Manual do Painel da Assistência Técnica

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

Versão de 29/10/2026

LiLá Tecnologias · WhatsApp (45) 9826-5189 · lilatecnologias@gmail.com

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

Termos e condições de uso 4

Palavras que você vai ver 5

Entrar no painel 6

Conhecendo a tela 8

Dashboard: o resumo da assistência 11

Ordens de serviço: a lista 12

Abrir uma nova ordem de serviço 16

Trabalhar na OS: diagnóstico, peças e serviço 19

Orçamento para o cliente 21

Entregar e cobrar: faturar a OS 24

Orçamento não aprovado e garantia 27

Garantia do fabricante (assistência autorizada) 28

Página da OS para o cliente (QR do cupom) 32

Histórico da OS 33

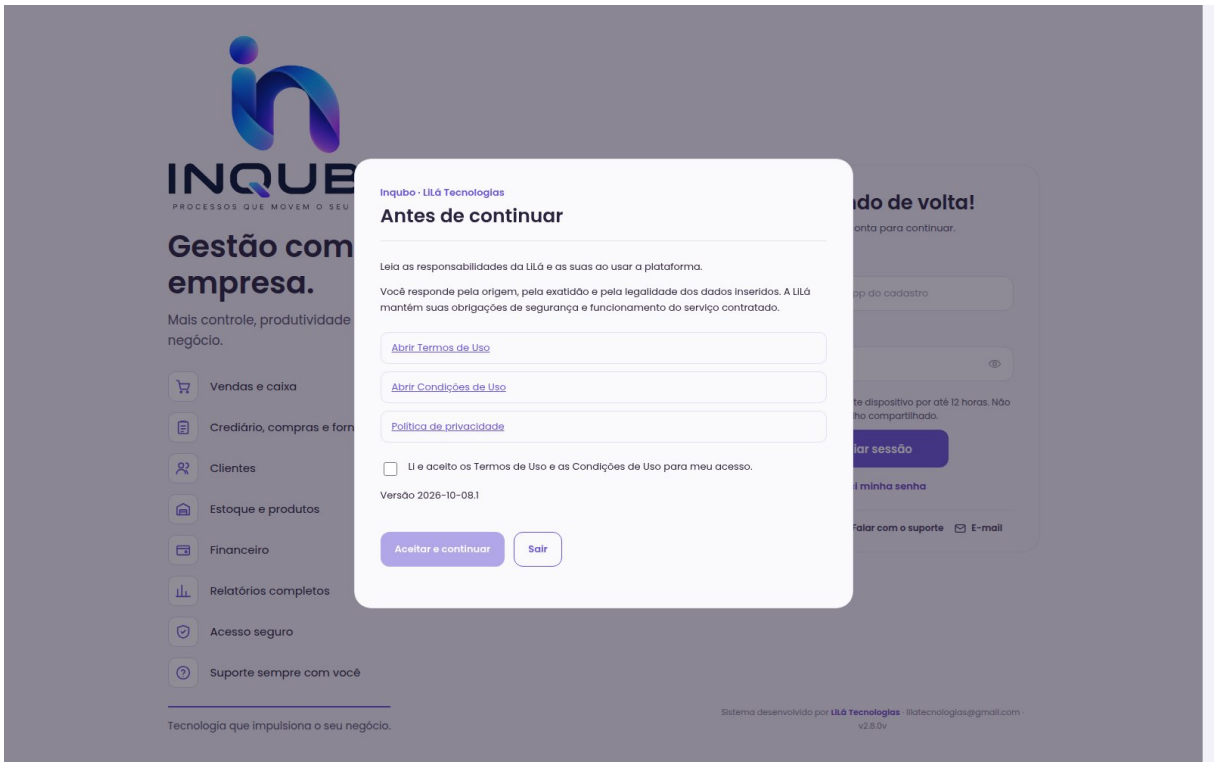
Status das OS e relatórios 35

Itens: peças e serviços 37

Aparelhos 40
Clientes 42
Operadores: quem pode usar o painel 44
Finanças 48
Relatórios personalizados (PDF e Excel) 50
Configurações: o que existe e como pedir uma mudança 52
Perguntas frequentes 58
Precisa de ajuda? 60

Termos e condições de uso

Depois de entrar, cada usuário deve abrir os **Termos de Uso** e as **Condições de Uso**, ler os documentos, marcar a caixa e escolher **Aceitar e continuar**. O aceite de outra conta não libera seu acesso. Isso também vale para usuários antigos; a conta técnica da LiLá fica dispensada. O contratante responde pela origem, pela exatidão e pela legalidade dos dados inseridos; a LiLá mantém suas obrigações de segurança e funcionamento. O sistema registra a conta, data, versão, idioma e os textos aceitos. Uma nova versão exige novo aceite. Os documentos abrem em um cartão sobre o painel, com o fundo escuro. Use **Voltar** para retornar ao aceite. Se já estava conectado, o cartão também abre quando houver aceite pendente. Os documentos continuam disponíveis em **Suporte**.



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

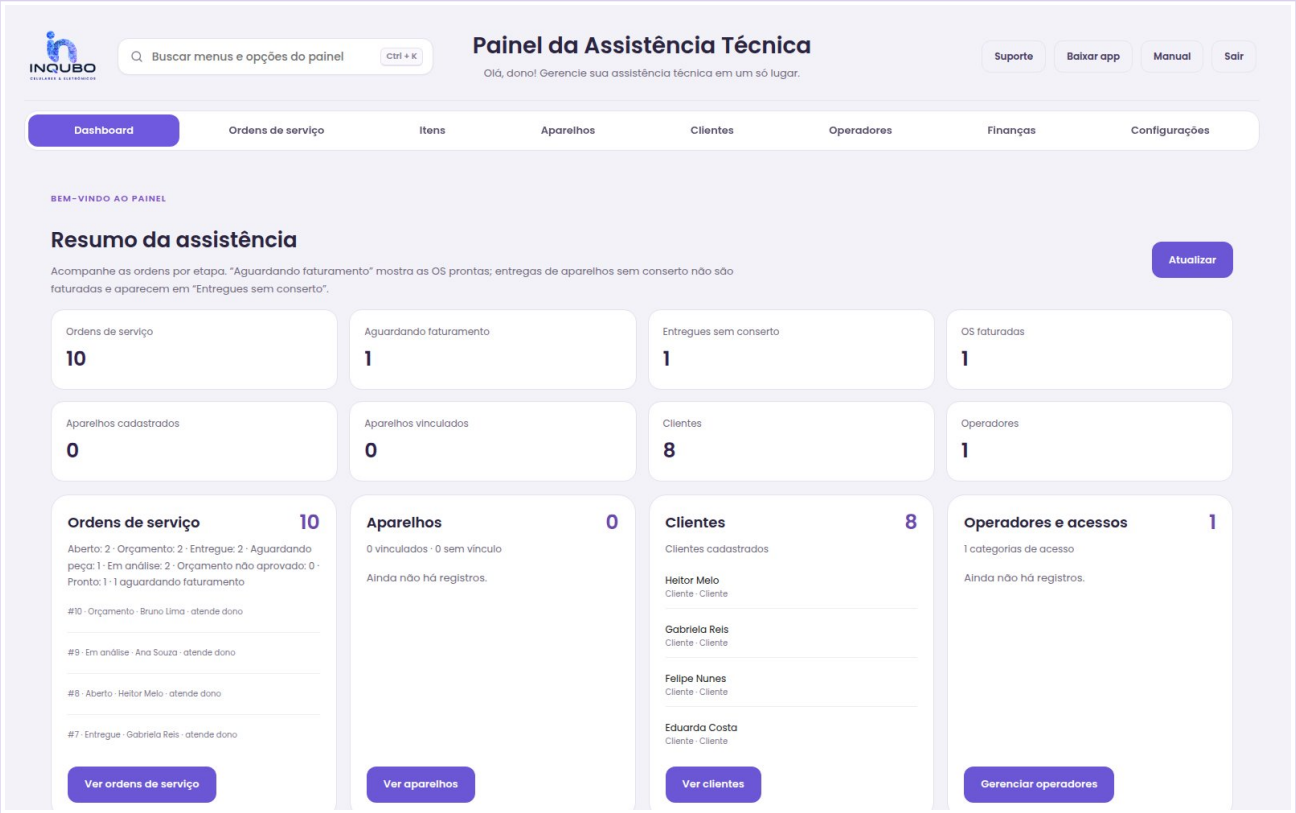
1. Na tela de entrada, clique em **Esqueci minha senha**.
2. Escolha **E-mail** ou **WhatsApp** e digite o contato do seu cadastro. Se ele não estiver no cadastro de nenhum usuário, a tela avisa.
3. Chega um **código de 6 dígitos** (vale 10 minutos), enviado pela LiLá Tecnologias. Digite o código e clique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



