



Manual do Painel da Assistência Técnica

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

Versão de 07/10/2026

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 em **Suporte**, no alto da tela do painel, e depois em **Baixar manual**.

Assuntos deste manual

Como usar este manual	2
Palavras que você vai ver	4
Entrar no painel	5
Conhecendo a tela	7
Dashboard: o resumo da assistência	10
Ordens de serviço: a lista	11
Abrir uma nova ordem de serviço	15
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	47
Relatórios personalizados (PDF e Excel)	49
Configurações: o que existe e como pedir uma mudança	51
Perguntas frequentes	57
Precisa de ajuda?	59

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).

Tela de entrada do painel.

1. Digite o **e-mail ou o WhatsApp** do seu cadastro.
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 acesso (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.

Primeiro acesso sem e-mail nem WhatsApp

Agora a entrada é feita com o **e-mail ou o WhatsApp** do seu cadastro. Se o seu cadastro ainda não tem nenhum dos dois:

1. Entre uma última vez com o seu **usuário** e a sua senha.

2. O painel pede para cadastrar um **e-mail** ou um **WhatsApp**: escolha um, digite e clique em **Enviar código**.
3. Chega um **código de 6 dígitos** (vale 10 minutos), enviado pela LiLá Tecnologias. Digite o código e clique em **Confirmar e entrar**.
4. Pronto: daqui em diante, entre sempre com esse e-mail ou WhatsApp e a sua senha.



Primeiro acesso: cadastrar um e-mail ou um WhatsApp para confirmar.

Se você digitar o usuário e já tiver contato no cadastro, a tela mostra com qual e-mail ou WhatsApp entrar. O mesmo e-mail ou WhatsApp não pode estar em dois usuários.

Esqueci minha senha

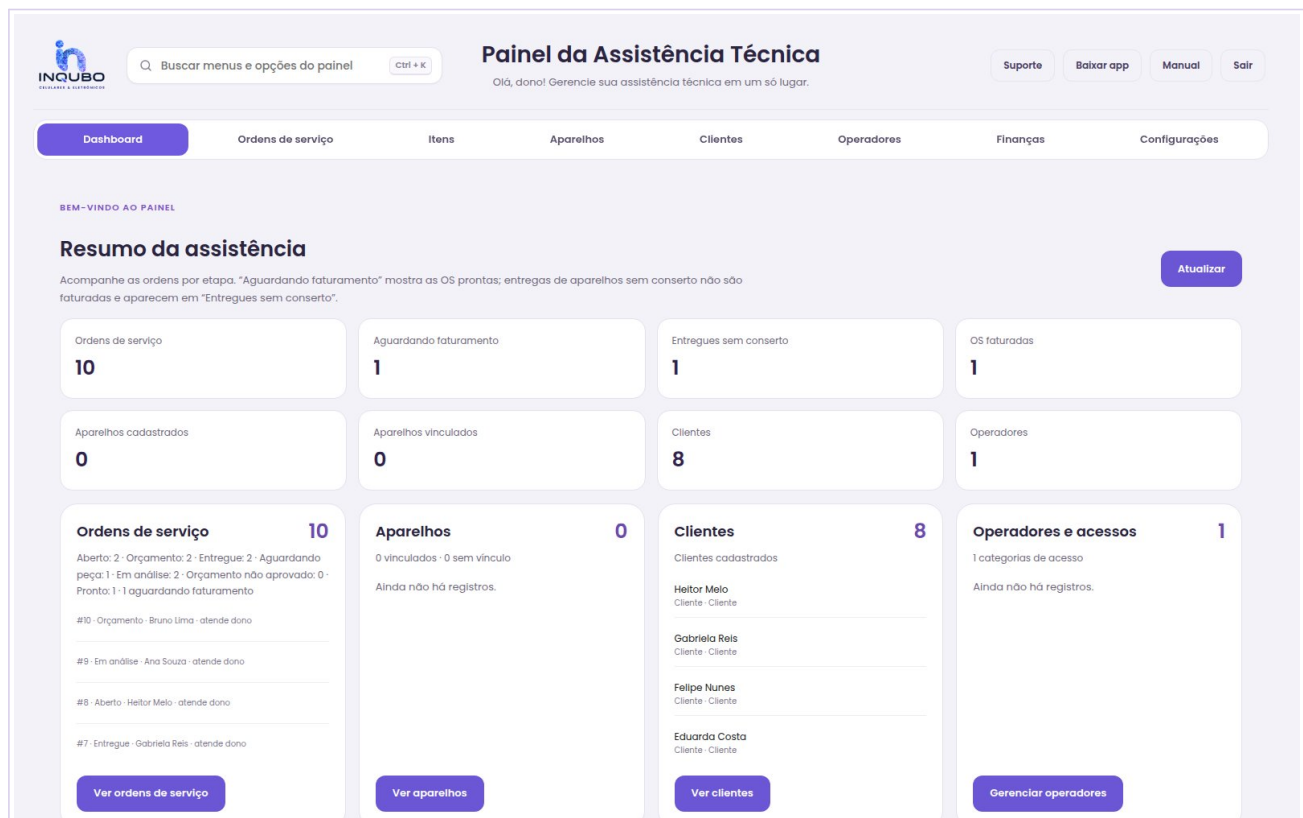
1. Na tela de entrada, clique em **Esqueci minha senha**.
2. Escolha **E-mail** ou **WhatsApp** e digite o contato do seu cadastro. Se ele não estiver no cadastro de nenhum usuário, a tela avisa.
3. Chega um **código de 6 dígitos** (vale 10 minutos), enviado pela LiLá Tecnologias. Digite o código e clique em **Conferir código**.
4. Crie a senha nova e clique em **Salvar senha nova**. Você sai de todos os aparelhos e entra de novo com a senha nova.

O e-mail e o WhatsApp de cada usuário ficam no cadastro dele (**Operadores**). Sem contato cadastrado, peça ao administrador para trocar a sua senha.

Atenção: Por segurança, **5 senhas erradas seguidas** bloqueiam o acesso naquele aparelho por **30 minutos**; a tela avisa quando faltam duas tentativas. O **Esqueci minha senha** também bloqueia por 30 minutos depois de 5 erros. Para liberar antes, crie a senha nova pelo código.

Conhecendo a tela

Dica: Para achar qualquer menu ou opção, use a **busca** do alto da tela, ao lado da logo do Inqubo (em telas menores e no celular, logo abaixo do cabeçalho; atalho **Ctrl + K**): digite parte do nome e escolha na lista que aparece, com o mouse ou com as setas e **Enter**.



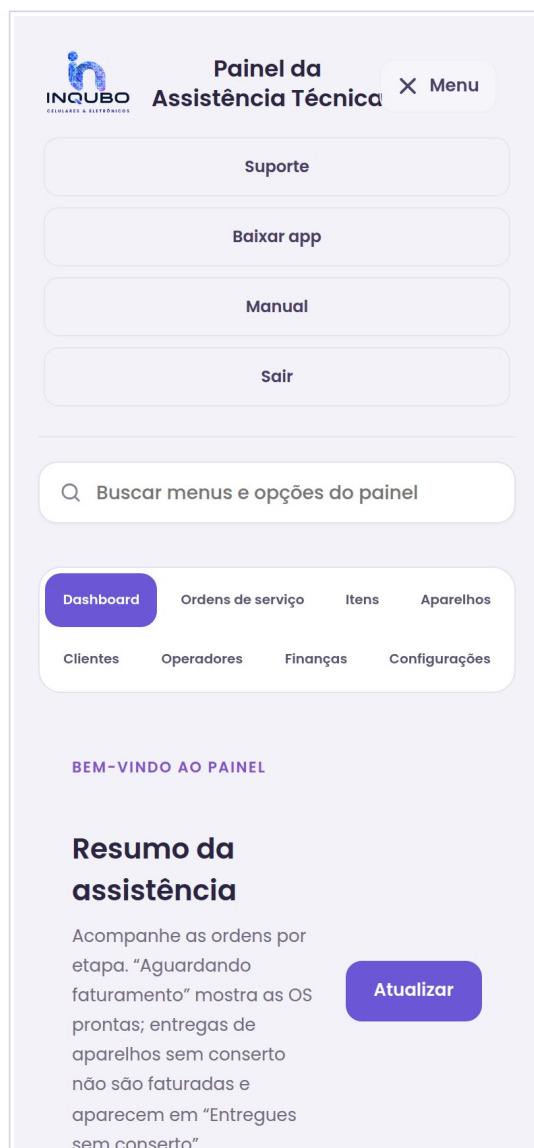
Tela inicial do painel.

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; também baixa 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.

The screenshot shows the 'Painel da Assistência Técnica' (Technical Assistance Dashboard) interface. At the top, there's a header with the INQUBO logo, a search bar, and navigation links like 'Suporte', 'Baixar app', 'Manual', and 'Sair'. Below the header is a menu bar with options: 'Dashboard', 'Ordens de serviço' (highlighted), 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores', 'Finanças', and 'Configurações'. The main content area is titled 'ASSISTÊNCIA TÉCNICA' and 'Nova ordem de serviço'. It contains a form for registering a new service order. The form includes fields for 'Quem registrou a ordem de serviço' (set to 'dono'), 'Cliente' (with a search bar and 'Cadastrar cliente' button), 'Informações do aparelho' (with a 'Cadastrar aparelho' button), and 'Acessórios entregues junto com o aparelho' (with checkboxes for 'Controle', 'Base ou suporte', 'Cabo de força', 'Jogos', 'Cabo HDMI', and 'Headset').

