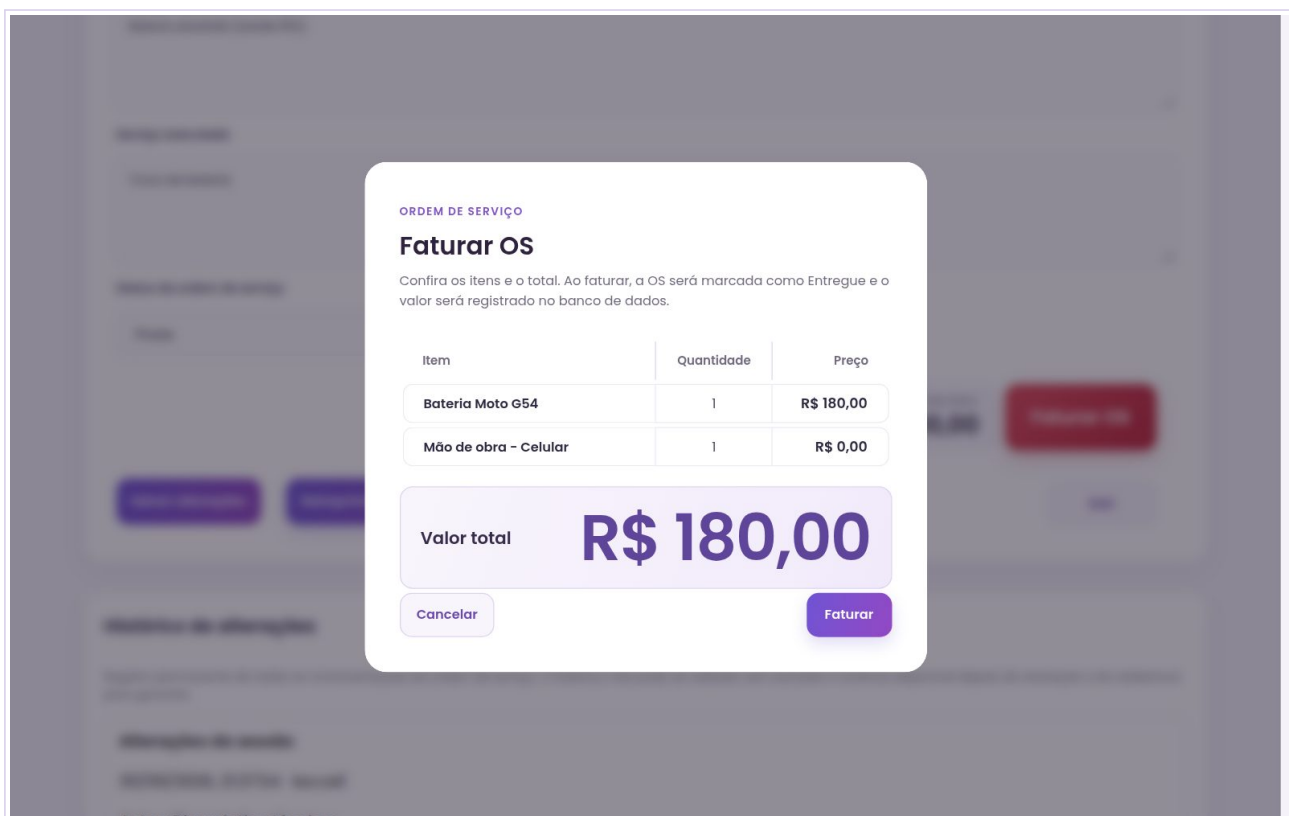
Aberta em 30/09/2026, 21:37:54 - 4 registro(s)

Alterações da sessão

30/09/2026, 21:37:54 · teccell

Final da ficha da OS, com os botões de impressão, nota fiscal e faturamento.

1. Abra a OS (ela precisa estar com status **Pronto**).
2. Clique em **Faturar OS**.



Janela de faturamento: confira os itens e o total.

1. Confira os itens e o **Valor total**.
2. Clique em **Faturar**. A OS passa para Entregue e o valor entra nas Finanças.
3. Se a empresa emite nota fiscal, o sistema oferece **Emitir nota fiscal**. Se não, você pode imprimir o resumo.

Importante: Depois de faturada, a OS fica bloqueada para alterações, para proteger o que foi cobrado. Se o aparelho voltar com o mesmo defeito, use **Reabrir OS para garantia**.

Outros botões do final da OS

- **Reimprimir Cupom do Cliente** e **Reimprimir Etiqueta do aparelho**: imprimem de novo.
- **Imprimir Orçamento**: aparece com o status Orçamento (veja o capítulo **Orçamento para o cliente**).
- **Sair**: volta para a lista **sem salvar**. Tudo o que foi mudado e não foi salvo é desfeito, inclusive peças e serviços colocados ou tirados.



Exemplo da etiqueta (58 × 28 mm) para colar no aparelho: número da OS em destaque, cliente, contato, resumo do relato e a logo girada à direita.

Orçamento não aprovado e garantia

Quando o cliente não aprova o orçamento

1. Abra a OS e mude o status para **Orçamento não aprovado**.
2. Salve.
3. Quando o cliente vier buscar, clique em **Entregar**. A OS é encerrada sem cobrança e aparece no Dashboard em Entregues sem conserto.

Quando o aparelho volta na garantia

A garantia do seu serviço pode ser aberta **até 90 dias depois do faturamento**. Passado esse prazo, o botão de garantia não aparece mais: se o aparelho voltar, abra uma OS nova.

1. Abra a OS que já foi entregue.
2. Clique em **Reabrir OS para garantia**.
3. A OS volta para o status **Orçamento**, com o relato e o serviço em branco para o novo atendimento.
4. Faça o atendimento normalmente. As peças usadas na garantia saem do estoque, mas **não** são cobradas de novo.
5. No fim, mude o status para **Pronto** e clique em entregar para concluir a garantia.

Garantia do fabricante (assistência autorizada)

Se a sua assistência é **autorizada** de alguma marca (Samsung, Motorola...), o conserto na garantia é pago pelo fabricante, não pelo cliente. O painel separa essas OS das outras e guarda o que o fabricante pede.

1. Cadastre os fabricantes

TecCell Celulares e Tablets (teste) **Painel da Assistência Técnica** [Suporte](#) [Baixar app](#) [Manual](#) [Mensalidade](#) [Sair](#)

[Dashboard](#) [Ordens de serviço](#) [Itens](#) [Aparelhos](#) [Clientes](#) [Operadores](#) [Finanças](#)

[Ordens de serviço](#) [Relatórios](#) [Gerenciamento de status](#) [Fabricantes](#)

ASSISTÊNCIA AUTORIZADA

Fabricantes

Fabricantes de que a assistência é autorizada. Na OS, marque "Garantia do fabricante" e escolha um deles: o cliente não paga e o valor fica a receber do fabricante.

Fabricantes cadastrados [Cadastrar fabricante](#)

Samsung

CNPJ 00.280.273/0001-37 · Credenciamento: BR-4512 · Garantia: 12 meses · Suporte: 0800 555 0000 · [rede.autorizada@samsung.exemplo](#)

[Abrir portal de garantias ↗](#)

Av. Dr. Chucni Zalidan, 1240 - São Paulo - SP

- **Carlos Lima** - Rede autorizada · (11) 4000-1234 · [carlos@samsung.exemplo](#)

Abrir o chamado no GSPN em até 48 h.
Enviar a peça trocada em até 30 dias.