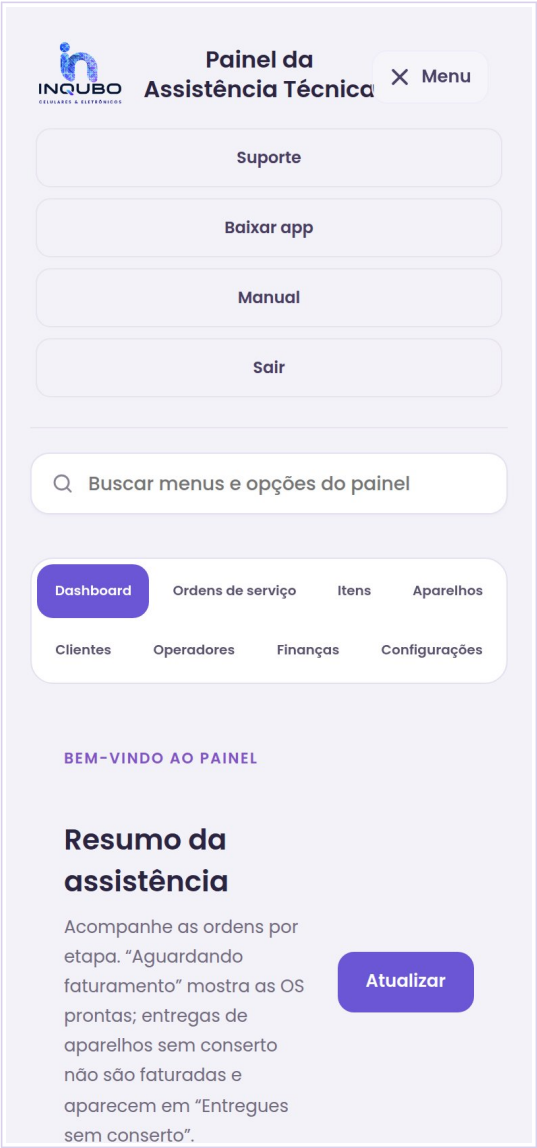
Tela inicial do painel.

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

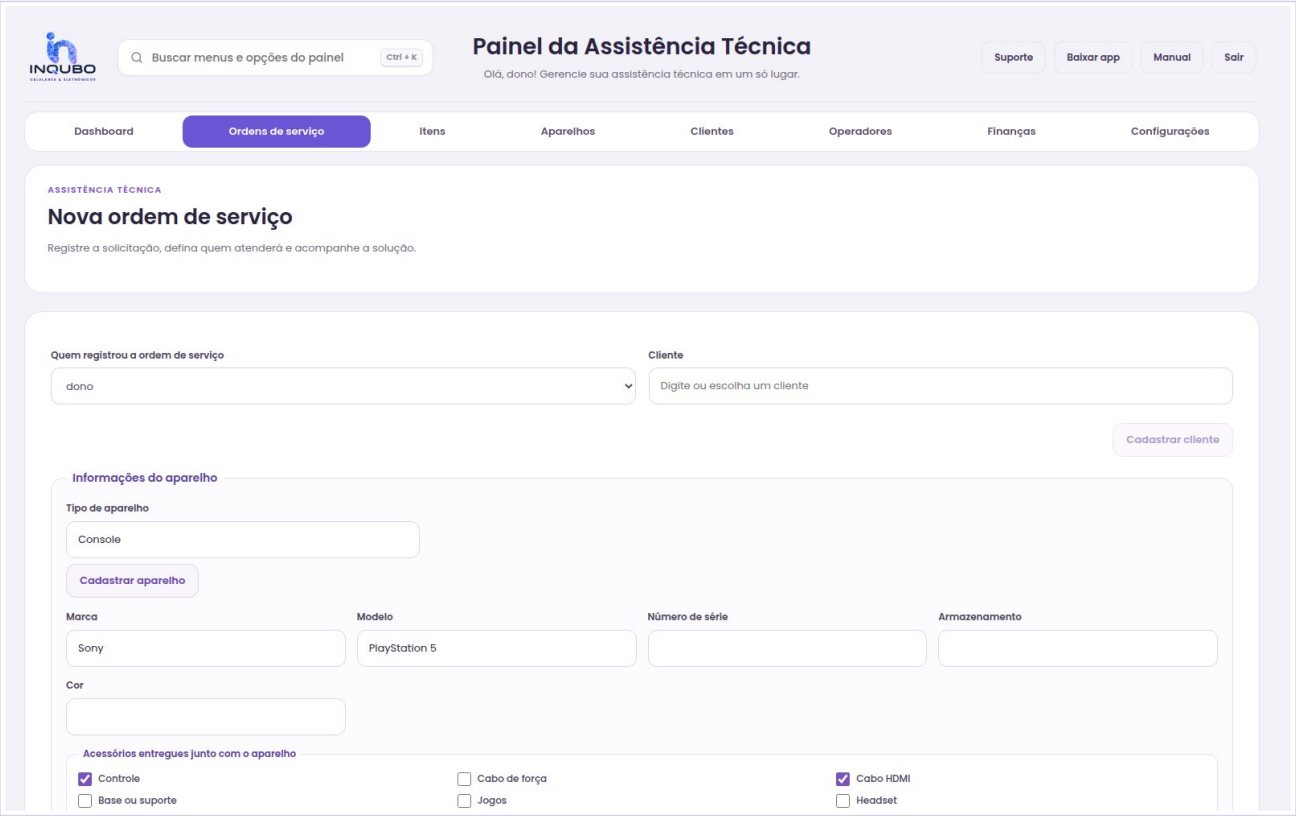
O Dashboard é a primeira tela depois de entrar. Ele mostra, em números, como está a assistência:

- **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.



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.

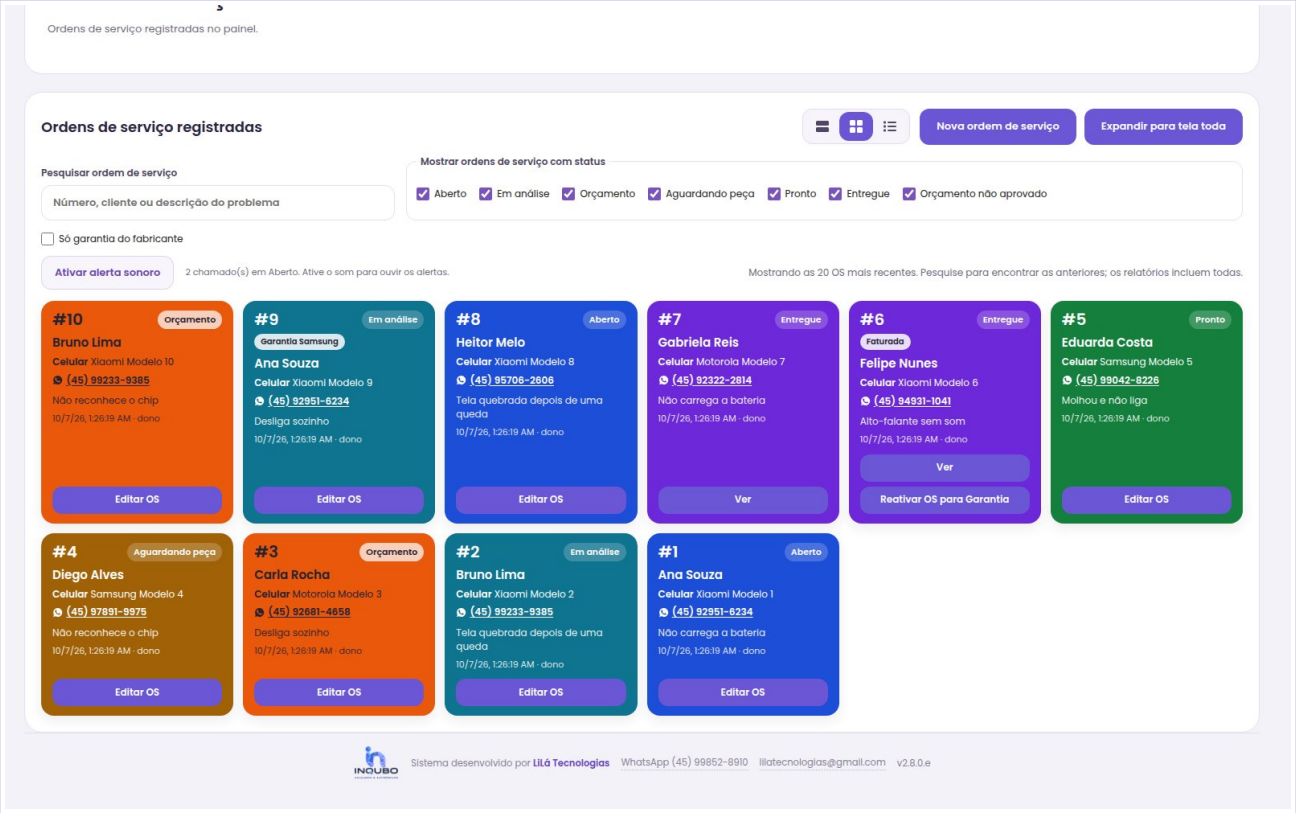
Três jeitos de ver a lista: Cards, Quadrados e Lista