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.

Ativar alerta sonoro

2 chamada(s) em Aberto. Ative o som para ouvir os alertas.

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

Ordem de Serviço #10

Orçamento

Aberta em: 10/7/26, 12:39 AM

Aberto por: dono

Solicitado por: Bruno Lima

(45) 99233-9385

Aparelho: Celular

Modelo: Modelo 10 N° de série: 358002905653325 Marca: Xiaomi

Relato: Não reconhece o chip

Observações do aparelho: Risco na tampa

Constatação: Placa com umidade

Atendido por: dono

Solução: Troca da tela

Editar OS

Ordem de Serviço #9

Em análise

Garantia do fabricante - Samsung

Aberta em: 10/7/26, 12:39 AM

Aberto por: dono

Solicitado por: Ana Souza

(45) 92951-8234

Aparelho: Celular

Modelo: Modelo 9 N° de série: 353048129137121 Marca: Xiaomi

Relato: Desliga sozinho

Observações do aparelho: Risco na tampa

Constatação: Placa com umidade

Atendido por: dono

Solução: Troca da tela

Editar OS

Ordem de Serviço #8

Aberto

Aberta em: 10/7/26, 12:39 AM

Aberto por: dono

Solicitado por: Heitor Melo

(45) 95708-2808

Aparelho: Celular

Modelo: Modelo 8 N° de série: 35801407080050 Marca: Xiaomi

Relato: Tela quebrada depois de uma queda

Observações do aparelho: Risco na tampa

Constatação: Ainda não informado.

Atendido por: dono

Solução: Ainda não informado.

Editar OS

Ordem de Serviço #7

Entregue

Aberta em: 10/7/26, 12:39 AM

Aberto por: dono

Solicitado por: Gabriela Reis

(45) 92322-2814

Aparelho: Celular

Modelo: Modelo 7 N° de série: 359110459656861 Marca: Motorola

Relato: Não carrega a bateria

Observações do aparelho: Risco na tampa

Constatação: Placa com umidade

Atendido por: dono

Solução: Troca da tela

Ver

Ordem de Serviço #6

Entregue

Faturada

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**.

Ordens de serviço registradas no painel.

Ordens de serviço registradas

☐ Só garantia do fabricante

2 chamado(s) em Aberto. Ative o som para ouvir os alertas.

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

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

#10 Orçamento
Bruno Lima
 Celular Xiaomi Modelo 10
 (45) 99233-9385
 Não reconhece o chip
 10/7/26, 12:19 AM - dono

#9 Em análise
 Garantia Samsung
Ana Souza
 Celular Xiaomi Modelo 9
 (45) 92951-6234
 Desliga sozinho
 10/7/26, 12:19 AM - dono

#8 Aberto
Heitor Melo
 Celular Xiaomi Modelo 8
 (45) 95706-2606
 Tela quebrada depois de uma queda
 10/7/26, 12:19 AM - dono

#7 Entregue
Gabriela Reis
 Celular Motorola Modelo 7
 (45) 92322-2814
 Não carrega a bateria
 10/7/26, 12:19 AM - dono

#6 Entregue
 Faturada
Felipe Nunes
 Celular Xiaomi Modelo 6
 (45) 94931-1041
 Alto-falante sem som
 10/7/26, 12:19 AM - dono

#5 Pronto
Eduarda Costa
 Celular Samsung Modelo 5
 (45) 99042-9226
 Molhou e não liga
 10/7/26, 12:19 AM - dono

#4 Aguardando peça
Diego Alves
 Celular Samsung Modelo 4
 (45) 97891-9975
 Não reconhece o chip
 10/7/26, 12:19 AM - dono

#3 Orçamento
Carla Rocha
 Celular Motorola Modelo 3
 (45) 92681-4658
 Desliga sozinho
 10/7/26, 12:19 AM - dono

#2 Em análise
Bruno Lima
 Celular Xiaomi Modelo 2
 (45) 99233-9385
 Tela quebrada depois de uma queda
 10/7/26, 12:19 AM - dono

#1 Aberto
Ana Souza
 Celular Xiaomi Modelo 1
 (45) 92951-6234
 Não carrega a bateria
 10/7/26, 12:19 AM - dono

Sistema desenvolvido por **Lilá Tecnologias** WhatsApp (45) 99852-8910 lilatecnologias@gmail.com v2.8.0.e

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

Ordens de serviço registradas

☐ Só garantia do fabricante

2 chamado(s) em Aberto. Ative o som para ouvir os alertas.

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

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

OS	Status	Aberto em	Cliente	Aparelho	Técnico	
#10	Orçamento	10/7/26, 12:19 AM	Bruno Lima (45) 99233-9385	Celular Xiaomi Modelo 10	dono	Editar OS
#9	Em análise	10/7/26, 12:19 AM	Ana Souza (45) 92951-6234	Celular Xiaomi Modelo 9	dono	Editar OS
#8	Aberto	10/7/26, 12:19 AM	Heitor Melo (45) 95706-2606	Celular Xiaomi Modelo 8	dono	Editar OS
#7	Entregue	10/7/26, 12:19 AM	Gabriela Reis (45) 92322-2814	Celular Motorola Modelo 7	dono	Ver
#6	Entregue	10/7/26, 12:19 AM	Felipe Nunes (45) 94931-1041	Celular Xiaomi Modelo 6	dono	Ver Reativar OS para Garantia
#5	Pronto	10/7/26, 12:19 AM	Eduarda Costa (45) 99042-9226	Celular Samsung Modelo 5	dono	Editar OS
#4	Aguardando peça	10/7/26, 12:19 AM	Diego Alves (45) 97891-9975	Celular Samsung Modelo 4	dono	Editar OS
#3	Orçamento	10/7/26, 12:19 AM	Carla Rocha (45) 92681-4658	Celular Motorola Modelo 3	dono	Editar OS
#2	Em análise	10/7/26, 12:19 AM	Bruno Lima (45) 99233-9385	Celular Xiaomi Modelo 2	dono	Editar OS
#1	Aberto	10/7/26, 12:19 AM	Ana Souza (45) 92951-6234	Celular Xiaomi Modelo 1	dono	Editar OS

Sistema desenvolvido por **Lilá Tecnologias** WhatsApp (45) 99852-8910 lilatecnologias@gmail.com v2.8.0.e

Lista: uma OS por linha, como numa planilha.

Disponível depois que a ordem de serviço for salva.

Disponível depois que a ordem de serviço for salva.

Status da ordem de serviço

Aberto

Cadastrar ordem de serviço

Sair

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

☒ Entrega

☒ Orçamento não aprovado

☒ Só garantia do fabricante

Ativar alerta sonoro

2 chamado(s) em Aberto. Ative o som para ouvir os alertas.

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

OS	Status	Aberta em	Cliente	Aparelho	Técnico
#9	Em análise Garantia Samsung	10/7/26, 1:26:19 AM	Ana Souza  (45) 92951-6234	Celular Xiaomi Modelo 9	donor Editar OS



Sistema desenvolvido por [LiLá Tecnologias](#) [WhatsApp \(45\) 99852-8910](#) llatecnologias@gmail.com v2.8.0.e

Com “Só garantia do fabricante” marcado, aparecem só as OS de garantia do fabricante.

Abrir uma nova ordem de serviço

Faça isso sempre que um aparelho chegar para conserto.

A interface do Painel da Assistência Técnica apresenta uma barra superior com o logo da INQUBO, uma barra de busca e links para Suporte, Baixar app, Manual e Sair. Abaixo, uma barra de navegação contém links para Dashboard, Ordens de serviço (destacado), Itens, Aparelhos, Clientes, Operadores, Finanças e Configurações. O formulário principal, intitulado 'Nova ordem de serviço', contém campos para 'Quem registrou a ordem de serviço' (com uma lista suspensa mostrando 'dono'), 'Cliente' (com um campo de texto e um botão 'Cadastrar cliente'), 'Informações do aparelho' (com um campo para 'Tipo de aparelho' e um botão 'Cadastrar aparelho'), 'Garantia do fabricante' (com uma caixa de seleção para 'Este atendimento é garantia do fabricante (o cliente não paga)'), e 'Observações do aparelho' e 'Relato do cliente' (ambos com campos de texto).

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.

Esta seção detalha o formulário 'Informações do aparelho'. O campo 'Tipo de aparelho' está preenchido com 'Celular'. Abaixo, há um botão 'Cadastrar aparelho'. Os campos 'Marca' e 'Modelo' são preenchidos com 'Samsung' e 'Galaxy A54', respectivamente. Os campos 'Número de série' e 'IMEI' estão vazios. Os campos 'Cor' e 'Armazenamento' também estão vazios. O campo 'Sistema operacional' está preenchido com 'Android'. Na seção 'Acessórios entregues junto com o aparelho', as opções 'Carregador', 'Capa' e 'Chip' estão selecionadas com caixas de seleção marcadas. As opções 'Película', 'Cabo USB' e 'Fone de ouvido' não estão selecionadas. No rodapé, há uma instrução: 'Marca, modelo, número de série e os detalhes adequados ao tipo de aparelho.'