[Editar](#)

Xiaomi

Credenciamento: XM-221 · Garantia: 12 meses · Suporte: 0800 777 1111

[Abrir portal de garantias ↗](#)

[Editar](#)

Sistema desenvolvido por **Lilá Tecnologias** · WhatsApp (45) 99852-8910 · [lilatecnologias@gmail.com](#)

Ordens de serviço › Fabricantes: as marcas de que a assistência é autorizada.

1. Clique em **Ordens de serviço** › **Fabricantes** e depois em **Cadastrar fabricante**.
2. Preencha o nome, o **site ou portal de garantias**, o seu **código de credenciamento**, o **prazo de garantia** (em meses) e os contatos de suporte.
3. Em **Observações / procedimento de garantia**, anote o que o fabricante exige (por exemplo, prazo para abrir o chamado ou devolver a peça).
4. Clique em **Salvar alterações**.

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças

Nome do fabricante
CNPJ

Samsung
00.280.273/0001-37

Site / portal de garantias

https://gspn.samsung.com

Código de credenciamento da assistência
Prazo de garantia (meses)

BR-4512
12

E-mail de suporte
Telefone de suporte

rede.autorizada@samsung.exemplo
0800 555 0000

Endereço

Av. Dr. Chucrí Zaidan, 1240 - São Paulo - SP

Observações / procedimento de garantia

Abrir o chamado no GSPN em até 48 h.
Enviar a peça trocada em até 30 dias.

Contatos

Nome
Cargo / setor
Telefone
E-mail

Carlos Lima
Rede autorizada
(11) 4000-1234
carlos@samsung.exemplo

Adicionar contato

☒

Fabricante ativo (aparece na
escolha da OS)

Salvar alterações
Cancelar
Excluir fabricante

Cadastro do fabricante, com contatos e procedimento de garantia.

Dica: Um fabricante que já foi usado em alguma OS não é apagado: ao excluir, ele só fica **desativado** e para de aparecer na escolha da OS. As OS antigas continuam com ele.

2. Marque na abertura da OS

Na OS nova, a parte Garantia do fabricante.

1. Ao abrir a OS nova, marque **Este atendimento é garantia do fabricante**.
2. Escolha o **Fabricante**. Aparecem o credenciamento, o prazo, o suporte e o link do portal de garantias.
3. Preencha o **Nº da nota fiscal de compra**, a **data da nota** e o **protocolo do fabricante**, se já tiver.
4. Se quiser, anexe a **foto da nota**: no computador, escolha o arquivo; no celular, tire a foto na hora.

Atenção: A garantia do fabricante só pode ser marcada **na abertura**. Depois de cadastrada, a caixa não aparece mais e o fabricante não muda. Nota, data, protocolo e foto podem ser completados até a OS ser faturada.

Dashboard **Ordens de serviço** Itens Aparelhos Clientes Operadores Finanças

Fabricante: Samsung N° da nota fiscal de compra: 45871 Data da nota fiscal: 12/06/2026 Protocolo do fabricante: GSPN-778120 Foto da nota (opcional): Escolher ou tirar foto

Credenciamento: BR-4512 - Garantia de 12 meses - Suporte: 0800 555 0000 - [Abrir portal de garantias](#) /
 Abrir o chamado no GSPN em até 48 h.
 Enviar a peça trocada em até 30 dias.

Peças e mão de obra são lançadas normalmente. Ao faturar, o cliente não paga e o valor fica nas Finanças como "a receber do fabricante".

Observações do aparelho: Sem marcas de queda. Relato do cliente: Tela parou de responder ao toque.

Técnico responsável: Deixar sem responsável

Diagnóstico técnico: Serviço executado:

Status da ordem de serviço: Aberto

Valor total dos itens: **R\$ 0,00** Faturar OS

Salvar alterações Reimprimir Cupom do Cliente Reimprimir Etiqueta do aparelho Sair

OS de garantia do fabricante já cadastrada: o fabricante fica travado; os outros dados ainda podem ser completados.

3. Atendimento e faturamento

- A OS de garantia do fabricante usa só os status **Aberto**, **Em análise**, **Aguardando peça** e **Pronto**.
- Peças e mão de obra são lançadas normalmente na aba **Itens**.
- Ao faturar, **o cliente não paga**. O valor vai para **Finanças** como a receber do fabricante.
- O cupom, o resumo e a página do cliente mostram **GARANTIA DO FABRICANTE — sem custo**.

Página da OS para o cliente (QR do cupom)

O cupom do cliente pode sair com a frase **“Acesse aqui para mais informações da sua OS”** e um código QR. Apontando a câmera do celular para o QR, o cliente abre uma página com a situação da OS dele, sem precisar ligar para a assistência.

- A página mostra o **status**, o aparelho, o diagnóstico, as peças, os valores e o andamento da OS.
- No fim da página fica o botão do **WhatsApp** da assistência, para o cliente falar com vocês.
- Cada OS tem um endereço próprio e difícil de adivinhar: só quem tem o cupom consegue abrir.

A imagem mostra a interface de configuração de impressão do sistema, com uma barra de navegação superior contendo: Dashboard, Ordens de serviço, Itens, Aparelhos, Clientes, Operadores, Finanças e Configurações (destacada). O conteúdo é dividido em três painéis principais:

- Painel da Esquerda (Configurações Gerais):** Possui seções para 'Margens' (Superior, Inferior, Esquerda, Direita em mm), 'O que incluir na impressão' (com checkboxes para Logo da assistência e Dados da assistência), e 'Texto da garantia' (com um campo de texto predefinido).
- Painel do Meio (Configurações de Cupom):** Possui seções para 'Margens' (Superior, Inferior, Esquerda, Direita em mm), 'O que incluir na impressão' (com checkboxes para Logo da assistência, Dados da assistência, Dados do cliente, Dados do aparelho, Relato do cliente, Observações, Campo para assinatura e QR para o cliente ver a OS no celular), e 'Mensagem no rodapé' (com um campo de texto).
- Painel da Direita (Configurações de Etiqueta):** Possui seções para 'Retrato' e 'À esquerda' (com menus suspensos), 'Quantidade de cópias' e 'Tamanho da fonte (pt)', 'Margens' (Superior, Inferior, Esquerda, Direita em mm), e 'O que incluir na impressão' (com checkboxes para Número da ordem de serviço, Logo da assistência, Nome do cliente, Contato do cliente, Resumo do aparelho, Número de série / IMEI, Resumo do relato do cliente e Data e hora de entrada).

Em cada painel, há um botão de salvamento no rodapé: 'Salvar configurações do resumo', 'Salvar configurações de cupom' e 'Salvar configurações de etiqueta'.

Configurações › Impressão › Cupom do cliente: a opção “QR para o cliente ver a OS no celular”.

A opção fica em **Configurações › Configurações de impressão › Cupom do cliente**. Para ligar ou desligar, peça à LiLá Tecnologias. Desligada, o cupom sai sem QR, e quem abrir um QR já impresso vê só a logo e o botão do WhatsApp da assistência.

Histórico da OS

No fim da ficha de cada OS fica o **Histórico de alterações**: tudo o que foi feito, quando e por quem. Ele não pode ser apagado.