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

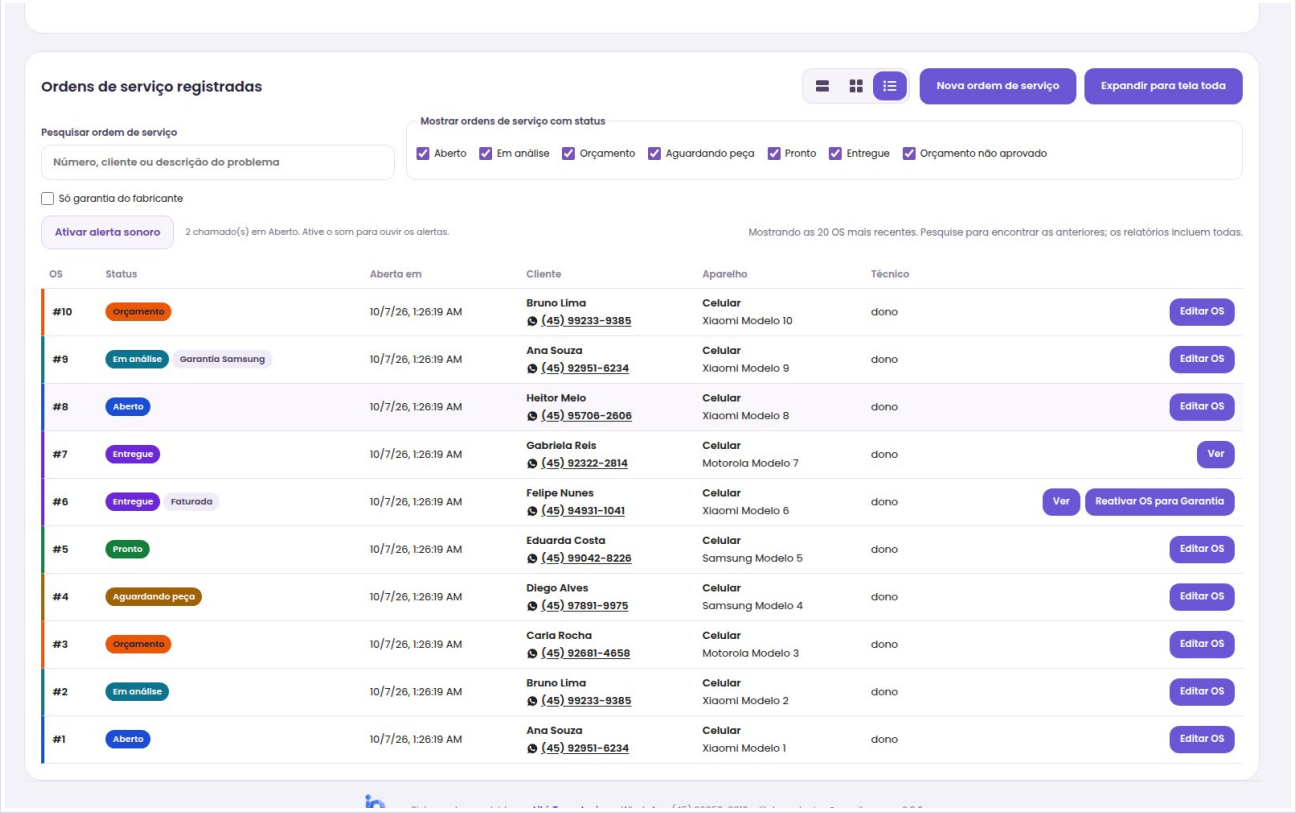
Cards: cada OS num cartão colorido, com todos os detalhes. A cor indica o status.

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**).

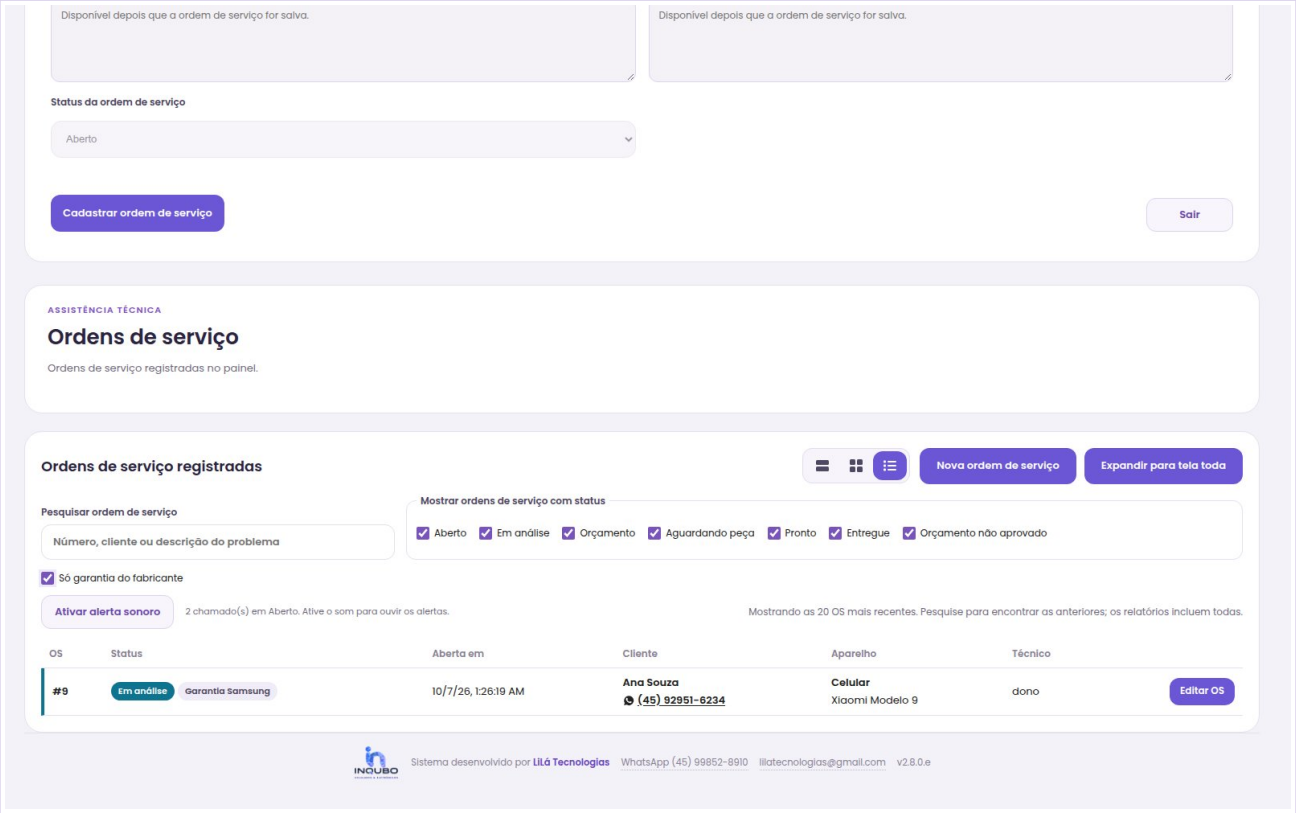
> **Dica:** O WhatsApp vem do cadastro do cliente, em **Clientes**. Se ele não aparece, o cliente está sem WhatsApp no cadastro. Dentro da OS, o campo **WhatsApp do cliente** fica logo depois do campo **Cliente**.