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**.

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.

TESTE ASSISTENCIA

CUPOM DO CLIENTE

TecCell Assistência

ORDEM DE SERVIÇO

Nº 5 · Aberta em 07/10/2026 às 01:26

CLIENTE

Eduarda Costa

WhatsApp: (45) 99042-8226

APARELHO

Quantidade: 1 × Celular

Marca: Samsung

Modelo: Modelo 5

Nº de série: 356060726128576

RELATO DO CLIENTE

Molhou e não liga

OBSERVAÇÕES

Risco na tampa

**Acesse aqui para mais informações da sua
OS**



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.

The screenshot displays the 'Painel da Assistência Técnica' (Technical Assistance Panel) interface. At the top, there's a search bar and navigation links like 'Suporte', 'Baixar app', 'Manual', and 'Sair'. Below this is a horizontal menu with options: 'Dashboard', 'Ordens de serviço' (highlighted), 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores', 'Finanças', and 'Configurações'. The main section is titled 'Ordem de Serviço #3' with a subtitle 'Ficha completa da ordem de serviço. Atualize os dados e salve as alterações.' Below this, there are two tabs: 'Informações' (selected) and 'Itens'. The 'Informações' tab contains several form fields: 'Quem registrou a ordem de serviço' (dropdown menu with 'dono' selected), 'Cliente' (text field with 'Carla Rocha'), 'WhatsApp do cliente' (text field with '(45) 92681-4658'), 'Informações do aparelho' section with fields for 'Tipo de aparelho' (dropdown with 'Celular'), 'Marca' (text field with 'Motorola'), 'Modelo' (text field with 'Modelo 3'), 'Número de série' (text field with '357622002635488'), 'IMEI' (text field), 'Cor' (text field), 'Armazenamento' (text field), and 'Sistema operacional' (text field). At the bottom, there's a section 'Acessórios entregues junto com o aparelho' with checkboxes for 'Carreador', 'Cabo USB', and 'Capa'.

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)

Painel da Assistência Técnica
Olá, donoi! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

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

Ordem de Serviço #3

Ficha completa da ordem de serviço. Atualize os dados e salve as alterações.

Informações **Itens**

Itens da OS
Adicione itens cadastrados e consulte quantidades e valores desta ordem.

Item cadastrado: Escolha um item

Quantidade: 1

Preço do item:

Adicionar à OS Cancelar

Atendimento original

Mão de obra - diagnóstico	Mão de obra - 1 serviço	Valor unitário: R\$ 50,00 Subtotal: R\$ 50,00	X
Conector de carga USB-C	Qtd.: 1	Valor unitário: R\$ 45,00 Subtotal: R\$ 45,00	X
...	...	Valor unitário: R\$ 90,00	...

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.

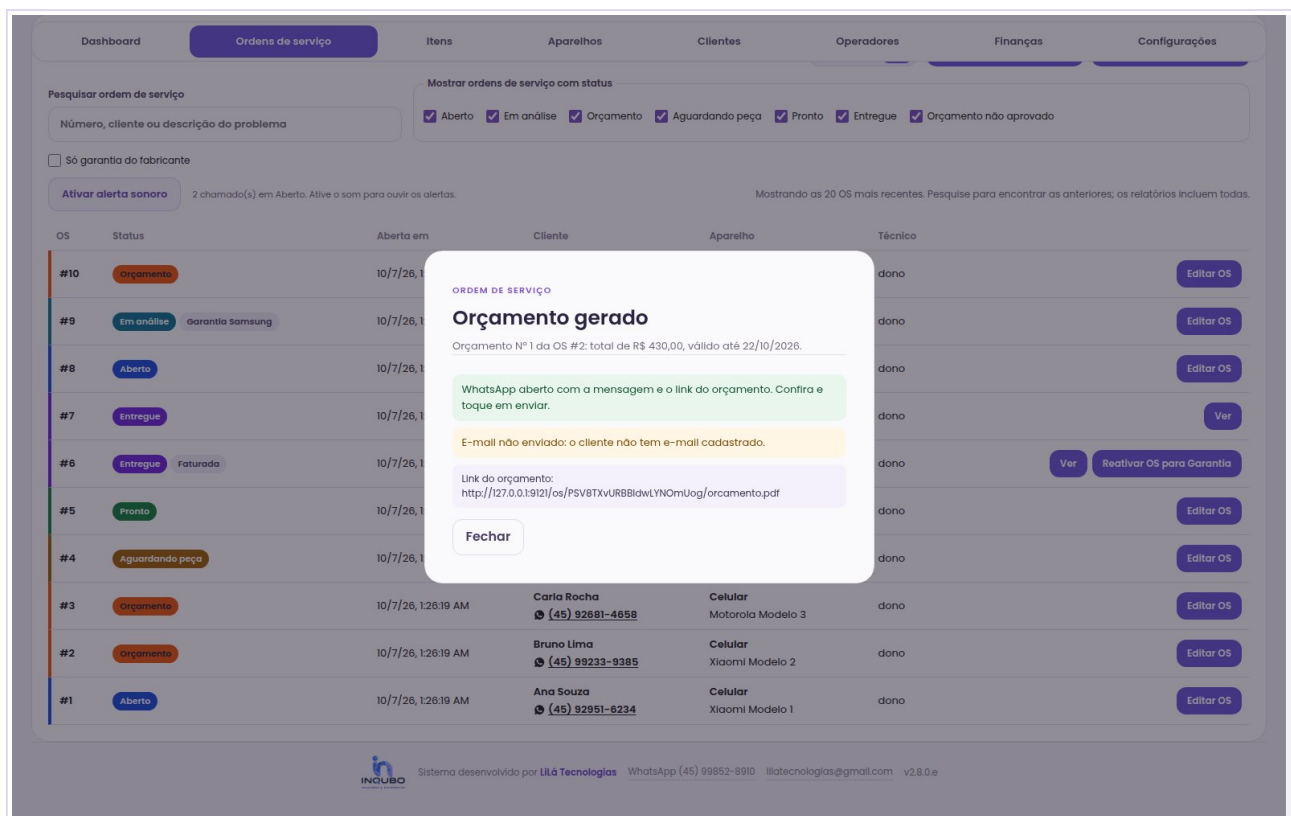
1. Abra a OS e coloque na aba **Itens** as peças e serviços do conserto. Sem itens, a OS não muda para Orçamento.
2. Em **Status da ordem de serviço**, escolha **Orçamento**.
3. Clique em **Salvar alterações**. O orçamento é gerado na hora, recebe um número (Nº 1, Nº 2...) e fica guardado na OS.
4. Aparece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

The screenshot displays the 'Ordens de serviço' (Service Orders) section of the LiLá Tecnologias dashboard. A table lists 10 service orders with columns for OS number, Status, Date, Client, Device, and Technician. The status of the orders varies, including 'Orçamento', 'Em análise', 'Aberto', 'Entregue', 'Pronto', and 'Aguardando peça'. A modal window titled 'ORDEM DE SERVIÇO Orçamento gerado' is overlaid on the table. It contains the text: 'Orçamento Nº 1 da OS #2: total de R\$ 430,00, válido até 22/10/2026.' Below this, it asks: 'Deseja enviar o orçamento para o cliente? Vá pelo WhatsApp (mensagem com o link do PDF) e, se o cliente tiver e-mail cadastrado, também por e-mail com o PDF anexo.' There are two buttons: 'Sair' and 'Sim, enviar'.

OS	Status	Aberta em	Cliente	Aparelho	Técnico
#10	Orçamento	10/7/26, 1:26:19 AM	Bruno Lima (45) 99233-9385	Celular Xiaomi Modelo 10	dono
#9	Em análise	10/7/26, 1:26:19 AM	garantia samsung		dono
#8	Aberto	10/7/26, 1:26:19 AM			dono
#7	Entregue	10/7/26, 1:26:19 AM			dono
#6	Entregue	10/7/26, 1:26:19 AM	Faturada		dono
#5	Pronto	10/7/26, 1:26:19 AM			dono
#4	Aguardando peça	10/7/26, 1:26:19 AM	Diego Alves (45) 97891-9975	Celular Samsung Modelo 4	dono
#3	Orçamento	10/7/26, 1:26:19 AM	Carla Rocha (45) 92681-4658	Celular Motorola Modelo 3	dono
#2	Orçamento	10/7/26, 1:26:19 AM	Bruno Lima (45) 99233-9385	Celular Xiaomi Modelo 2	dono
#1	Aberto	10/7/26, 1:26:19 AM	Ana Souza (45) 92951-6234	Celular Xiaomi Modelo 1	dono