O histórico é dividido em **ciclos**, do mais recente para o mais antigo: **Atendimento original** (da abertura até o faturamento ou a entrega) e um bloco para cada **Garantia nº 1, nº 2...** (da reabertura até a entrega). O cabeçalho de cada ciclo mostra se está Em andamento ou Encerrado (faturada, garantia entregue ou entregue sem conserto) e as datas.

Dashboard **Ordens de serviço** Itens Aparelhos Clientes Operadores Finanças

Registro permanente de todas as movimentações da ordem de serviço. O histórico não pode ser editado nem excluído e continua disponível depois da resolução e da reabertura para garantia.

Garantia nº 1 Em andamento
Reaberta em 30/09/2026, 21:37:54 · 2 registro(s)

OS REABERTA PARA GARANTIA
30/09/2026, 21:37:54 · teccell
Antes: OS encerrada · Status: Entregue
Depois: Atendimento de garantia nº 1 iniciado · Status: Pendente · Itens adicionados nesta etapa não serão cobrados novamente.

Alterações da sessão
30/09/2026, 21:37:54 · teccell
Antes: Relato do cliente: Tela quebrada após queda, touch falhando.
Diagnóstico técnico: Display trincado e touch sem resposta no canto superior.
Serviço executado: Troca da tela (Incell) e teste geral.
Status: Entregue
Depois: Relato do cliente: —
Diagnóstico técnico: —
Serviço executado: —
Status: Pendente

Atendimento original Encerrado - Faturada e entregue
Aberta em 30/09/2026, 21:37:54 · encerrada em 30/09/2026, 21:37:54 · 5 registro(s)

Faturamento da OS
30/09/2026, 21:37:54 · teccell
Antes: Status: Pronto
Depois: Status: Entregue
1 x Tela iPhone 11 (Incell) · unitário R\$ 420.00 · subtotal R\$ 420.00
1 x Mão de obra - Celular · unitário R\$ 0.00 · subtotal R\$ 0.00
Total faturado: R\$ 420.00

Histórico dividido em ciclos: a garantia em andamento em cima e o atendimento original encerrado embaixo.

Cada orçamento impresso aparece no histórico com uma etiqueta: **Orçamento atual** (verde) ou **Substituído · sem validade** (vermelho), e com o botão **Ver orçamento Nº...** para abrir aquela via.

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças

Registro permanente de todas as movimentações da ordem de serviço. O histórico não pode ser editado nem excluído e continua disponível depois da resolução e da reabertura para garantia.

Atendimento original
Em andamento

Aberta em 30/09/2026, 21:37:54 · 7 registro(s)

Orçamento emitido

01/10/2026, 08:39:10 · teccell

Antes: —

Depois: Orçamento 2 · R\$ 440,00 · válido até 16/10/2026

Orçamento atual

Ver orçamento N° 2

Item adicionado à OS

01/10/2026, 08:39:10 · teccell

Antes: —

Depois: 1 × Película de vidro 3D · R\$ 40.00 cada

Orçamento emitido

01/10/2026, 08:39:10 · teccell

Antes: —

Depois: Orçamento 1 · R\$ 400,00 · válido até 16/10/2026

substituído pelo N° 2 · sem validade

Ver orçamento N° 1

Item adicionado à OS

01/10/2026, 08:39:10 · teccell

Antes: —

Orçamentos no histórico: o atual e o anterior, cada um com o botão para abrir.

Status das OS e relatórios

Gerenciamento de status: nomes e cores de cada etapa.

Em **Ordens de serviço** > **Gerenciamento de status** você pode criar etapas novas, mudar o nome e a cor de cada uma. As etapas Aberto, Em análise, Aguardando peça, Orçamento, Pronto, Entregue e Orçamento não aprovado são usadas pelo sistema, valem para todas as OS e não podem ser apagadas. Cada uma vem com uma cor diferente, que você pode trocar.

- **Em análise:** o técnico está descobrindo o defeito.
- **Aguardando peça:** o conserto parou esperando uma peça chegar.

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

Olá, teccell! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

Manual

Mensalidade

Sair

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

Ordens de serviço

Relatórios

Gerenciamento de status

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Relatórios de ordens de serviço

Escolha os filtros e gere uma versão pronta para salvar ou imprimir em PDF.

Data de abertura a partir de

Data de abertura até

Aberto por

Solicitado por

Atendido por

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Todos

Todos

Todos

Incluir status

☒ Aberto

☒ Pendente

☒ Pronto

☒ Entregue

☒ Orçamento não aprovado

Gerar relatório PDF

Relatórios das ordens de serviço.

Em **Relatórios** você filtra as OS por período, status e aparelho e pode gerar a lista em PDF para imprimir ou guardar.

Itens: peças e serviços

Aqui fica a lista de tudo o que você cobra nas OS: peças (com estoque) e serviços (mão de obra).

The screenshot shows the 'Cadastro de itens' form within the 'Painel da Assistência Técnica' for 'TecCell Celulares e Tablets (teste)'. The interface includes a top navigation bar with 'Manual', 'Mensalidade', and 'Sair' buttons. Below this is a menu with 'Dashboard', 'Ordens de serviço', 'Itens' (selected), 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores', and 'Finanças'. A sub-menu below 'Itens' contains 'Cadastro de itens', 'Cadastrar nota', 'Cadastrar via XML', and 'Itens cadastrados'. The main form area is titled 'CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA' and 'Cadastro de itens', with a subtitle 'Cadastre peças e serviços para adicionar às ordens de serviço.' The form fields include: 'Nome do item' (text input), 'Código interno (automático)' (dropdown showing 'Gerado ao ca'), 'Quantidade em estoque' (input with '0'), 'Custo interno (R\$)' (input with '0'), and 'Valor unitário (R\$)' (input with '0'). There is a checkbox for 'Mão de obra (quantidade fixa 1, sem desconto do estoque)' and a note: 'O custo é somente para controle interno e não é exibido ao cliente.' A 'Cadastrar item' button is at the bottom.

Cadastro de um item novo.

1. Clique em **Itens** › **Cadastro de itens**.
2. Digite o **nome** do item.
3. Informe a **quantidade em estoque**, o **custo** (quanto você pagou) e o **valor unitário** (quanto você cobra).
4. Se for serviço, marque **Mão de obra** (não tem estoque).
5. Clique em **Cadastrar item**.

Dica: O custo não aparece para o cliente. Ele serve só para o sistema calcular o seu lucro em Finanças.

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

Olá, teccell! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

ManualMensalidadeSair

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

Cadastro de itens

Cadastrar nota

Cadastrar via XML

Itens cadastrados

CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA

Itens cadastrados

Itens disponíveis para inclusão nas ordens de serviço.

Buscar item

Nome ou código do item

Catálogo de itens

12 itens

ITEM	CÓDIGO	ESTOQUE	CUSTO INTERNO	VALOR UNITÁRIO	
Bateria iPhone 11	100002	8	R\$ 75,00	R\$ 220,00	Editar
Bateria Moto G54	100003	5	R\$ 60,00	R\$ 180,00	...

Itens cadastrados, com estoque e preços.

Dar entrada em peças que chegaram

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

Olá, teccell! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

ManualMensalidadeSair

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

Cadastro de itens

Cadastrar nota

Cadastrar via XML

Itens cadastrados

CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA

Cadastrar nota

Lance uma nota de compra com vários itens de uma vez. Itens que já existem no catálogo têm o estoque somado e o custo atualizado; os novos são cadastrados com código interno automático.