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



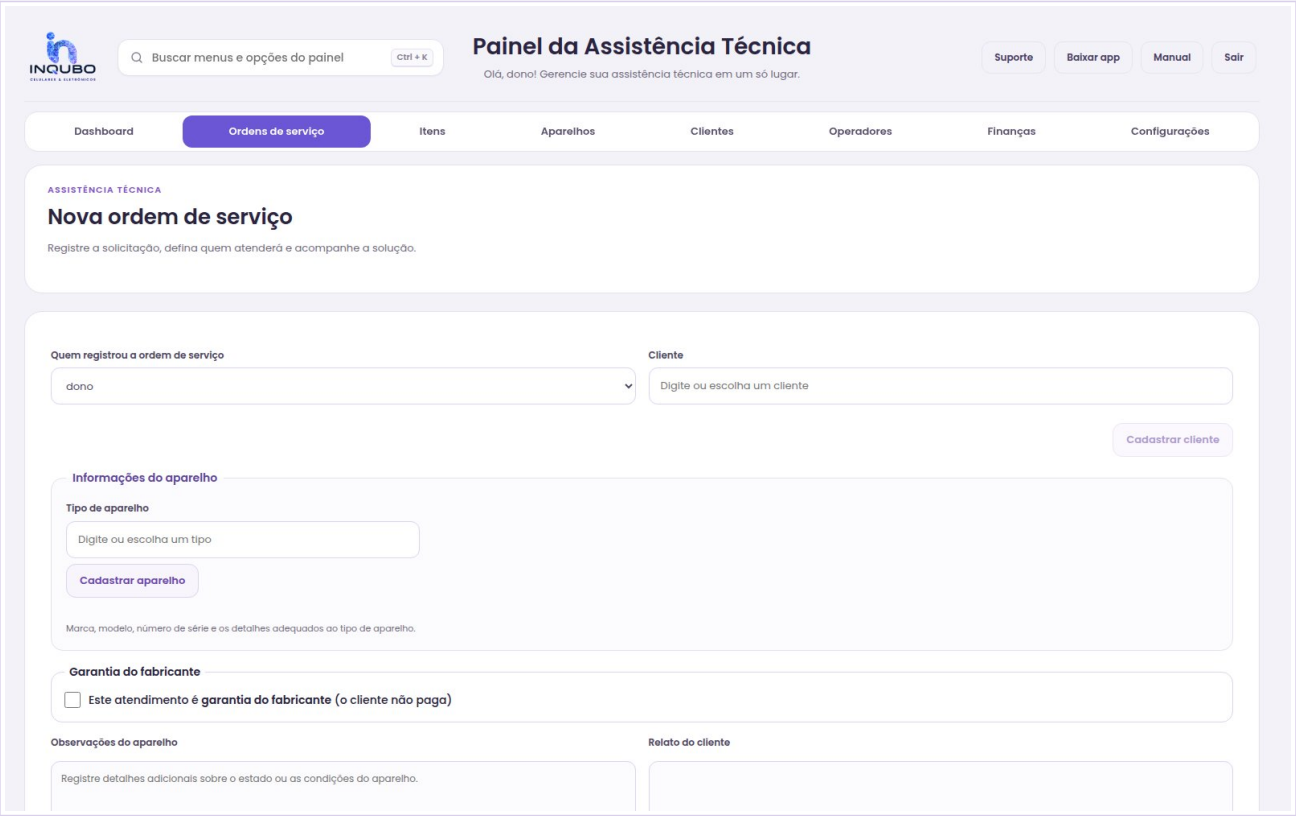
Lista: uma OS por linha, como numa planilha.



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

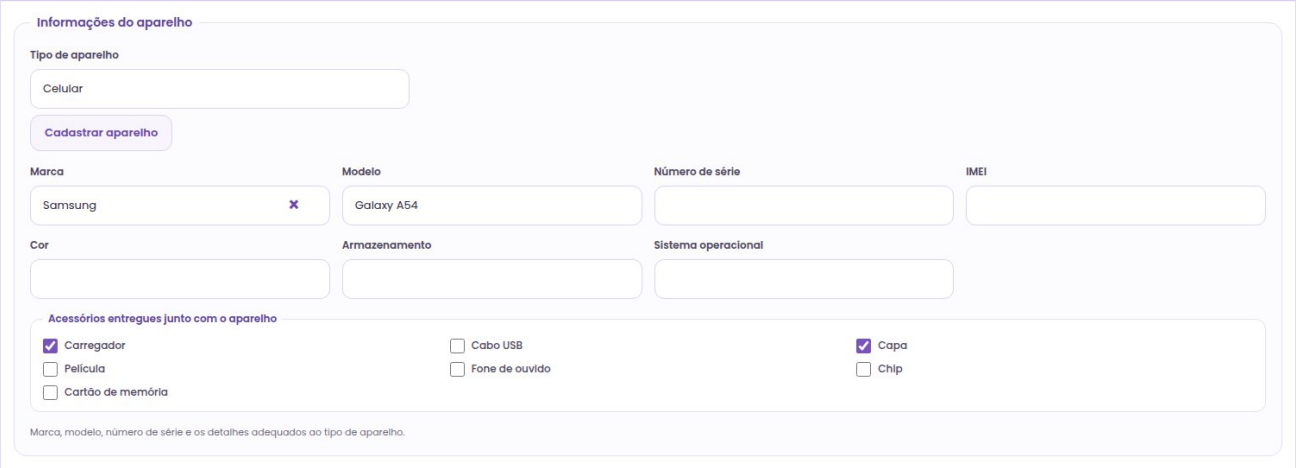
Abrir uma nova ordem de serviço

Faça isso sempre que um aparelho chegar para conserto.



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.

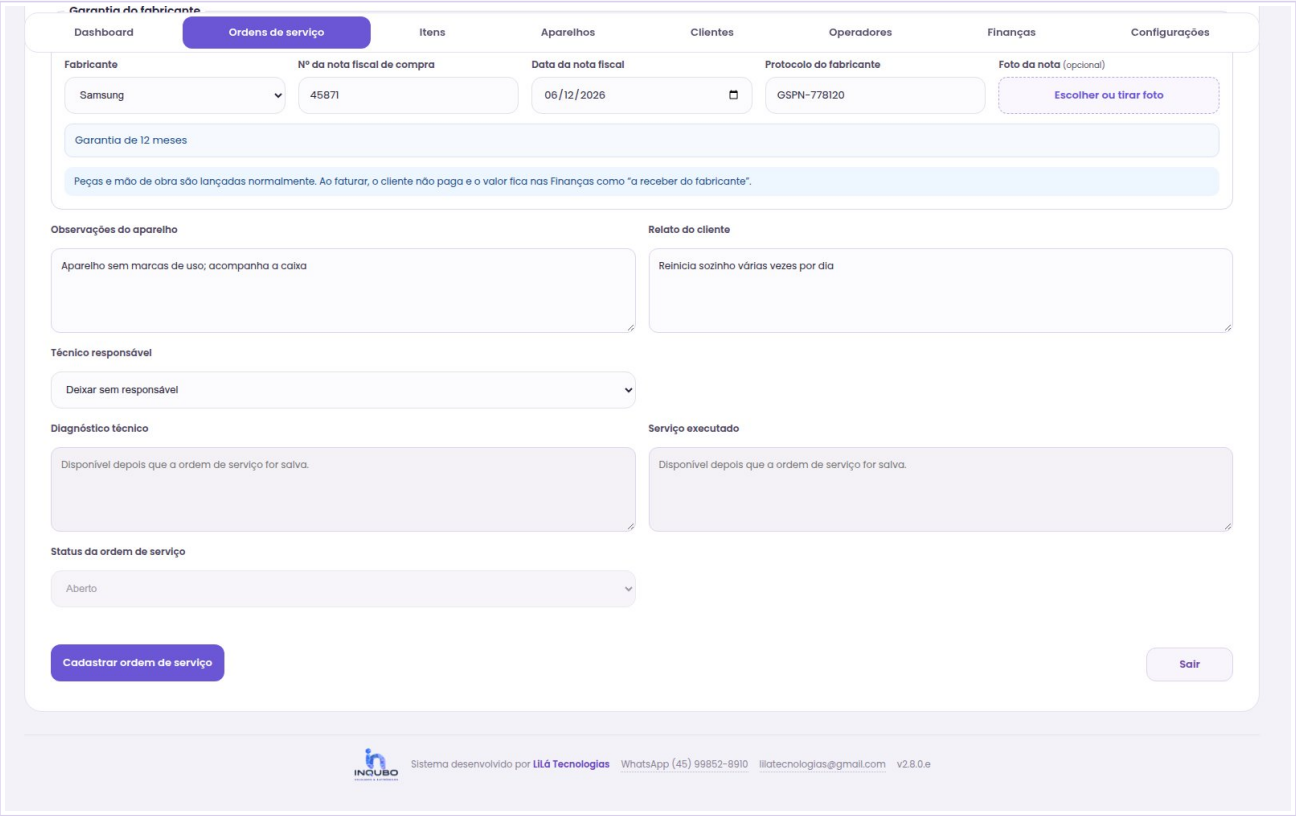


Informações do aparelho: os campos mudam conforme o tipo escolhido.