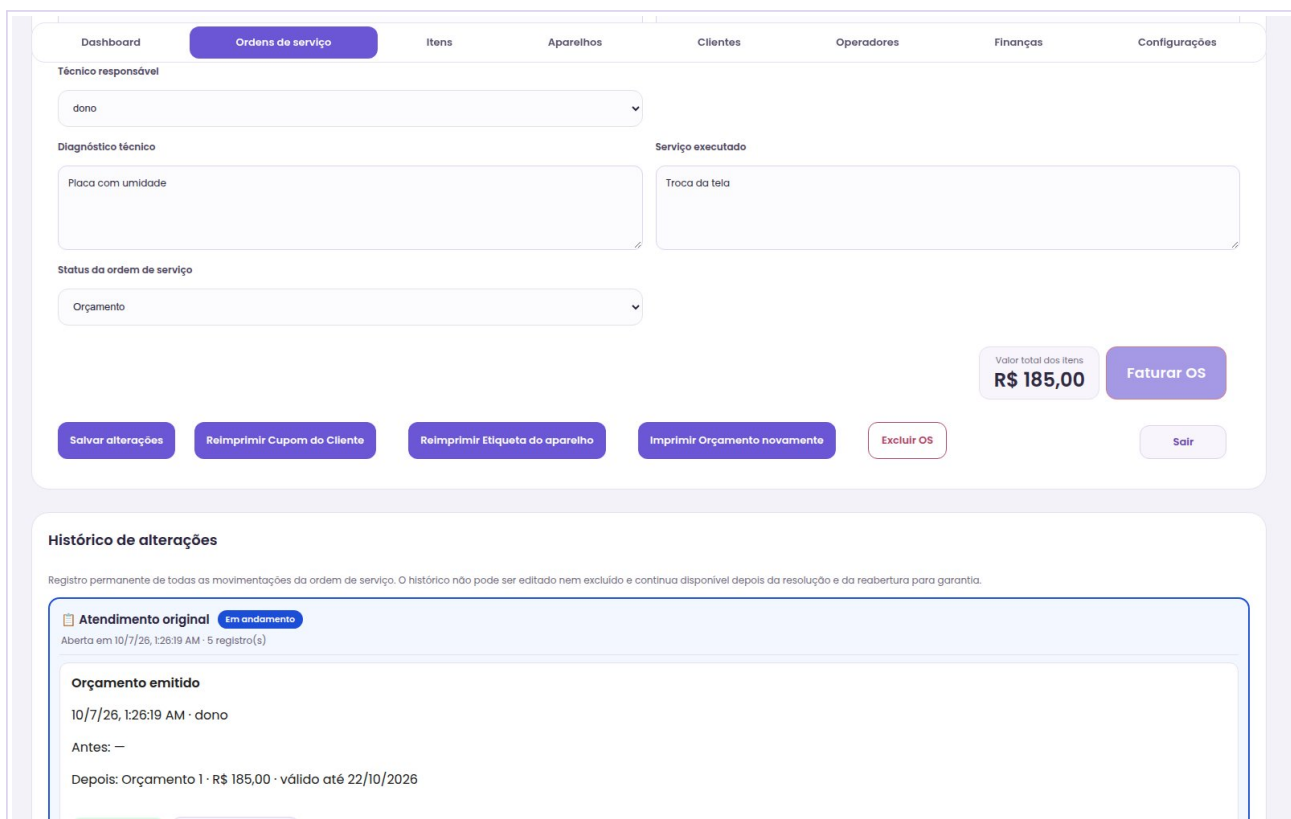
Ao salvar com o status Orçamento, o painel gera o orçamento e pergunta se quer enviar.

- **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 a LiLá Tecnologias configurou a conta de envio do painel, 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.



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.

TESTE ASSISTÊNCIA

TecCell Assistência

Orçamento N° 1

OS N° 3 - SUBSTITUÍDO pelo N° 2 - sem validade

ORÇAMENTO SUBSTITUÍDO — NÃO TEM MAIS VALIDADE

Substituído pelo Orçamento N° 2 em 07/10/2026. Valores e itens abaixo não valem mais; use somente o orçamento mais recente (N° 2). Cópia apenas para consulta.

Cliente e aparelho

Cliente

Carla Rocha

Entrada do aparelho

07/10/2026 01:26

Orçamento

N° 1 - emitido em 07/10/2026

Tipo

Celular

Modelo

Modelo 3

Número de série

357622002635488

Marca

Motorola

Relato e observações

Relato do cliente

Desliga sozinho

Observações do aparelho

Risco na tampa

Diagnóstico técnico

Placa com umidade

Serviço a executar

Troca da tela

Itens e serviços

Item	Qtd.	Valor unitário	Subtotal
Mão de obra - diagnóstico	1	R\$ 50,00	R\$ 50,00
Conector de carga USB-C	1	R\$ 45,00	R\$ 45,00
Mão de obra - troca de tela	1	R\$ 90,00	R\$ 90,00
Total do orçamento			R\$ 185,00

Emitido em 07/10/2026 01:57

TecCell Assistência

Página 1 de 2

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 N°...** 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:

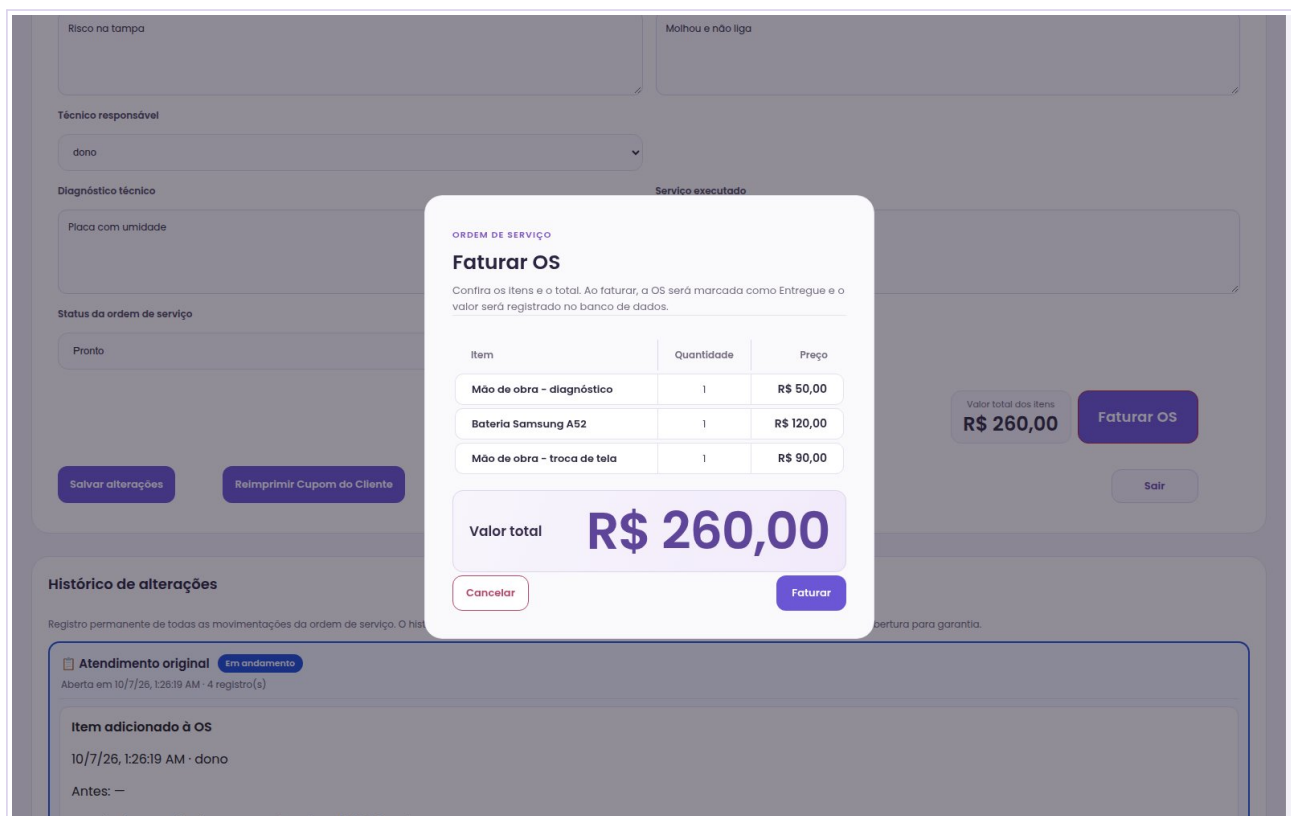
The screenshot displays a web interface for managing a service order (OS). The form includes several input fields and buttons:

- Técnico responsável:** A dropdown menu with "dono" selected.
- Diagnóstico técnico:** A text area containing "Placa com umidade".
- Serviço executado:** A text area containing "Troca da tela".
- Status da ordem de serviço:** A dropdown menu with "Pronto" selected.
- Summary:** A box showing "Valor total dos itens" as **R\$ 260,00** and a prominent **Faturar OS** button.
- Buttons:** "Salvar alterações", "Reimprimir Cupom do Cliente", "Reimprimir Etiqueta do aparelho", "Excluir OS", and "Sair".

Below the form is a section titled "Histórico de alterações" (History of changes), which contains a note about the permanence of the record and a list of changes. The first entry is "Atendimento original" (original service) with a status of "Em andamento" (in progress), dated 10/7/26, 1:26:19 AM, and notes that it was opened by "dono". A subsequent entry shows an "Item adicionado à OS" (item added to the OS) for "10/7/26, 1:26:19 AM · dono", with a note indicating the addition of "1 x Mão de obra - troca de tela · R\$ 90,00 cada" (1 x Labor - screen replacement · R\$ 90.00 each).