Fornecedor

CNPJ/CPF do fornecedor

Número da nota

Série

Data de emissão

dd/mm/aaaa

Item (digite para buscar no catálogo)

Quantidade

Custo unitário (R\$)

Valor de venda (R\$)

Nome do item

1

0

Obrigatório

x

Item já cadastrado: soma a quantidade ao estoque e atualiza o custo; o valor de venda só muda se for preenchido. Item novo: informe o valor de venda.

Total dos itens: R\$ 0.00

...

Lancar nota no estoque

Cadastrar nota: digite os itens da nota do fornecedor.

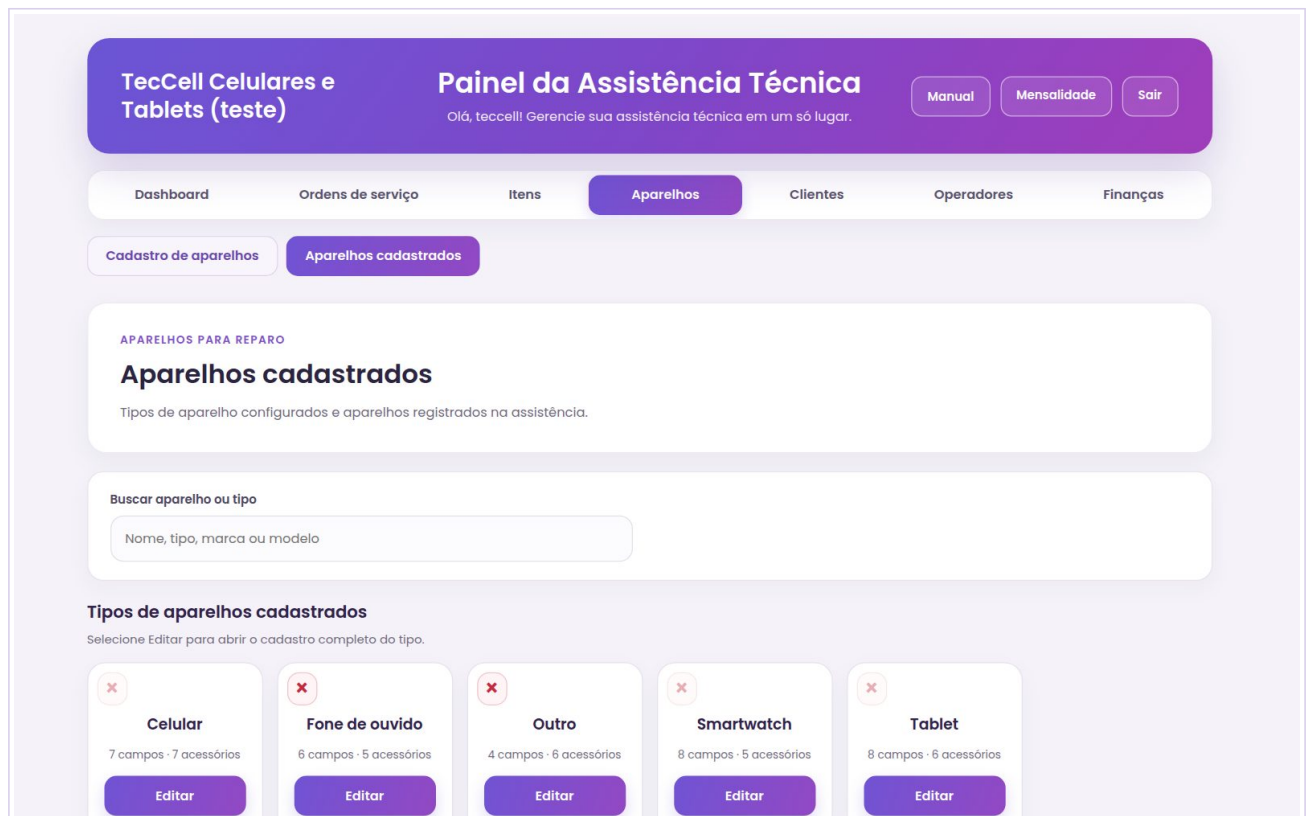
Use **Cadastrar nota** para digitar as peças compradas: o estoque e o custo são atualizados de uma vez.

The screenshot displays the 'Painel da Assistência Técnica' (Technical Assistance Panel) for 'TecCell Celulares e Tablets (teste)'. The header includes the company name, a welcome message 'Olá, teccell! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.', and navigation buttons for 'Manual', 'Mensalidade', and 'Sair'. A main navigation bar contains links for 'Dashboard', 'Ordens de serviço', 'Itens' (highlighted), 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores', and 'Finanças'. Below this, a sub-navigation bar includes 'Cadastro de itens', 'Cadastrar nota', 'Cadastrar via XML' (highlighted), and 'Itens cadastrados'. The main content area is titled 'CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA' and features a section for 'Cadastrar via XML'. This section explains that users can import XML files from NF-e invoices, which automatically populate item and provider data. Below the explanation, there is a field for 'Arquivo XML da NF-e' with an 'Escolher arquivo' button and the text 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom, a section titled 'Últimas notas lançadas' shows 'Nenhuma nota lançada ainda.'

Cadastrar via XML: o sistema lê o arquivo da nota fiscal.

Se o fornecedor mandou o **arquivo XML** da nota fiscal (ele vem por e-mail), use **Cadastrar via XML**: escolha o arquivo, confira os itens e confirme. É o jeito mais rápido e sem erro de digitação.

Aparelhos



Aparelhos cadastrados.

Em **Aparelhos** fica o cadastro dos aparelhos, com marca, modelo e número de série, e a quem cada um pertence. Use **Cadastro** para incluir um aparelho novo.

APARELHOS PARA REPARO

Cadastro de aparelhos

Configure tipos, campos e acessórios que serão usados nas ordens de serviço.

Cadastrar tipo de aparelho

Escolha um tipo ou digite um novo. Marque os campos e acessórios que devem aparecer ao abrir uma OS.