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

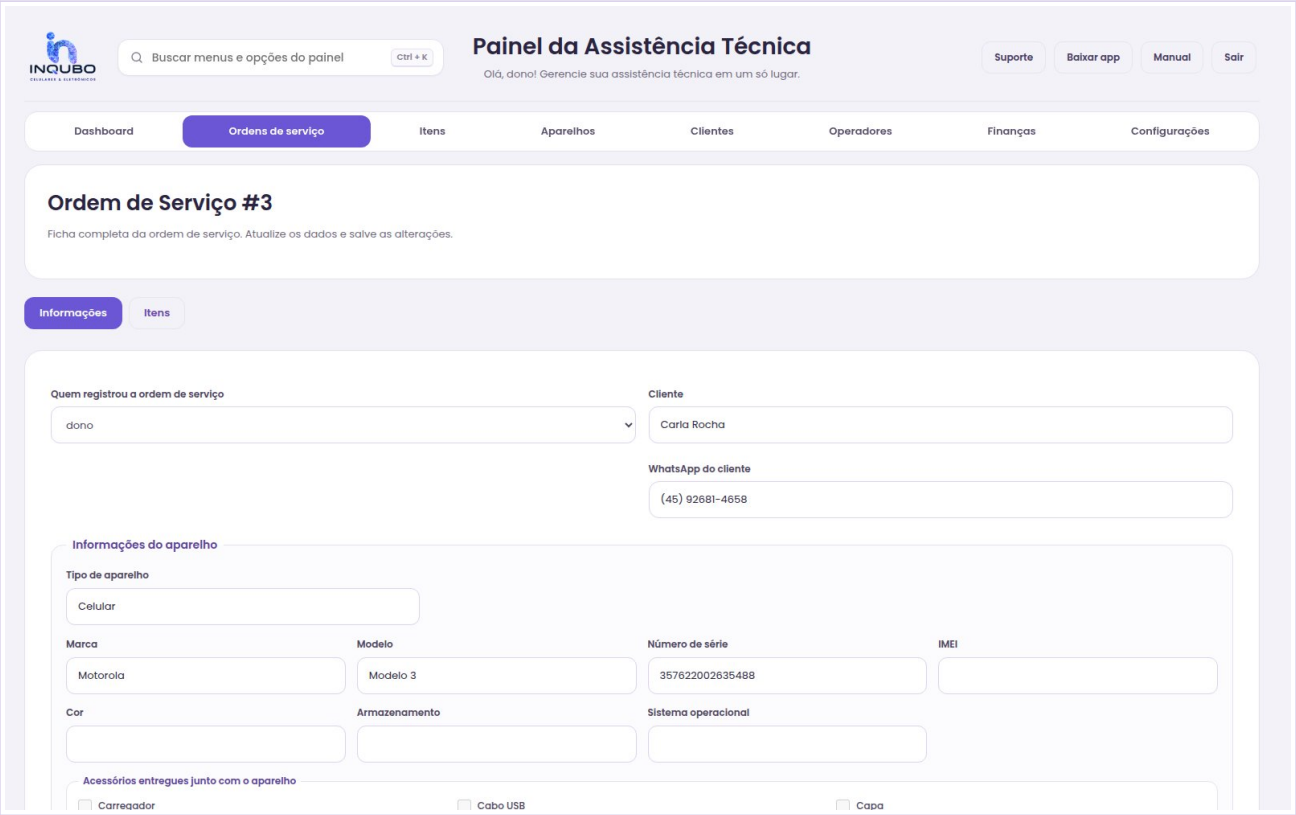
Acesse aqui para mais informações da sua OS

Assinatura do cliente

Exemplo do cupom do cliente impresso.

Trabalhar na OS: diagnóstico, peças e serviço

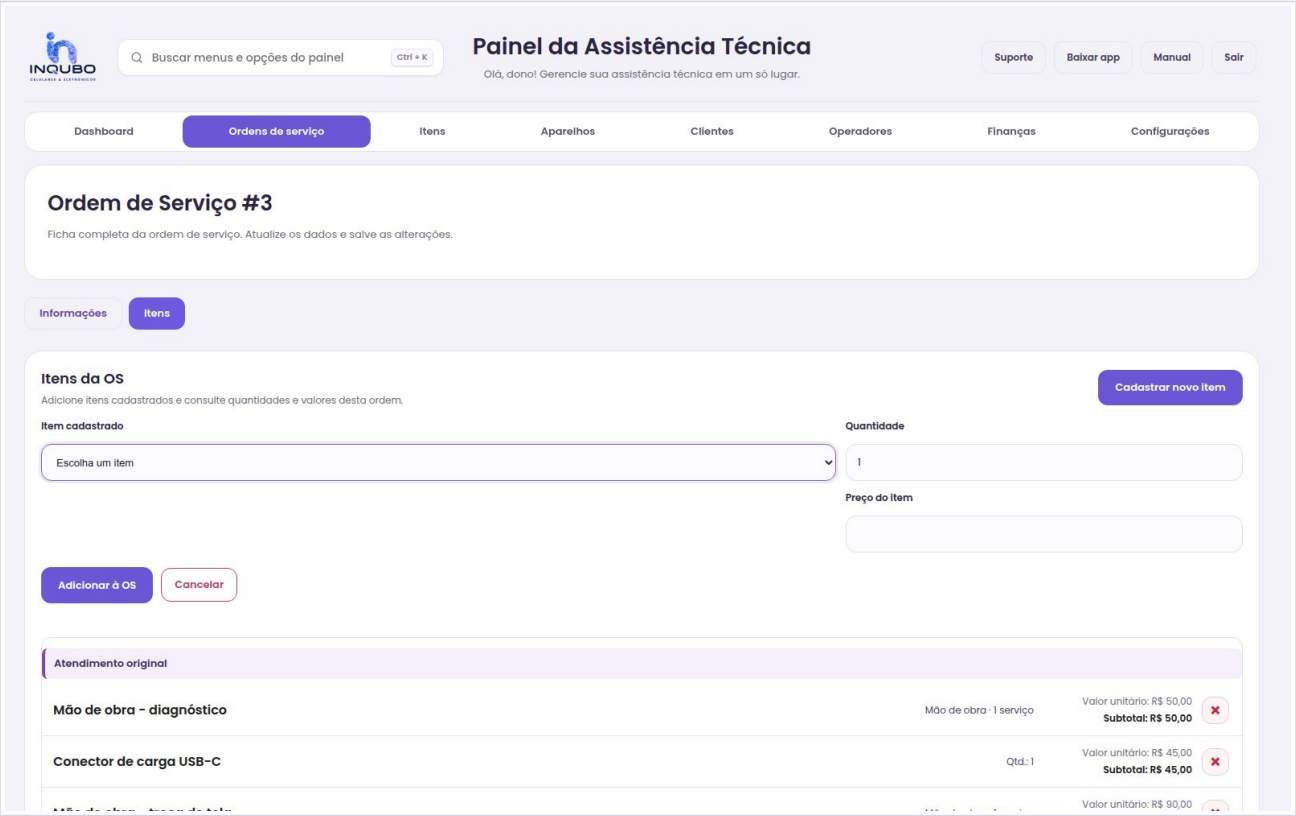
Para continuar uma OS, abra a lista de **Ordens de serviço** e clique em **Editar OS** no cartão dela.



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)



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.

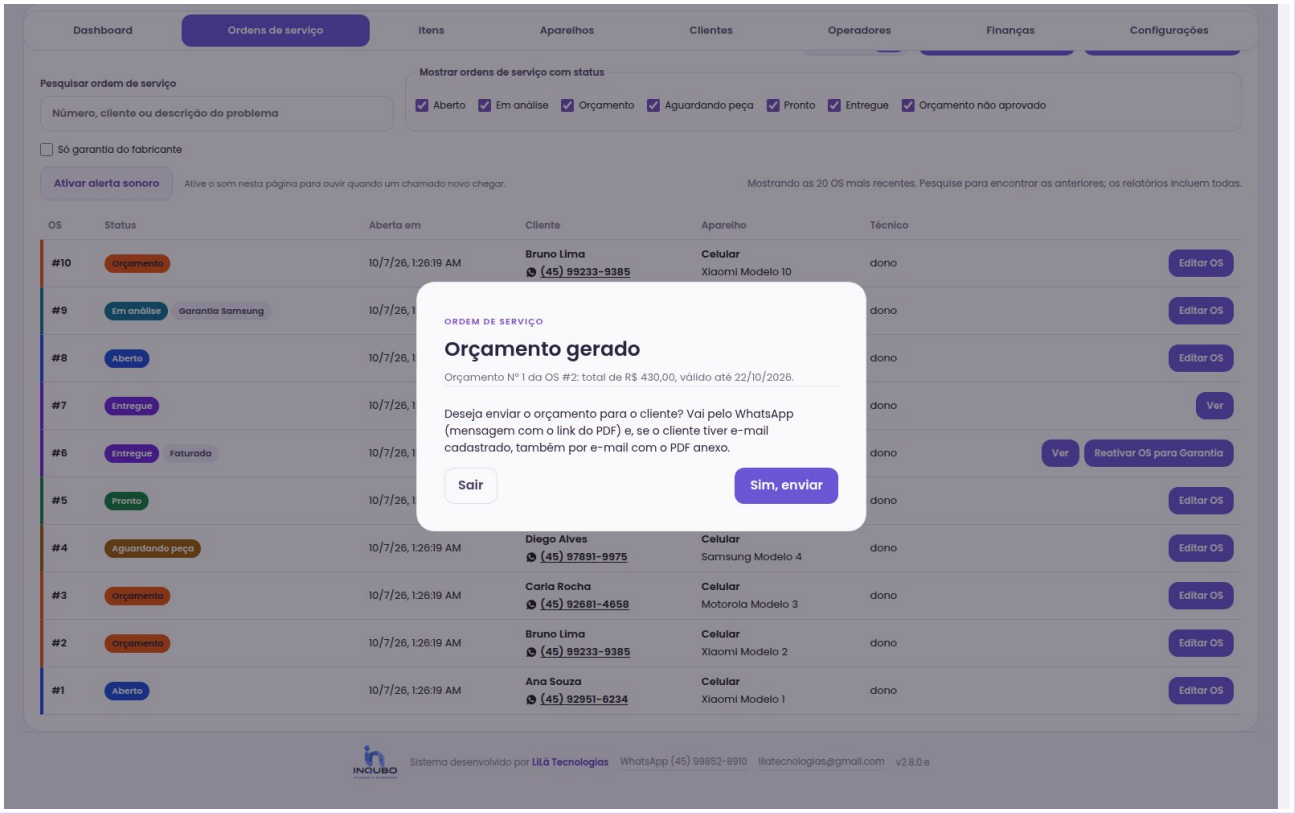
Atenção: Ao colocar uma peça na OS, ela sai do estoque. Se a peça não tiver estoque, o sistema avisa. Para dar entrada em peças, veja o capítulo **Itens**.