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

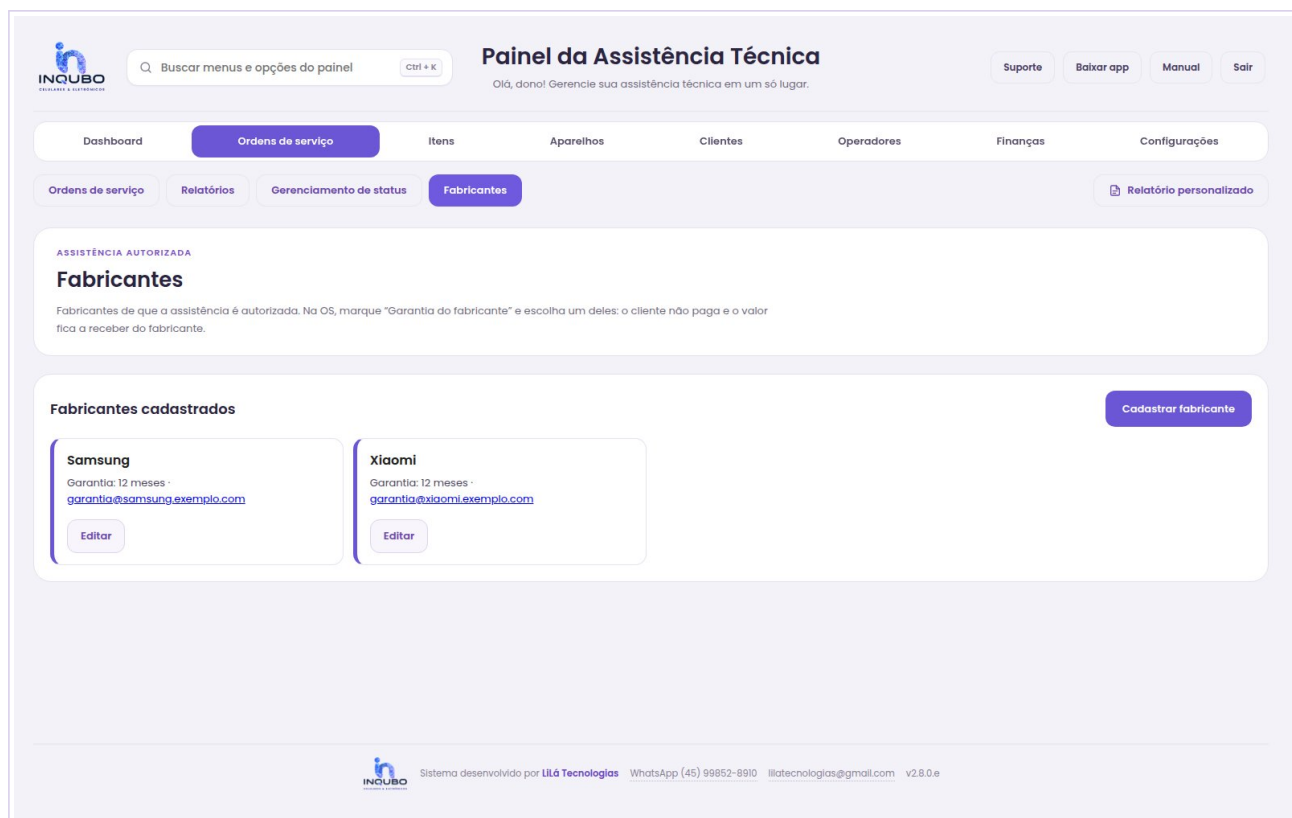
A garantia do seu serviço pode ser aberta **até 90 dias depois do faturamento**. Passado esse prazo, o botão de garantia não aparece mais: se o aparelho voltar, abra uma OS nova.

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



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

Configurações

Nome do fabricante

Samsung

CNPJ

00.000.000/0000-00

Site / portal de garantias

https://portal-de-garantia.fabricante.com.br

Código de credenciamento da assistência

Nº do posto autorizado

Prazo de garantia (meses)

12

E-mail de suporte

garantia@samsung.exemplo.com

Telefone de suporte

Endereço

Rua, número, bairro, cidade - UF (para envio de peças)

Observações / procedimento de garantia

Ex: documentos exigidos, como abrir o chamado, prazo para enviar a peça trocada...

Contatos

Adicionar contato

☒

Fabricante ativo (aparece na escolha da OS)

Salvar alterações

Cancelar

Excluir fabricante



Sistema desenvolvido por [LiLá Tecnologias](#) WhatsApp (45) 99852-8910 lilatecnologias@gmail.com v2.8.0.e

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

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

Tipo de aparelho
Celular
[Cadastrar aparelho](#)

Marca: Samsung ✕ Modelo: Galaxy A54 Número de série: IMEI:

Cor: Armazenamento: Sistema operacional:

Acessórios entregues junto com o aparelho

☒ Carregador ☐ Cabo USB ☒ Capa
☐ Película ☐ Fone de ouvido ☐ Chip
☐ Cartão de memória

Marca, modelo, número de série e os detalhes adequados ao tipo de aparelho.

Garantia do fabricante

☒ Este atendimento é garantia do fabricante (o cliente não paga)

Fabricante: Samsung Nº da nota fiscal de compra: 45871 Data da nota fiscal: 06/12/2026 Protocolo do fabricante: GSPN-778120 Foto da nota (opcional): [Escolher ou tirar foto](#)

Garantia de 12 meses

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: Aparelho sem marcas de uso; acompanha a caixa

Relato do cliente: Reinicia sozinho várias vezes por dia

Técnico responsável

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
Configurações

Fabricante
Samsung

Nº da nota fiscal de compra

Data da nota fiscal
mm/da/yyyy

Protocolo do fabricante
Nº do chamado no sistema da marca

Foto da nota (opcional)
Escolher ou tirar foto

Garantia de 12 meses

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
Risco na tampa

Relato do cliente
Desliga sozinho

Técnico responsável
dono

Diagnóstico técnico
Placa com umidade

Serviço executado
Troca da tela

Status da ordem de serviço
Em análise

Valor total dos itens
R\$ 50,00
Faturar OS

Salvar alterações
Reimprimir Cupom do Cliente
Reimprimir Etiqueta do aparelho
Excluir OS
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. No topo, há uma barra de navegação com abas: Dashboard, Ordens de serviço, Itens, Aparelhos, Clientes, Operadores, Finanças e Configurações (destacada). O conteúdo principal é dividido em três painéis de configuração:

- Configuração de Resumo:** Possui uma seção "O que incluir na impressão" com checkboxes para "Logo da assistência" e "Dados da assistência", ambas marcadas. Abaixo, há um campo de texto para "Texto da garantia" com o exemplo: "Garantia de 90 dias para qualquer item desta lista, válida para defeitos não ocasionados por mau uso." Um botão "Salvar configurações do resumo" está na base.
- Configuração de Cupom:** Possui uma seção "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" (destacada). Um texto explicativo informa que o cupom conterá a frase "Acesse aqui para mais informações da sua OS" e um QR que abre a página de detalhes da OS. Abaixo, há um campo para "Mensagem no rodapé" com o exemplo: "Ex.: Apresente este cupom ao retirar o aparelho." Um botão "Salvar configurações de cupom" está na base.
- Configuração de Etiqueta:** Possui dimensões configuráveis (Superior, Inferior, Esquerda, Direita) com o valor "2" mm. A seção "O que incluir na impressão" tem 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" (marcado) e "Data e hora de entrada". Um botão "Salvar configurações de etiqueta" está na base.

Na parte inferior esquerda, há uma seção "IMPRESSÃO" com o título "Relatórios", explicando que os relatórios saem em PDF A4 e que a impressora e o papel são escolhidos na janela de impressão.

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.

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.

Garantia nº 1

Em andamento

Reaberta em 10/7/26, 1:41:37 AM - 2 registro(s)

OS REABERTA PARA GARANTIA

10/7/26, 1:41:37 AM · dono

Antes: OS encerrada · Status: Entregue

Depois: Atendimento de garantia nº 1 iniciado · Status: Orçamento · Itens adicionados nesta etapa não serão cobrados novamente.

Alterações da sessão

10/7/26, 1:41:37 AM · dono

Antes: Relato do cliente: Alto-falante sem som
Observações do aparelho: Risco na tampa
Diagnóstico técnico: Placa com umidade
Serviço executado: Troca da tela
Status: Entregue

Depois: Relato do cliente: —
Observações do aparelho: —
Diagnóstico técnico: —
Serviço executado: —
Status: Orçamento

Atendimento original

Encerrado · Faturada e entregue

Aberta em 10/7/26, 1:26:19 AM · encerrada em 10/7/26, 1:26:19 AM - 5 registro(s)

Faturamento da OS

10/7/26, 1:26:19 AM · dono

Antes: Status: Pronto

Depois: Status: Entregue

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.