Tipos de aparelhos disponíveis

Celular

Fone de ouvido

Outro

Smartwatch

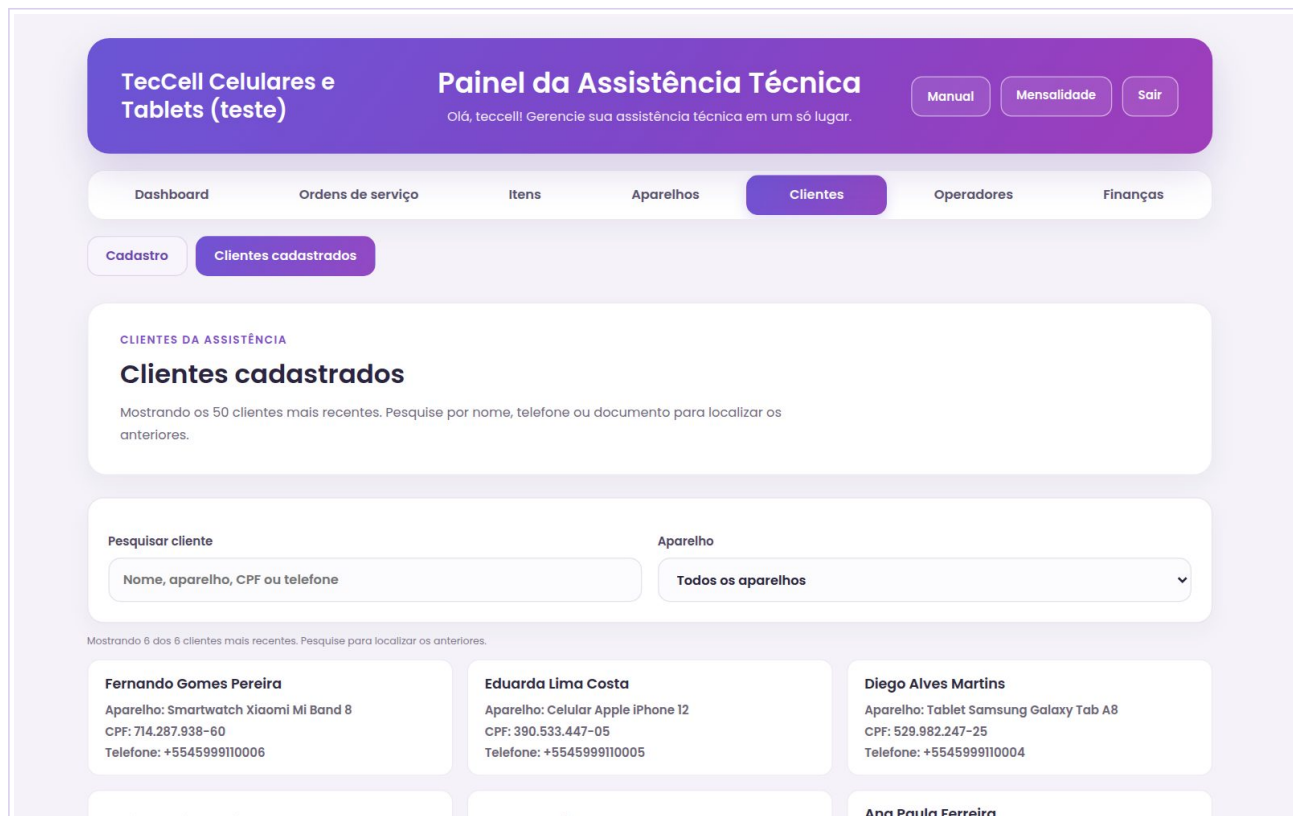
Tablet

Tipo de aparelho

Ex.: TV

Cadastro de aparelho.

Clientes



Lista de clientes.

Em **Clientes** você consulta e cadastra as pessoas atendidas. Clique num cliente para ver a ficha e o histórico.

The screenshot displays the 'Painel da Assistência Técnica' (Technical Assistance Dashboard) for 'TecCell Celulares e Tablets (teste)'. The header includes the company name, a welcome message 'Olá, teccelli! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.', and navigation buttons for 'Manual', 'Mensalidade', and 'Sair'. A main navigation bar contains links for 'Dashboard', 'Ordens de serviço', 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes' (highlighted), 'Operadores', and 'Finanças'. Below this, a sub-navigation bar shows 'Cadastro' (highlighted) and 'Clientes cadastrados'. The main content area is titled 'CLIENTES' and 'Cadastrar cliente', with a subtitle 'Preencha os dados pessoais, endereço completo e formas de contato.' The form is divided into two sections: 'Dados pessoais' and 'Endereço completo'. The 'Dados pessoais' section includes input fields for 'Nome completo', 'RG', and 'CPF'. The 'Endereço completo' section includes input fields for 'CEP' (with a placeholder '00000-000'), 'País', and 'Cidade' (partially visible as 'Cidade').

Cadastro de cliente.

1. Clique em **Clientes** > **Cadastro**.
2. Preencha nome, CPF, WhatsApp e endereço (o CEP preenche a rua sozinho).
3. Clique em cadastrar.

Dica: Também dá para cadastrar o cliente na hora de abrir a OS, pelo botão **Cadastrar cliente**.

Operadores: quem pode usar o painel

Cada funcionário deve ter o próprio login. Assim o sistema registra quem fez cada coisa.

A imagem mostra a interface do sistema 'Painel da Assistência Técnica' da TecCell. No topo, há uma barra de navegação com o nome do sistema e o usuário logado. Abaixo, uma barra de menu contém links para Dashboard, Ordens de serviço, Itens, Aparelhos, Clientes, Operadores (destacado) e Finanças. Abaixo disso, uma barra de sub-menu contém links para Cadastro, Categorias de acesso (destacado) e Operadores cadastrados. A seção principal, intitulada 'Categorias de acesso', explica que é necessário criar perfis de permissões e atribuí-los aos usuários. Abaixo, há um formulário para criar uma nova categoria, com um campo para o nome e uma seção para definir as permissões. As permissões são divididas em três colunas: Painel inicial, Ordens de serviço e Itens, cada uma com uma lista de ações e checkboxes para seleção.

TecCell Celulares e Tablets (teste) **Painel da Assistência Técnica** Olá, teccelli! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar. [Manual](#) [Mensalidade](#) [Sair](#)

[Dashboard](#) [Ordens de serviço](#) [Itens](#) [Aparelhos](#) [Clientes](#) **[Operadores](#)** [Finanças](#)

[Cadastro](#) **[Categorias de acesso](#)** [Operadores cadastrados](#)

ACESSOS

Categorias de acesso

Crie perfis de permissões e depois atribua cada perfil aos usuários do painel. Operadores autorizados podem criar categorias usando somente as permissões que já possuem.

Nome da categoria

Ex: Cadastro de produtos

O que esta categoria pode fazer

Marque as áreas e ações permitidas. O cadastro e a gestão de operadores e a auditoria permanecem exclusivos do administrador principal.

Painel inicial	Ordens de serviço	Itens
☐ Ver painel inicial	☐ Ver ordens de serviço	☐ Ver catálogo de itens
	☐ Cadastrar ordens de serviço Inclui cadastrar o cliente durante a abertura da OS.	☐ Cadastrar e editar itens do catálogo (preço, custo e estoque)
	☐ Editar ordens de serviço Inclui consultar o catálogo e incluir itens na OS.	

Categorias de acesso: o que cada tipo de funcionário pode fazer.

1. Primeiro crie uma **Categoria de acesso** (por exemplo, Técnico ou Atendente) e marque o que ela pode fazer.
 2. Depois, em **Cadastro**, crie o operador: login, senha, contato e a categoria dele.
- **Login:** de 3 a 50 caracteres, só letras sem acento, números, ponto, hífen ou sublinhado, sem espaços (por exemplo maria ou joao.silva). Letras maiúsculas viram minúsculas.
 - **Senha:** de 8 a 128 caracteres; pode ter letras, números e qualquer símbolo, sem nenhum tipo obrigatório.

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

Olá, teccell! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

ManualMensalidadeSair

DashboardOrdens de serviçoItensAparelhosClientesOperadoresFinanças

CadastroCategorias de acessoOperadores cadastrados

ACESSOS

Operadores

Controle quem pode entrar neste painel.

Nome de usuário

E-mail

WhatsApp

Senha

Categoria de acesso

operador@empresa.com

+595... ou +55...

Minimo de 12 caracteres, com maiúscula, minúscula, número e caractere especial.

Selecione uma categoria

Cadastro de operador.