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

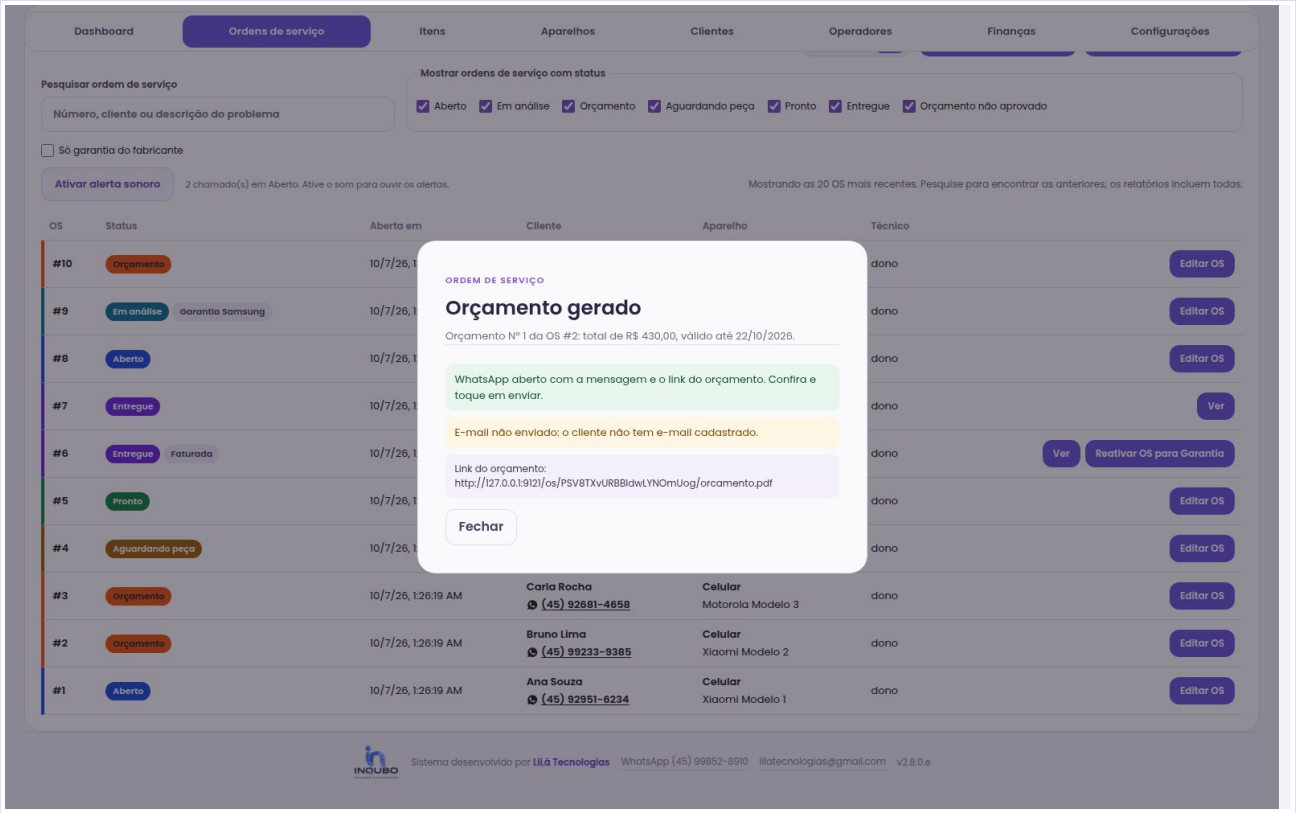
Quando o cliente precisa aprovar o preço antes do conserto, gere o orçamento e mande para ele. O orçamento vale por 15 dias.

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).



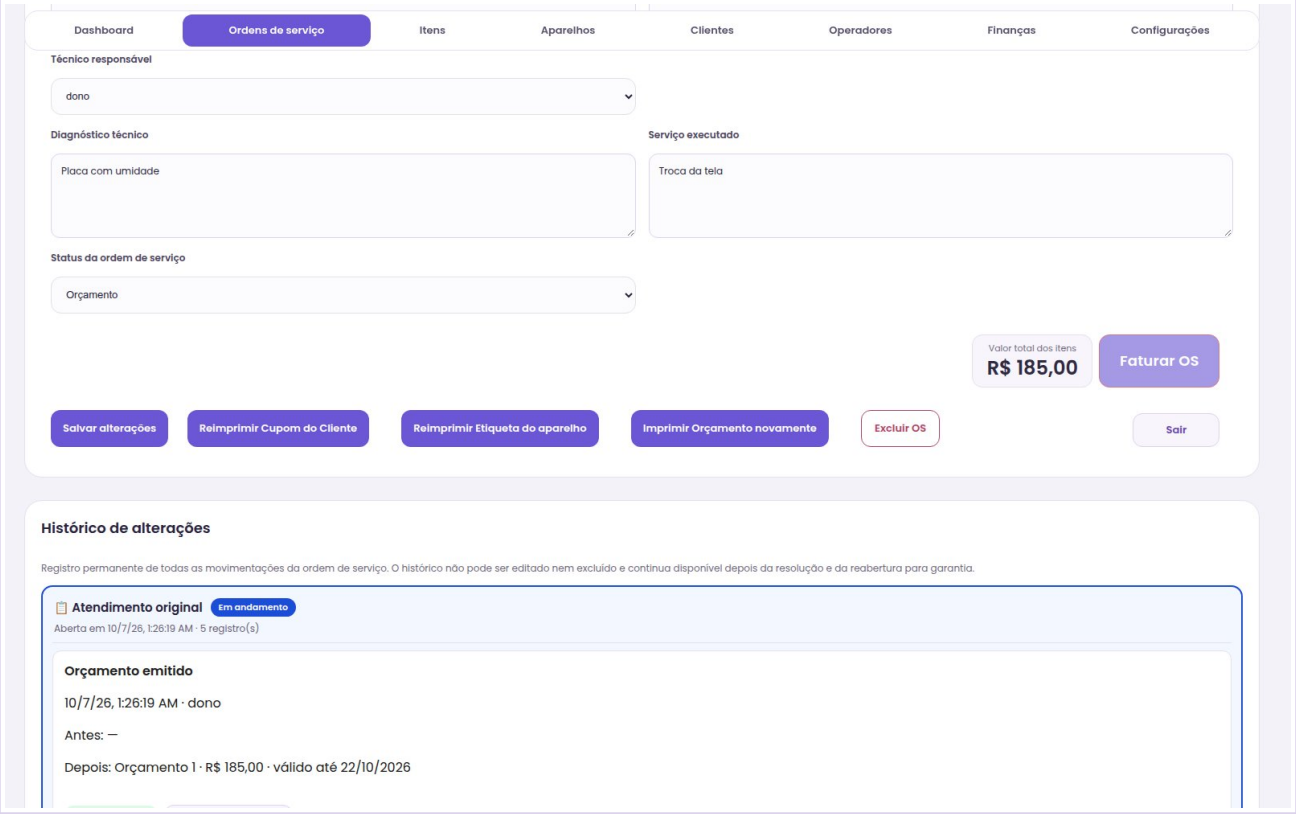
Ao salvar com o status Orçamento, o painel gera o orçamento e pergunta se quer enviar.

- **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 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 Nº 1 — OS Nº 3 · SUBSTITUÍDO pelo Nº 2 · sem validade

ORÇAMENTO SUBSTITUÍDO — NÃO TEM MAIS VALIDADE

Substituído pelo Orçamento Nº 2 em 07/10/2026. Valores e itens abaixo não valem mais; use somente o orçamento mais recente (Nº 2). Cópia apenas para consulta.