Aberta em 10/7/26, 1:26:19 AM · 7 registro(s)

Orçamento emitido
10/7/26, 1:41:06 AM · dono
Antes: —
Depois: Orçamento 2 · R\$ 220,00 · válido até 22/10/2026
[Orçamento atual](#) [Ver orçamento Nº 2](#)

Item adicionado à OS
10/7/26, 1:40:57 AM · dono
Antes: —
Depois: 1 × Limpeza interna e higienização · R\$ 35,00 cada

Orçamento emitido
10/7/26, 1:26:19 AM · dono
Antes: —
Depois: Orçamento 1 · R\$ 185,00 · válido até 22/10/2026
[Substituído pelo Nº 2 - sem validade](#) [Ver orçamento Nº 1](#)

Item adicionado à OS
10/7/26, 1:26:19 AM · dono
Antes: —
Depois: 1 × Mão de obra - troca de tela · R\$ 90,00 cada

Item adicionado à OS
10/7/26, 1:26:19 AM · dono

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.



Ctrl + K

Painel da Assistência Técnica

Olá, donoi! 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](#)[Relatório personalizado](#)

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

Garantia do fabricante

mm/aa/yyyy

mm/aa/yyyy

Todos

Todos

Todos

Todas as OS

Incluir status

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

Gerar relatório PDF



Sistema desenvolvido por [LiLá Tecnologias](#) [WhatsApp \(45\) 99852-8910](#) lilatecnologias@gmail.com v2.8.0.e

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. Para escolher as colunas e baixar também em Excel, use o **Relatório personalizado** (capítulo **Relatórios personalizados**).

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 'Painel da Assistência Técnica' interface. At the top, there's a search bar and navigation links like 'Suporte', 'Baixar app', 'Manual', and 'Sair'. Below this is a menu with 'Dashboard', 'Ordens de serviço', 'Itens' (selected), 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores', 'Finanças', and 'Configurações'. Under 'Itens', there are sub-links: 'Cadastro de itens', 'Cadastrar nota', 'Cadastrar via XML', 'Itens cadastrados', and 'Etiquetas'. The main section is titled 'CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA' and 'Cadastro de itens'. It contains a form with fields for 'Nome do item', 'Código interno (automático)', 'Quantidade em estoque', 'Custo interno (R\$)', and 'Valor unitário (R\$)'. There are also checkboxes for 'Mão de obra (quantidade fixa 1, sem desconto do estoque)' and 'NCM da peça (nota fiscal)'. A 'Cadastrar item' button is at the bottom of the form. The footer includes the INCUBO logo and contact information for LiLá Tecnologias.

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.



Ctrl + K

Painel da Assistência Técnica

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

[Suporte](#)
[Baixar app](#)
[Manual](#)
[Sair](#)

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças
Configurações

Cadastro de itens
Cadastrar nota
Cadastrar via XML
Itens cadastrados
Etiquetas

CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA

Itens cadastrados

Itens disponíveis para inclusão nas ordens de serviço.

Buscar item

Catálogo de itens

28 itens

ITEM	CÓDIGO	ESTOQUE	CUSTO INTERNO	VALOR UNITÁRIO	
Bateria Samsung A52	100001	7	R\$ 60,00	R\$ 120,00	Editar
Conector de carga USB-C	100002	18	R\$ 15,00	R\$ 45,00	Editar
Limpeza interna e higienização	100014	Mão de obra	R\$ 0,00	R\$ 35,00	Editar
Mão de obra - Caixa de som	100005	Mão de obra	R\$ 0,00	R\$ 0,00	Editar

Itens cadastrados, com estoque e preços.

Dar entrada em peças que chegaram



Ctrl + K

Painel da Assistência Técnica

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

[Suporte](#)
[Baixar app](#)
[Manual](#)
[Sair](#)

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças
Configurações

Cadastro de itens
Cadastrar nota
Cadastrar via XML
Itens cadastrados
Etiquetas

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

Item (digite para buscar no catálogo)

Quantidade

Custo unitário (R\$)

Valor de venda (R\$)

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

[+ Adicionar item](#)
[Lançar nota no estoque](#)

Últimas notas lançadas

Nenhuma nota lançada ainda.

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) interface. At the top, there's a header with the 'INQUBO' logo, a search bar, and the title 'Painel da Assistência Técnica' with a subtitle 'Olá, donos! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.' and links for 'Suporte', 'Baixar app', 'Manual', and 'Sair'. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Dashboard', 'Ordens de serviço', 'Itens' (selected), 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores', 'Finanças', and 'Configurações'. Under the 'Itens' tab, there are sub-tabs: 'Cadastro de itens', 'Cadastrar nota', 'Cadastrar via XML' (selected), 'Itens cadastrados', and 'Etiquetas'. The main content area is titled 'CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA' and 'Cadastrar via XML'. It includes a description: 'Importe o arquivo XML da NF-e de compra. Os dados do fornecedor e os itens são preenchidos automaticamente para você conferir antes de lançar no estoque.' Below this is a section 'Arquivo XML da NF-e' with a 'Choose File' button and 'No file chosen' text. At the bottom, there's a section 'Últimas notas lançadas' showing 'Nenhuma nota lançada ainda.' The footer contains the 'INQUBO' logo, 'Sistema desenvolvido por LiLá Tecnologias', contact information (WhatsApp: (45) 99852-8910, email: lilatecnologias@gmail.com), and version 'v2.8.0.e'.

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

Painel da Assistência Técnica
Olá, donoi! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

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

Cadastro de aparelhos **Aparelhos cadastrados**

APARELHOS PARA REPARO
Aparelhos cadastrados
Tipos de aparelho configurados e aparelhos registrados na assistência.

Buscar aparelho ou tipo
Nome, tipo, marca ou modelo

Tipos de aparelhos cadastrados
Selecione Editar para abrir o cadastro completo do tipo.

Áudio 6 campos - 6 acessórios Editar	Caixa de som 6 campos - 5 acessórios Editar	Câmera 6 campos - 7 acessórios Editar	Câmera de segurança 6 campos - 6 acessórios Editar	Celular 7 campos - 7 acessórios Editar	Computador 8 campos - 7 acessórios Editar	Console 5 campos - 6 acessórios Editar	Drone 6 campos - 7 acessórios Editar
Fone de ouvido 6 campos - 5 acessórios Editar	Impressora 6 campos - 5 acessórios Editar	Modem 5 campos - 5 acessórios Editar	Monitor 7 campos - 6 acessórios Editar	Nobreak 5 campos - 4 acessórios Editar	Notebook 9 campos - 7 acessórios Editar	Outro 4 campos - 6 acessórios Editar	Projetor 6 campos - 6 acessórios Editar

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.



Ctrl + K

Painel da Assistência Técnica

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

[Suporte](#)[Baixar app](#)[Manual](#)[Sair](#)

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

[Cadastro de aparelhos](#)[Aparelhos cadastrados](#)

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

Áudio

Caixa de som

Câmera

Câmera de segurança

Celular

Computador

Console

Drone

Fone de ouvido

Impressora

Modem

Monitor

Nobreak

Notebook

Outro

Projeto

Roteador

Smartwatch

Som

Tablet

TV

Tipo de aparelho

Campos exibidos na OS

☒ Marca☒ Modelo☒ Número de série

☐ IMEI☐ Cor☐ Armazenamento☐ Sistema operacional

☐ Polegadas☐ Tecnologia☐ Resolução

☐ Smart TV☐ Tensão☐ Potência☐ Capacidade

☐ Processador☐ Memória RAM☐ Placa de vídeo

☐ Conexões☐ Conectividade☐ Bateria☐ Detalhes

Cadastro de aparelho.

Manual do Painel da Assistência Técnica · LiLá Tecnologias

Página 40

Clientes



Q Buscar menus e opções do painel Ctrl + K

Painel da Assistência Técnica
Olá, donos! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

[Suporte](#) [Baixar app](#) [Manual](#) [Sair](#)

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

[Cadastro](#) **[Clientes cadastrados](#)** [Relatórios](#)

CLIENTES DA ASSISTÊNCIA

Clientes cadastrados
Mostrando os clientes mais recentes. Pesquise por nome, telefone ou documento para localizar os anteriores.

Pesquisar cliente

Nome, aparelho, CPF ou telefone

Aparelho

Todos os aparelhos

Mostrando 8 dos 8 clientes mais recentes. Pesquise para localizar os anteriores.

Heitor Melo
Aparelho: Celular Xiaomi Modelo 8
CPF: Não informado
Telefone: (45) 95706-2808

Gabriela Reis
Aparelho: Celular Motorola Modelo 7
CPF: Não informado
Telefone: (45) 92322-2814

Felipe Nunes
Aparelho: Celular Xiaomi Modelo 6
CPF: Não informado
Telefone: (45) 94931-1041

Eduarda Costa
Aparelho: Celular Samsung Modelo 5
CPF: Não informado
Telefone: (45) 99042-8228

Diego Alves
Aparelho: Celular Samsung Modelo 4
CPF: Não informado
Telefone: (45) 97891-9975

Carla Rocha
Aparelho: Celular Motorola Modelo 3
CPF: Não informado
Telefone: (45) 92681-4658

Bruno Lima
Aparelho: Celular Xiaomi Modelo 10;
Celular Xiaomi Modelo 2
CPF: Não informado
Telefone: (45) 99233-9385

Ana Souza
Aparelho: Celular Xiaomi Modelo 9;
Celular Xiaomi Modelo 1
CPF: Não informado
Telefone: (45) 92951-6234

 Sistema desenvolvido por [LiLá Tecnologias](#) WhatsApp (45) 99852-8910 lilatecnicas@gmail.com v2.8.0.e

Lista de clientes.