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

Olá, teccell! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

ManualMensalidadeSair

DashboardOrdens de serviçoItensAparelhosClientesOperadoresFinanças

CadastroCategorias de acessoOperadores cadastrados

ACESSOS

Operadores cadastrados

Consulte os operadores com acesso ao painel e suas atividades.

Operadores com acesso ao painel

Buscar operadores

Nome do operador

teccell · Administrador

Acesso de administrador ao painel.

E-mail

WhatsApp

Operadores cadastrados.

Dica: A categoria **Administrador local** já vem pronta e é fixa: tem todas as permissões e acesso ao botão **Mensalidade**. Ela não pode ser alterada nem excluída e continua existindo mesmo depois de zerar o sistema. Coloque nela quem cuida do painel na empresa.

Importante: Só o administrador principal da empresa cadastra operadores e vê o histórico de tudo o que foi feito no painel.

Finanças

DashboardOrdens de serviçoItensAparelhosClientesOperadoresFinanças

Financeiro

Consulte faturamentos e custos das ordens de serviço que já foram faturadas.

Tipo de aparelho

Quem paga

Data inicial

Data final

Gerar relatório

Gerar PDF

2 OS faturada(s) no período.

Faturamento bruto

R\$ 510,00

Custos registrados

R\$ 195,00

Faturamento líquido

R\$ 315,00

Relatório de custos

Item	Quantidade	Custo total
Conector de carga USB-C	1	R\$ 15,00
Mão de obra - Celular	2	R\$ 0,00
Tela iPhone 11 (Incell)	1	R\$ 180,00

Ordens faturadas

OS	Aparelho	Cliente	Data de faturamento	Faturamento bruto
----	----------	---------	---------------------	-------------------

Relatório financeiro.

1. Clique em **Finanças**.
 2. Escolha o período (data inicial e final) e, se quiser, o tipo de aparelho.
 3. Clique em **Gerar relatório**.
- **Faturamento bruto:** tudo o que foi cobrado.
 - **Custos registrados:** quanto custaram as peças usadas.
 - **Faturamento líquido:** o que sobrou (bruto menos custos).
 - **Quem paga:** filtra entre o que o **cliente** pagou e o que está **a receber do fabricante** (garantia do fabricante).

Todos os aparelhos

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Gerar relatório

Gerar PDF

2 OS faturada(s) no período.

Faturamento bruto
R\$ 510,00

Custos registrados
R\$ 195,00

Faturamento líquido
R\$ 315,00

Relatório de custos

Item	Quantidade	Custo total
Conector de carga USB-C	1	R\$ 15,00
Mão de obra - Celular	2	R\$ 0,00
Tela iPhone 11 (Incell)	1	R\$ 180,00

Ordens faturadas

OS	Aparelho	Cliente	Data de faturamento	Faturamento bruto
#1	Celular	Ana Paula Ferreira	30/09/2026, 21:37:54	R\$ 420,00
#2	Celular	Bruno Henrique Souza	30/09/2026, 21:37:54	R\$ 90,00

Detalhes: custos por item e OS faturadas.

O botão **Gerar PDF** cria o relatório para imprimir ou mandar para o contador.

Configurações: o que existe e como pedir uma mudança

O painel tem uma parte chamada **Configurações**, onde ficam os ajustes que valem para a assistência inteira: dados da empresa, impressões, e-mail, notas fiscais e cópias de segurança. Este capítulo mostra tudo o que dá para ajustar lá, para você saber o que pode pedir.

Importante: As Configurações **só podem ser alteradas pelo administrador técnico do sistema, a LiLá Tecnologias**. Por isso, no seu painel, o administrador da empresa vê em **Configurações** só a parte **País** (para trocar o idioma), e os outros funcionários não veem o menu. Para mudar qualquer item deste capítulo, peça ao suporte: botão **Suporte**, no alto do painel, WhatsApp (45) 99852-8910 ou e-mail lilatecnologias@gmail.com.

Como pedir uma mudança

1. Clique em **Suporte**, no alto do painel, ou chame no WhatsApp (45) 99852-8910.
2. Diga o que quer mudar, usando os nomes deste capítulo. Por exemplo: “Quero trocar o telefone que sai no cupom” ou “Quero enviar os orçamentos pelo e-mail da loja”.
3. Mande junto as informações novas (o telefone, o e-mail, a logo em imagem etc.).
4. A LiLá Tecnologias faz o ajuste e avisa quando estiver pronto. A mudança aparece no seu painel na hora.

Informações da empresa

- **Dados da empresa:** nome que aparece no painel e nos impressos, razão social, nome fantasia, CNPJ, telefone, WhatsApp e o **e-mail da empresa**, que aparece como remetente dos e-mails enviados aos clientes.
- **Endereço e contatos:** endereço da empresa, localização no mapa e links do WhatsApp e das redes sociais.
- **Logo da empresa:** a imagem usada no alto do painel e nos impressos.
- **Cabeçalho e botões do painel:** a cor da faixa do alto e dos botões.
- **Endereço do painel na internet:** o endereço que você digita no navegador para entrar.

Dashboard Ordens de serviço Itens Aparelhos Clientes Operadores Finanças **Configurações**

Configurações de impressão Banco de dados **Informações da empresa** Notas fiscais

CONFIGURAÇÕES

Informações da empresa

Atualize a identificação, os contatos, a logo e a cor do cabeçalho e dos botões.

Dados da empresa

Identificação da empresa
Cadastre os dados da empresa e o nome usado na aba do navegador.

Nome da assistência
Auto Center Rota (teste)

Aparece nas abas do navegador, no painel e nos impressos.

Razão social
Nome empresarial

Nome fantasia
Auto Center Rota (teste)

CNPJ
00.000.000/0000-00

Telefone
(45) 3025-1000

WhatsApp
Número com código do país

E-mail da empresa
contato@suaempresa.com

Endereço que aparecerá como remetente dos orçamentos enviados por e-mail. A conta que envia fica no card "E-mail para envio", abaixo.

A razão social e o CNPJ preenchidos aparecem nos impressos da assistência.

Salvar identificação da empresa

Configurações › Informações da empresa (tela do administrador técnico).

E-mail para envio

É a conta de e-mail que o painel usa para mandar e-mails aos clientes, como o **orçamento em PDF**. Sem ela, o painel continua funcionando, mas não envia e-mails (o envio pelo WhatsApp continua).

- **Conta que envia:** o e-mail da empresa usado no envio (por exemplo, um Gmail da loja).
- **Senha de app:** uma senha especial que o Gmail cria só para o sistema. Não é a senha que você usa para abrir o seu e-mail.
- **Ativar envio:** liga ou desliga os e-mails automáticos.

Dica: Quer que os orçamentos saiam pelo e-mail da sua empresa? Fale com a LiLá Tecnologias. Se a conta for Gmail, a gente explica como criar a senha de app; não envie a senha comum do seu e-mail para ninguém.

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças
Configurações

E-mail para envio - SMTP

Conta de e-mail que envia os orçamentos aos clientes e os demais e-mails do painel. O remetente é o "E-mail da empresa", em Dados da empresa; se for diferente desta conta, precisa estar autorizado nela (no Gmail: "Enviar e-mail como"). Use as configurações fornecidas pelo seu provedor. SSL/TLS e STARTTLS protegem a conexão. A senha é armazenada criptografada; deixe em branco para manter a atual. No Gmail, use uma senha de aplicativo. Salve antes de verificar: a verificação usa os dados salvos e não envia mensagens.