SEM VALIDADE

Cliente e aparelho

Cliente	Entrada do aparelho	Orçamento
Carla Rocha	07/10/2026 01:26	Nº 1 · emitido em 07/10/2026
Tipo	**Modelo**	**Número de série**
Celular	Modelo 3	357622002635488
Marca		
Motorola		

Relato e observações

Relato do cliente	Observações do aparelho
Desliga sozinho	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**

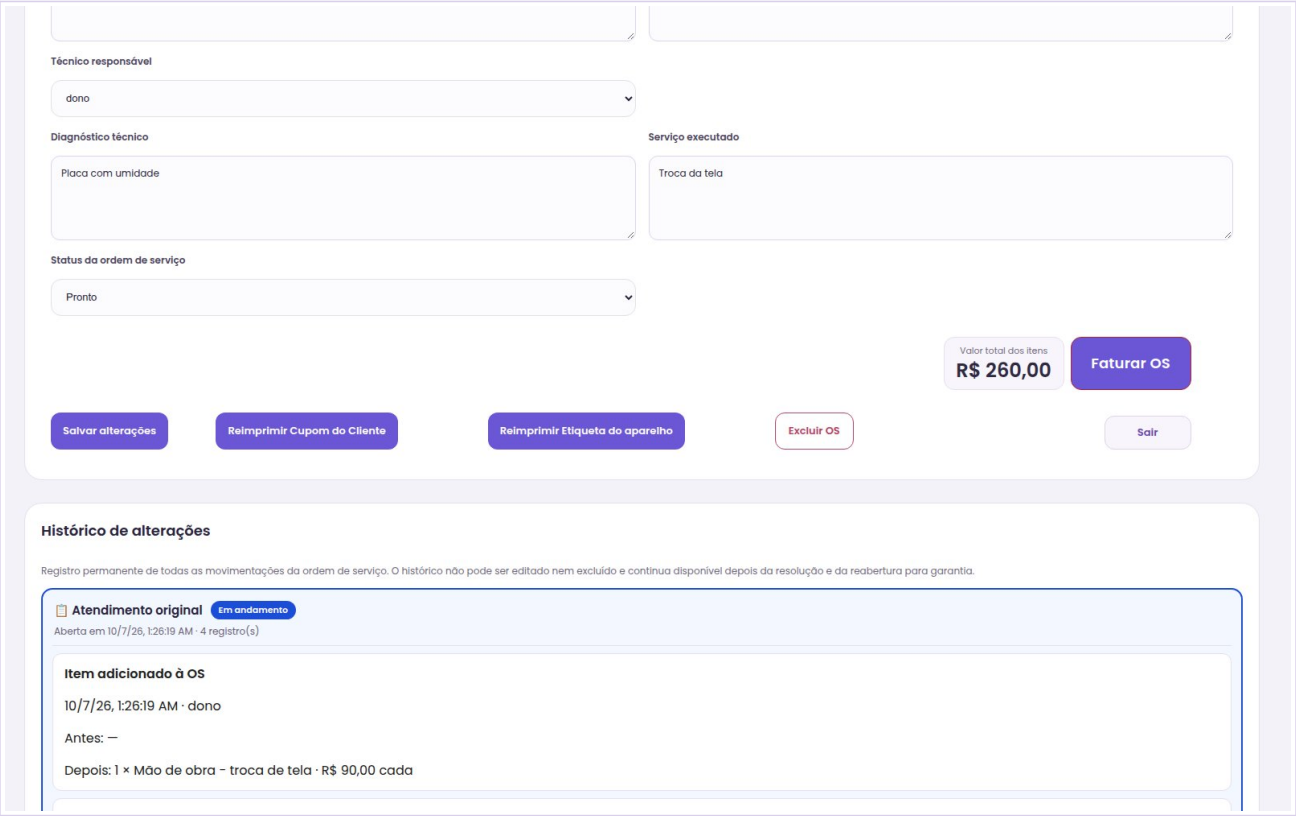
Emitido em 07/10/2026 01:57 · TecCell Assistência · Página 1 de 2

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 Nº...**. Um orçamento substituído sai com a faixa **ORÇAMENTO SUBSTITUÍDO — NÃO TEM MAIS VALIDADE** e a marca **SEM VALIDADE** na folha.

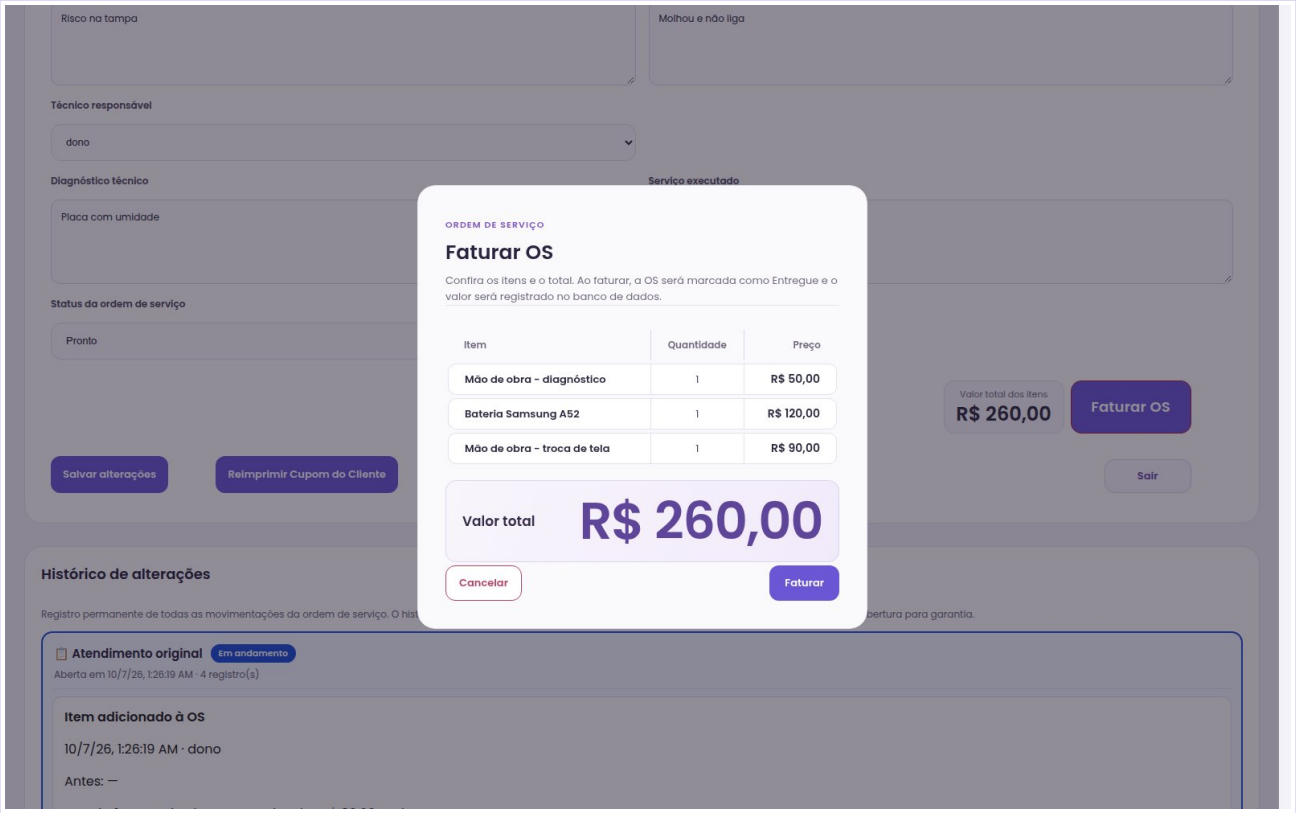
Entregar e cobrar: faturar a OS

Quando o cliente vier buscar o aparelho pronto:



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.
4. Com a nota autorizada, **Imprimir PDF** (na janela da nota) manda a nota direto para a impressão; **Baixar XML** guarda o arquivo.

> **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

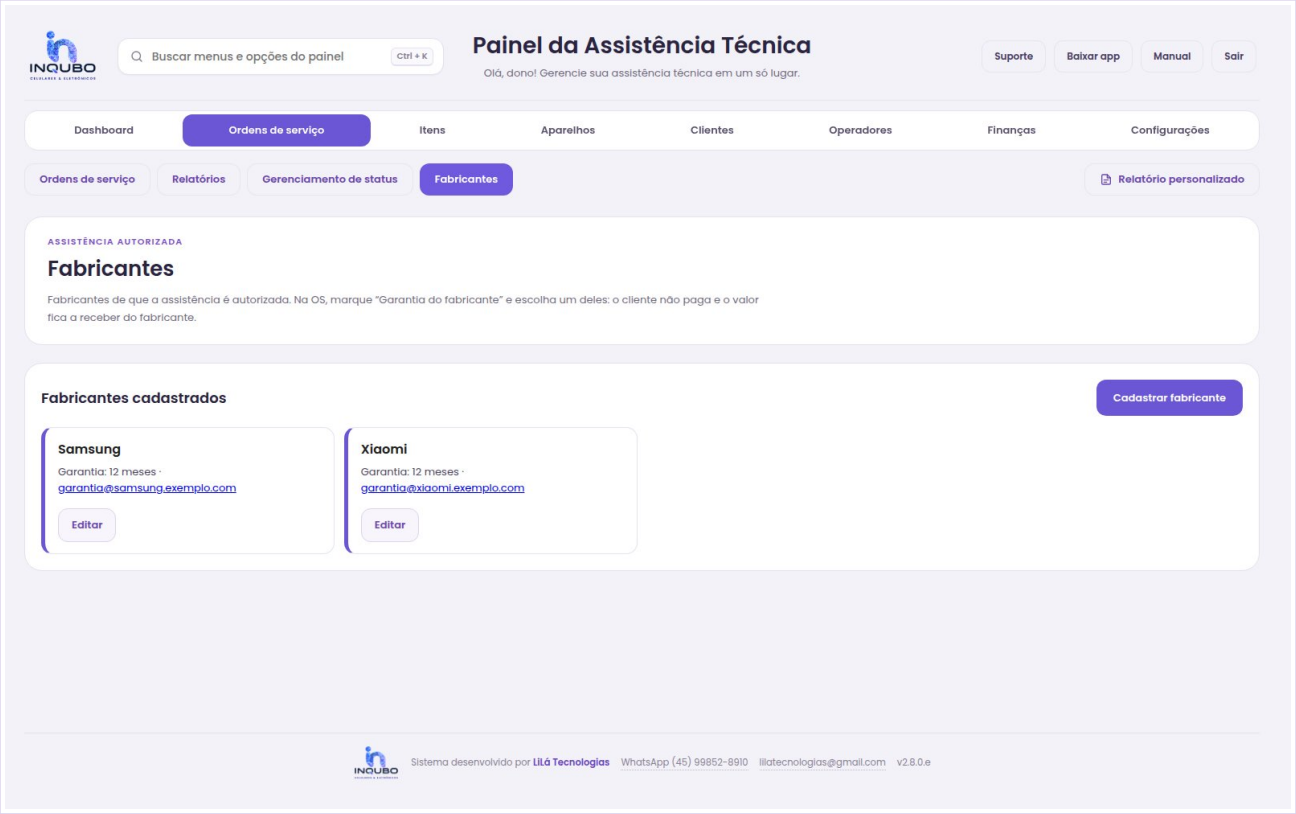
A garantia do seu serviço pode ser aberta **até 90 dias depois do faturamento**. Passado esse prazo, o botão de garantia não aparece mais: se o aparelho voltar, abra uma OS nova.