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

Manual do Painel da Assistência Técnica · LiLá Tecnologias

Página 41

The screenshot displays the 'Painel da Assistência Técnica' interface. At the top, there's a header with the INQUBO logo, a search bar, and navigation links like 'Suporte', 'Baixar app', 'Manual', and 'Sair'. Below the header is a main navigation bar with tabs: 'Dashboard', 'Ordens de serviço', 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes' (highlighted), 'Operadores', 'Finanças', and 'Configurações'. Under the 'Clientes' tab, there are sub-tabs: 'Cadastro' (highlighted) and 'Clientes cadastrados', along with a 'Relatórios' link. The main content area is titled 'Cadastrar cliente' and includes a sub-header 'CLIENTES'. Below this, there's a form with two sections: 'Dados pessoais' and 'Endereço completo'. The 'Dados pessoais' section contains fields for 'Nome completo', 'RG', and 'CPF'. The 'Endereço completo' section contains fields for 'CEP', 'País', 'Rua / logradouro', 'Número', 'Complemento', and 'Bairro'. The 'CEP' field is pre-filled with '00000-000' and the 'País' field is pre-filled with 'Brasil'.

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 acesso. Assim o sistema registra quem fez cada coisa.

The screenshot shows the 'Painel da Assistência Técnica' interface. At the top, there's a search bar and navigation links like 'Suporte', 'Baixar app', 'Manual', and 'Sair'. The main menu includes 'Dashboard', 'Ordens de serviço', 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores' (highlighted), 'Finanças', and 'Configurações'. Below the menu, there's a sub-menu with 'Cadastro', 'Categorias de acesso' (highlighted), and 'Operadores cadastrados'. The 'Categorias de acesso' section has a heading 'ACESSOS' and a description: '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.' Below this is a form titled 'Nome da categoria' with an example 'Ex.: Cadastro de produtos'. The form is divided into sections for 'O que esta categoria pode fazer', with sub-sections for 'Painel inicial', 'Ordens de serviço', 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes', and 'Impressão'. Each sub-section contains a list of permissions with checkboxes.

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

- ☐ Ver painel inicial

Ordens de serviço

- ☐ Ver ordens de serviço
- ☐ Cadastrar ordens de serviço
Inclui cadastrar o cliente durante a abertura da OS.
- ☐ Editar ordens de serviço
Inclui consultar o catálogo e incluir itens na OS.
- ☐ Alterar status, faturar, entregar e reabrir OS para garantia
Inclui editar a OS, necessário para completar o atendimento e a garantia.
- ☐ Gerenciar status das OS (criar, renomear, cores e excluir)

Itens

- ☐ Ver catálogo de itens
- ☐ Cadastrar e editar itens do catálogo (preço, custo e estoque)

Aparelhos

- ☐ Ver aparelhos cadastrados
- ☐ Cadastrar e editar aparelhos
Inclui ver clientes, para vincular o aparelho ao responsável.

Clientes

- ☐ Ver clientes
- ☐ Cadastrar e atualizar clientes

Impressão

- ☐ Ver configurações de impressão
- ☐ Configurar impressoras, etiquetas, cupons e relatórios

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. Ele identifica o operador no sistema; para entrar, o operador usa o e-mail ou o WhatsApp.
 - **E-mail e WhatsApp:** informe pelo menos um. É com ele que o operador entra no painel e recebe o código do **Esqueci minha senha**. O mesmo e-mail ou WhatsApp não pode estar em dois operadores.
 - **Senha:** de 8 a 128 caracteres; pode ter letras, números e qualquer símbolo, sem nenhum tipo obrigatório.



Ctrl + K

Painel da Assistência Técnica

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

[Suporte](#)
[Baixar app](#)
[Manual](#)
[Sair](#)

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

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

ACESSOS

Operadores

Controle quem pode entrar neste painel.

Nome de usuário

Login de entrada: letras sem acento, números, ponto, hífen ou sublinhado, sem espaços.

E-mail

Esse e-mail será usado para recuperação de senha.

WhatsApp (opcional)

Inclua o código do país, como +55 ou +55.

Senha

De 8 a 128 caracteres. Pode usar letras, números e qualquer símbolo; nenhum tipo é obrigatório.

Categoria de acesso

Selecione uma categoria

Cadastrar operador



Sistema desenvolvido por [LiLá Tecnologias](#) | WhatsApp (45) 99852-8910 | liatecnologias@gmail.com | v2.8.0.e

Cadastro de operador.



Ctrl + K

Painel da Assistência Técnica

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

[Suporte](#)
[Baixar app](#)
[Manual](#)
[Sair](#)

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

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

ACESSOS

Operadores cadastrados

Consulte os operadores com acesso ao painel e suas atividades.

Operadores com acesso ao painel

Buscar operadores

Locais da loja

Para o "só na loja" dos operadores: o IP de Internet da loja (todos os computadores da loja soem pelo mesmo IP). Este computador está no IP 127.0.0.1. Se a Internet da loja trocar de IP, cadastre o novo aqui. Nenhum local cadastrado: todos os operadores podem entrar de qualquer lugar.

Nome

IP

Cadastrar este local

dono - 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.

Horário e local de acesso

Em **Operadores > Operadores cadastrados**, cada operador tem o quadro **Horário e local de acesso**:

- **Dias e horário:** marque os dias em que ele pode entrar e o horário (das/até). Pode virar a noite (ex.: 22:00 até 06:00). Vazio = o dia inteiro.
- **De onde pode entrar:** de qualquer lugar (inclusive de casa ou pelo celular) ou só na loja.
- **Sem restrição:** volta o operador para qualquer dia, hora e lugar.

Horário e local de acesso de um operador.

Para usar só na loja, cadastre antes, no quadro **Locais da loja**, a internet da loja: abra o painel num computador da loja e clique em **Cadastrar este local**. Fora do horário ou do local, o login é recusado com o motivo, e quem estiver com o painel aberto volta para a tela de entrada.

Atenção: Se a internet da loja trocar de endereço (acontece com alguns provedores), quem é só na loja fica sem entrar até o administrador cadastrar o local de novo. O administrador sempre consegue entrar.

Em **Aparelhos ao mesmo tempo** (no cadastro e em Operadores cadastrados) você escolhe em quantos aparelhos cada login pode ficar conectado: 1 (o padrão), 2, 3, 4, 5, 10 ou sem limite. Ao entrar num aparelho a mais, o aparelho conectado há mais tempo sai do painel na hora e volta para a tela de entrada com o aviso.

Finanças

GESTÃO FINANCEIRA

DashboardOrdens de serviçoItensAparelhosClientesOperadoresFinançasConfigurações

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

Tipo de aparelho

Todos os aparelhos

Quem paga

Todos

Data inicial

mm/dd/yyyy

Data final

mm/dd/yyyy

Gerar relatório

Gerar PDF

1 OS faturada(s) no período.

Faturamento bruto

R\$ 185,00

Custos registrados

R\$ 15,00

Faturamento líquido

R\$ 170,00

Relatório de custos

Item	Quantidade	Custo total
Conector de carga USB-C	1	R\$ 15,00
Mão de obra - diagnóstico	1	R\$ 0,00
Mão de obra - troca de tela	1	R\$ 0,00

Ordens faturadas

OS	Aparelho	Cliente	Data de faturamento	Faturamento bruto
#R	Cellular	Felipe Nogueira	10/17/2019 1:26:10 AM	R\$ 185,00

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).

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças
Configurações

Todos os aparelhos
Todos
mm/aa/yyyy

Data final
mm/aa/yyyy

Gerar relatório
Gerar PDF

1 OS faturada(s) no período.

Faturamento bruto
R\$ 185,00

Custos registrados
R\$ 15,00

Faturamento líquido
R\$ 170,00

Relatório de custos

Item	Quantidade	Custo total
Conector de carga USB-C	1	R\$ 15,00
Mão de obra - diagnóstico	1	R\$ 0,00
Mão de obra - troca de tela	1	R\$ 0,00

Ordens faturadas

OS	Aparelho	Cliente	Data de faturamento	Faturamento bruto
#6	Celular	Felipe Nunes	10/7/26, 1:26:19 AM	R\$ 185,00


Sistema desenvolvido por [LiLá Tecnologias](#)
[WhatsApp \(45\) 99852-8910](#)
[liatecnologias@gmail.com](mailto:lilatecnologias@gmail.com)
v2.8.0.e

Detalhes: custos por item e OS faturadas.

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

Relatórios personalizados (PDF e Excel)

Em cada parte do painel que tem relatório aparece o botão **Relatórios** (ou **Relatório personalizado**), no canto direito do submenu. Ele abre o montador: você escolhe o relatório, os filtros e as informações, e vê na hora como o PDF e a planilha do Excel vão ficando.

Relatórios deste painel: **Ordens de serviço** (cliente, aparelho, status, técnico, faturamento e garantia) e **Clientes**. Cada pessoa só vê os relatórios das partes que tem permissão para abrir.