E-mail da conta SMTP (usuário que envia; vazio = remetente)

contato@suaassistencia.com.br

Senha SMTP (no Gmail, senha de app)

Servidor SMTP

smtp.gmail.com

Porta

465

Segurança

SSL/TLS

E-mail de resposta (vazio = atendimento ou remetente)

☐ Ativar envio automático de e-mails

Salvar alterações

Verificar conexão SMTP

Credencial ainda não cadastrada. Envio automático desativado.

Logo da empresa

Esta única logo será usada em todas as partes do painel e nas impressões que exibem a marca da empresa. A imagem será ajustada ao formato de 720 x 240 pixels, sem cortes ou distorção.

O card "E-mail para envio", em Informações da empresa.

Configurações de impressão

Define como sai cada impresso: o tipo de papel (bobina térmica, etiqueta ou folha A4), a largura da bobina, o tamanho da letra, as margens, a quantidade de cópias e o que aparece no papel.

- **Resumo de faturamento:** o cupom entregue quando a OS é faturada.
- **Cupom do cliente:** o comprovante de entrada do aparelho, que pode trazer o código QR para o cliente acompanhar a OS.
- **Etiqueta do aparelho:** a etiqueta colada no aparelho durante o conserto (tamanho, orientação e texto).
- **Relatórios:** as listagens em folha A4, coloridas ou em preto e branco.

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças
Configurações

ORDENS DE SERVIÇO

Configurações de impressão

Escolha a impressora, o papel e o conteúdo de cada tipo de impressão. Salve os ajustes em cada card.

IMPRESSÃO

Resumo de faturamento

Cupom com os dados da empresa, itens cobrados, total e condições da garantia.

Formato de impressão

Cupom (bobina térmica)

A impressora, as cópias e o papel são escolhidos na janela de impressão do navegador.

Papel e impressão

Largura da bobina

80 mm

Quantidade de cópias

1

Tamanho da fonte (pt)

10

Margens

Superior (mm)

3

Inferior (mm)

3

Esquerda (mm)

3

Direita (mm)

3

O que incluir na impressão

IMPRESSÃO

Cupom do cliente

Comprovante de recebimento do aparelho e da ordem de serviço.

Formato de impressão

Cupom (bobina térmica)

A impressora, as cópias e o papel são escolhidos na janela de impressão do navegador.

Papel e impressão

Largura da bobina

80 mm

Quantidade de cópias

1

Tamanho da fonte (pt)

10

Margens

Superior (mm)

3

Inferior (mm)

3

Esquerda (mm)

3

Direita (mm)

3

O que incluir na impressão

IMPRESSÃO

Etiqueta do aparelho

Etiqueta de identificação do aparelho durante o atendimento.

Formato de impressão

Etiqueta (tamanho abalxo)

A impressora, as cópias e o papel são escolhidos na janela de impressão do navegador.

Papel e impressão

Tamanho da etiqueta

58 x 28 mm (padrão)

Largura (mm)

58

Altura (mm)

28

Orientação

Retrato

Alinhamento do texto

À esquerda

Quantidade de cópias

1

Tamanho da fonte (pt)

8

Margens

Superior (mm)

2

Inferior (mm)

2

Configurações › Configurações de impressão.

Dica: A impressora usada é escolhida na janela de impressão do navegador, no seu computador. Isso você mesmo escolhe na hora de imprimir.

Notas fiscais

Liga a emissão de notas pelo painel e guarda os dados do emissor fiscal: se a empresa emite NFS-e (serviços), NF-e ou NFC-e (produtos), se é do Simples Nacional, inscrições municipal e estadual, códigos de serviço e impostos.

Atenção: Para emitir notas, a empresa precisa ter **certificado digital A1** e os códigos fiscais conferidos pelo **seu contador**. Mande essas informações para a LiLá Tecnologias fazer a configuração.

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças
Configurações

INTEGRAÇÃO FISCAL

Notas fiscais

Defina quais notas a empresa emite e os dados do emissor fiscal. As notas saem pela OS faturada, no botão "Emitir nota fiscal".

Situação fiscal da empresa

Empresa sem CNPJ cadastrado em Informações da empresa: não há emissão de notas. Assistência: Automotivo (carros e motos).

☐ Emite NFS-e (mão de obra / serviços)
☐ Emite NF-e (venda de peças e produtos)
☒ Optante pelo Simples Nacional

Consultar CNPJ novamente

Emissor fiscal

Emissor

Focus NFe

Ambiente

Homologação (testes, sem valor fiscal)

Token da API

Deixe em branco para manter

Nenhum token guardado.

Crie a conta em focustnfe.com.br, cadastre a empresa e o certificado digital A1 no painel da Focus e copie o token do ambiente escolhido.

NFS-e (serviços)

Inscrição municipal

Código IBGE do município

Código do serviço (Item da lista LC 116)

1401

1401 = conserto e manutenção de máquinas, veículos e aparelhos. Confirme com o contador.

Código tributário municipal

Opcional

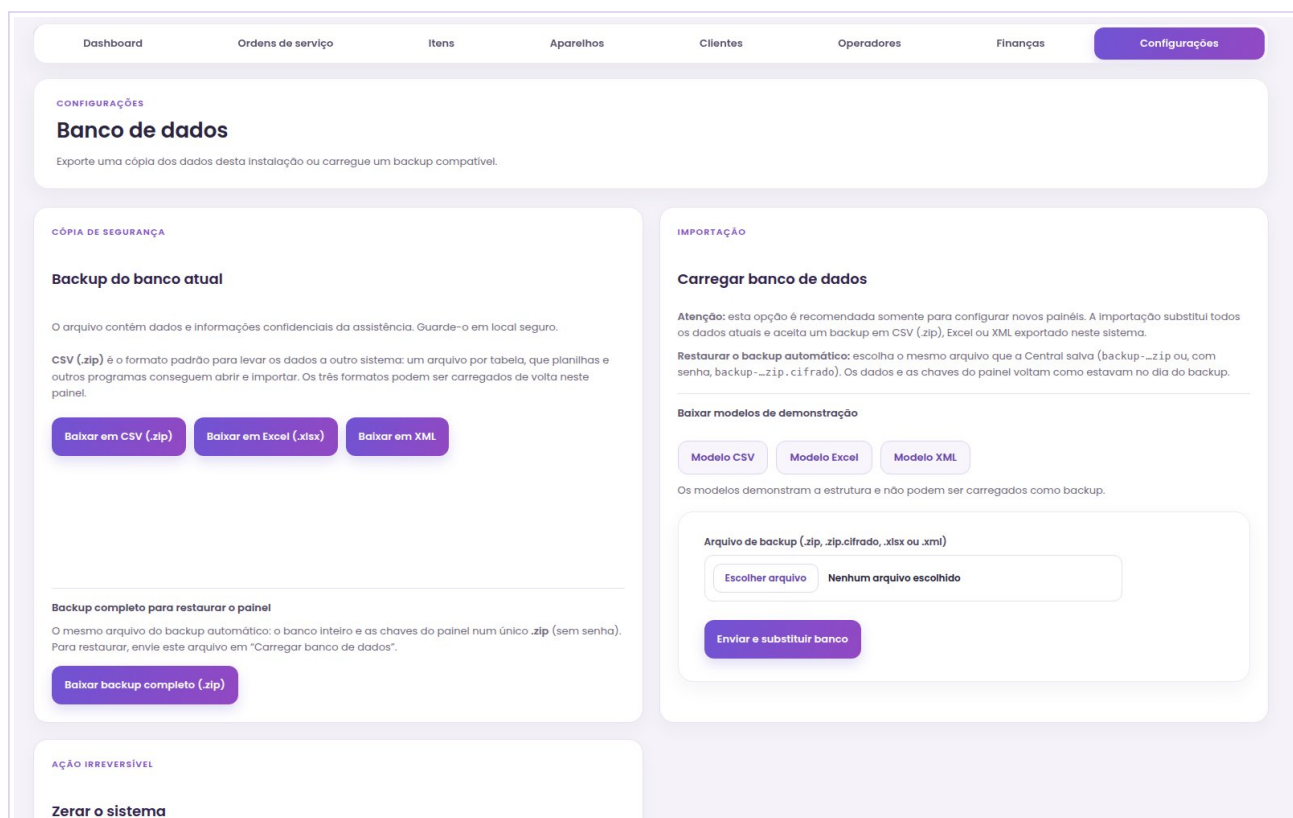
Alíquota do ISS (%)

2

Configurações › Notas fiscais.

Banco de dados (cópias de segurança)

- **Backup:** baixa uma cópia de todos os dados do painel (em planilha ou no formato completo, para restaurar).
- **Carregar banco de dados:** volta os dados de um backup. Usado para montar um painel novo ou recuperar dados.
- **Zerar o sistema:** apaga todos os dados. Só é feito a pedido do responsável pela empresa.



Configurações > Banco de dados.

Backup automático: seus dados guardados em vários lugares

Você não precisa fazer nada para ter cópia dos seus dados. **Todos os dias, às 20h**, a Central da LiLá Tecnologias faz sozinha uma cópia completa do seu painel: ordens de serviço, clientes, itens, finanças, configurações e tudo o mais.

Essa cópia é guardada em **quatro lugares diferentes** ao mesmo tempo:

- **No servidor do sistema:** as 10 cópias mais recentes ficam guardadas, prontas para uso.
- **No Microsoft OneDrive:** a nuvem da Microsoft, numa pasta só da sua empresa.
- **No Google Drive:** a nuvem do Google, também numa pasta só da sua empresa.
- **Por e-mail:** uma cópia vai para a caixa de backups da LiLá Tecnologias.

Por que isso é seguro

- **Nada depende de um lugar só.** Se o servidor tiver um problema, os dados continuam no OneDrive, no Google Drive e no e-mail. Microsoft e Google guardam os arquivos em vários centros de dados, protegidos contra falhas de equipamento.
- **Uma cópia por dia, com histórico.** Nas nuvens, a cópia de cada dia fica guardada com a data no nome. Se alguém apagar algo por engano, dá para voltar ao dia anterior ao problema.
- **Envio protegido.** As cópias viajam até as nuvens por conexão criptografada (a mesma proteção dos sites de banco).

- **Acesso só da LiLá Tecnologias.** As contas do OneDrive e do Google Drive são da LiLá Tecnologias, protegidas por senha. Outras empresas que usam o sistema não têm acesso às cópias.
- **Cópia separada por empresa.** Cada cliente tem o próprio arquivo e a própria pasta; os seus dados nunca se misturam com os de outra empresa.

Precisa recuperar dados?

Fale com a LiLá Tecnologias pelo **Suporte** e diga o dia que quer recuperar. A gente devolve o painel como ele estava naquele dia. Se quiser uma cópia dos seus dados para guardar com você, é só pedir.

País e idioma

Em **Configurações › País** aparecem o país do painel e a moeda usada nos valores (real no Brasil, guarani no Paraguai). País e moeda são definidos pela LiLá Tecnologias quando o painel é criado e não mudam depois.

Dica: O **idioma** das telas você mesmo pode trocar: o administrador da empresa consegue abrir **Configurações › País** e escolher **Português** ou **Español**. Essa é a única parte das Configurações que o administrador da empresa abre.

Mensalidade

O valor, o dia de vencimento e os dados de quem paga o boleto são cadastrados pela LiLá Tecnologias. Você acompanha tudo pelo botão **Mensalidade**, no alto do painel. Para mudar o dia de vencimento ou os dados do boleto, fale com o suporte.

Perguntas frequentes

Esqueci minha senha. O que faço?

Peça ao administrador da empresa para trocar a sua senha em **Operadores**. Se você é o administrador, fale com a LiLá Tecnologias (WhatsApp (45) 99852-8910).

Coloquei uma peça errada na OS.

Enquanto a OS não for faturada, abra a aba **Itens** e remova o item. A peça volta para o estoque.

A OS não deixa faturar.

Confira se o status está em **Pronto**, se o **Serviço executado** está preenchido e se a OS tem pelo menos um item.

O cliente perdeu o comprovante.

Abra a OS e clique em **Reimprimir Cupom do Cliente**.

Coloquei uma peça na OS, cliquei em Sair e ela sumiu.

É assim mesmo: **Sair** desfaz o que não foi salvo. Coloque a peça de novo e clique em **Salvar alterações**.

O botão Imprimir Orçamento não aparece.

Confira se a OS tem pelo menos um item na aba **Itens** e se o status escolhido é **Orçamento**.

O cliente quer ver o orçamento anterior.

No **Histórico** da OS, clique em **Ver orçamento Nº....** A via antiga sai marcada como sem validade.

Um menu sumiu da minha tela.

O seu login não tem permissão para ele. Peça ao administrador para revisar a sua categoria de acesso.

O menu Configurações não aparece (ou só mostra País).

É assim mesmo: as Configurações são alteradas só pelo administrador técnico, a LiLá Tecnologias; o administrador da empresa vê só **País**, para trocar o idioma. Veja no capítulo **Configurações** tudo o que dá para ajustar e peça a mudança pelo botão **Suporte** ou pelo WhatsApp (45) 99852-8910.

Não consigo mudar a OS para Orçamento.

Coloque antes as peças e serviços na aba **Itens**: sem itens não existe orçamento.

O botão Reabrir OS para garantia sumiu.

A garantia do serviço vale até **90 dias** depois do faturamento. Depois disso, abra uma OS nova.

Como marco garantia do fabricante numa OS que já existe?

Não dá: a garantia do fabricante só pode ser marcada na abertura da OS. Se precisar, abra uma OS nova para esse atendimento.

Como troco o idioma do painel?

O administrador da empresa abre **Configurações › País** e escolhe **Português** ou **Español**.

Quero mandar o orçamento por e-mail.

O e-mail do cliente precisa estar no cadastro dele, em **Clientes**, e o painel precisa ter a conta de envio configurada. Peça a configuração do **E-mail para envio** à LiLá Tecnologias.

Dica: Ficou com alguma dúvida que não está aqui? Fale com a LiLá Tecnologias pelo WhatsApp (45) 99852-8910 ou pelo e-mail lilatecnologias@gmail.com.

Precisa de ajuda?



Este sistema foi desenvolvido pela **LiLá Tecnologias**.

Para tirar dúvidas, pedir ajustes ou relatar algum problema, fale com a gente:

WhatsApp: (45) 99852-8910

E-mail: lilatecnologias@gmail.com