The screenshot shows the 'RELATÓRIOS' section with a sub-header 'Monte o seu relatório'. Below this, there are three main sections: 1. 'Qual relatório' where 'Ordens de serviço' is selected. 2. 'Filtros' with date range (10/01/2026 to 10/07/2026) and status filters. 3. 'Informações e posição das colunas' with 'Salvar como modelo' and 'Baixar Excel' buttons. To the right, there are two preview windows: 'COMO FICA O PDF' showing a table with columns like 'Nº', 'Data de', 'Cliente', 'Assessor', 'Status', 'Modelo', 'Status', 'Técnico', and 'Valor Faturado'; and 'COMO FICA O EXCEL' showing the same data in an Excel spreadsheet format with columns A through I.

O montador de relatórios: à esquerda as escolhas, à direita a prévia do PDF e do Excel.

1. **Qual relatório:** escolha o relatório. Se já salvou um modelo, escolha em **Modelo salvo** e tudo volta como estava.
 2. **Filtros:** o período (os atalhos Hoje, Este mês, Mês passado, Este ano e Tudo ajudam) e os outros filtros do relatório, como situação, forma de pagamento ou vendedor.
 3. **Informações e posição das colunas:** marque o que deve aparecer. Para mudar a ordem, arraste pela alça ou use as setas; ao lado aparece em que coluna do Excel cada informação vai ficar (A, B, C...).
 4. **Aparência:** título, folha em pé, deitada ou automática, linhas listradas e totais.
 5. Clique em **Gerar PDF** ou em **Baixar Excel**.
- **PDF:** sai no padrão dos documentos da empresa (logo, dados e cor da empresa, filtros usados, cabeçalho repetido em cada página e total no fim).

- **Excel:** títulos das colunas destacados na cor da empresa, com filtro e congelados no alto, linhas listradas, valores como número (dá para somar) e total com fórmula.
- **Salvar como modelo:** guarda as colunas, a ordem, os filtros e a aparência com um nome. O modelo fica disponível para todos do painel.

Dica: No celular, use os botões **Escolher** e **Ver prévia**, no alto do montador, para trocar entre as escolhas e a prévia.

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) 9826-5189 ou e-mail lilatecnologias@gmail.com.

Como pedir uma mudança

1. Clique em **Suporte**, no alto do painel, ou chame no WhatsApp (45) 9826-5189.
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.

Painel da Assistência Técnica
Olá, suporte.central! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

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

Configurações de impressão | Banco de dados | **Informações da empresa** | País | 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 empresa
TecCell Assistência

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

Razão social
Nome empresarial

Nome fantasia
Nome conhecido pelos clientes

CNPJ
00.000.000/0000-00

Telefone
Telefone comercial

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 faz o envio é configurada pela

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

E-mail da empresa

Em **Informações da empresa**, o campo **E-mail da empresa** é o endereço que aparece como remetente dos e-mails que o painel manda aos clientes, como o **orçamento em PDF**. A conta que faz o envio é configurada pela LiLá Tecnologias. Sem ela, o painel continua funcionando, mas não envia e-mails (o envio pelo WhatsApp continua).

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.

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.

Painel da Assistência Técnica
Olá, suporte.central! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

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

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): | Inferior (mm):

IMPRESSÃO

Etiqueta do aparelho
Etiqueta de identificação do aparelho durante o atendimento.

Formato de impressão: **Etiqueta (tamanho abaixo)**

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**

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.



Ctrl + K

Painel da Assistência Técnica

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

[Suporte](#)[Baixar app](#)[Manual](#)[Sair](#)

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

[Configurações de impressão](#)[Banco de dados](#)[Informações da empresa](#)[País](#)[Notas fiscais](#)

INTEGRAÇÃO FISCAL

Notas fiscais

Defina quais notas a empresa emite, ative a emissão com o certificado digital e ajuste os dados fiscais. As notas saem pela OS faturada (botão "Emitir nota fiscal"), pelo caixa (NFC-e) e pelo check-out da hospedagem (NFS-e).

Situação fiscal da empresa

Empresa sem CNPJ cadastrado em informações da empresa: não há emissão de notas. Assistência: Celulares e tablets, Computadores e informática, Eletrônicos (TV, som e vídeo), Games e consoles.

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

[Consultar CNPJ novamente](#)

Ativar a emissão

Envie o certificado digital A1 da empresa (arquivo .ptx ou .p12) e a senha dele. A LiLá cadastra a empresa no emissor fiscal e a emissão fica pronta em até 1 minuto – você não precisa criar conta em nenhum emissor. O certificado vai cifrado e não fica guardado neste painel.

Emissão ainda não ativada.

Certificado A1 (.ptx ou .p12)

Choose File

No file chosen

Senha do certificado

E-mail para receber as notas

Optional

Comprado numa certificadora (Serasa, Certisign, Valid, Soluți...), O A3 (cartão ou token

Cópia das notas emitidas e avisos do emissor.

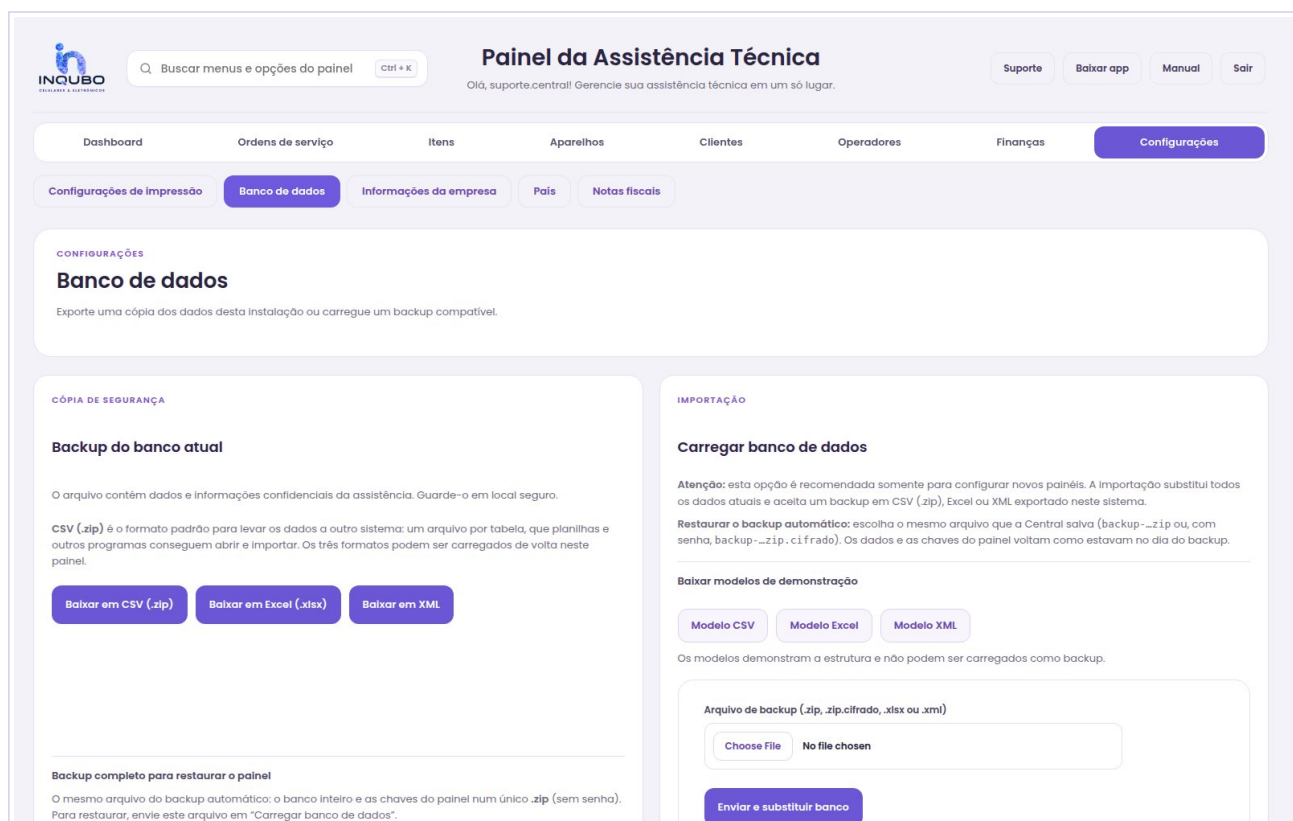
Configurações › Notas fiscais.

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.

Manual do Painel da Assistência Técnica · LiLá Tecnologias

Página 54



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 **três 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 (as 10 cópias mais recentes).
- **No Google Drive:** a nuvem do Google, também numa pasta só da sua empresa (as 10 cópias mais recentes).

Por que isso é seguro

- **Nada depende de um lugar só.** Se o servidor tiver um problema, os dados continuam no OneDrive e no Google Drive. 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) 9826-5189).

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 N°...** 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) 9826-5189.

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 da conta de envio à LiLá Tecnologias.

Dica: Ficou com alguma dúvida que não está aqui? Fale com a LiLá Tecnologias pelo WhatsApp (45) 9826-5189 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) 9826-5189

E-mail: lilatecnologias@gmail.com