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)

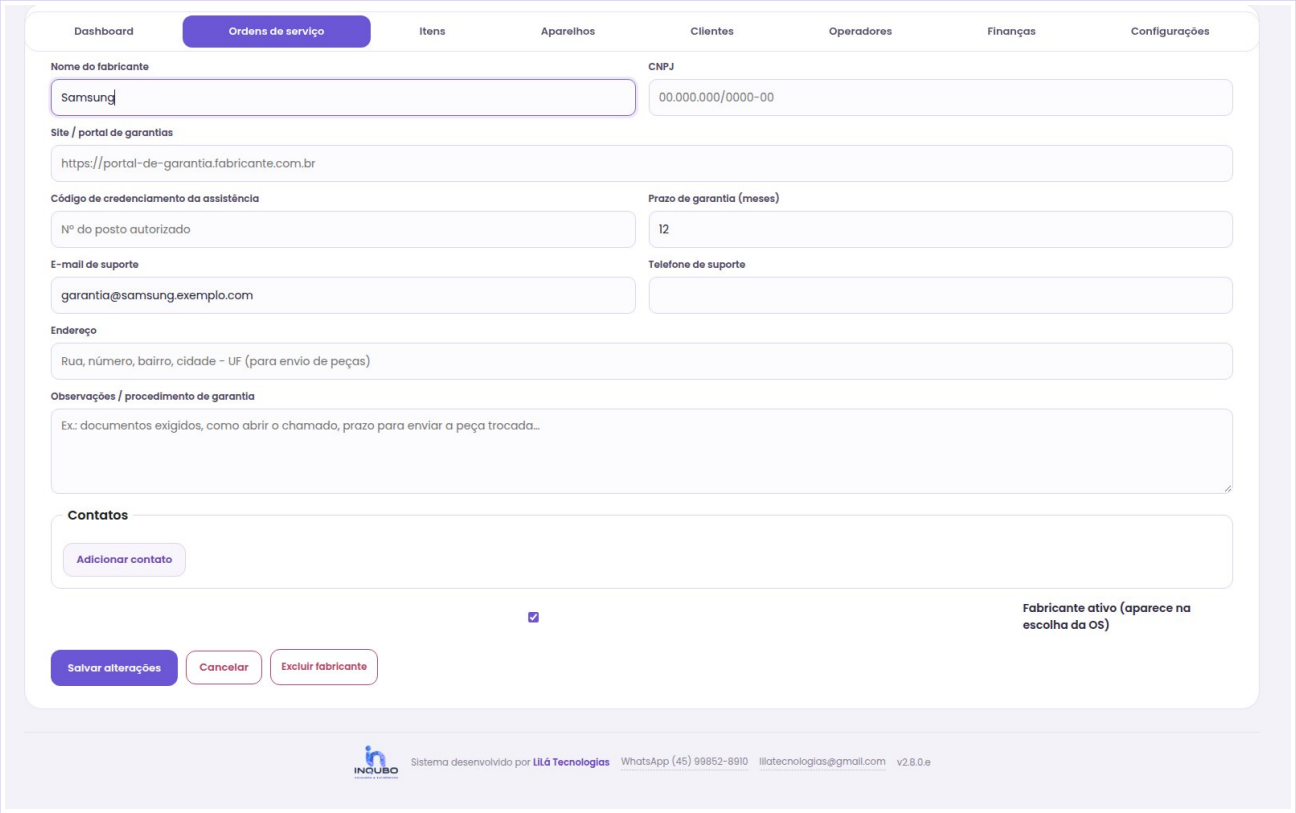
Se a sua assistência é **autorizada** de alguma marca (Samsung, Motorola…), o conserto na garantia é pago pelo fabricante, não pelo cliente. O painel separa essas OS das outras e guarda o que o fabricante pede.

1. Cadastre os fabricantes



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

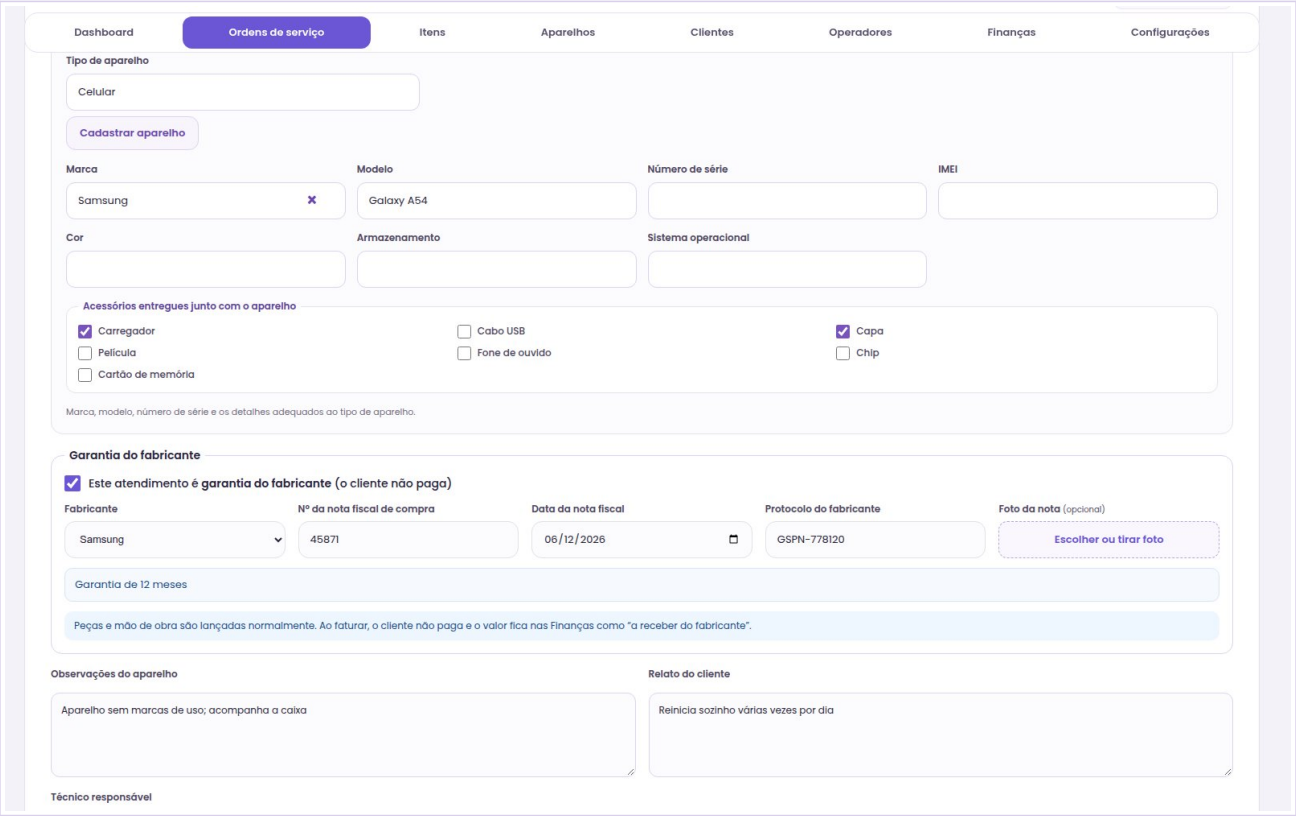
1. Clique em **Ordens de serviço › Fabricantes** e depois em **Cadastrar fabricante**.
2. Preencha o nome, o **site ou portal de garantias**, o seu **código de credenciamento**, o **prazo de garantia** (em meses) e os contatos de suporte.
3. Em **Observações / procedimento de garantia**, anote o que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



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.

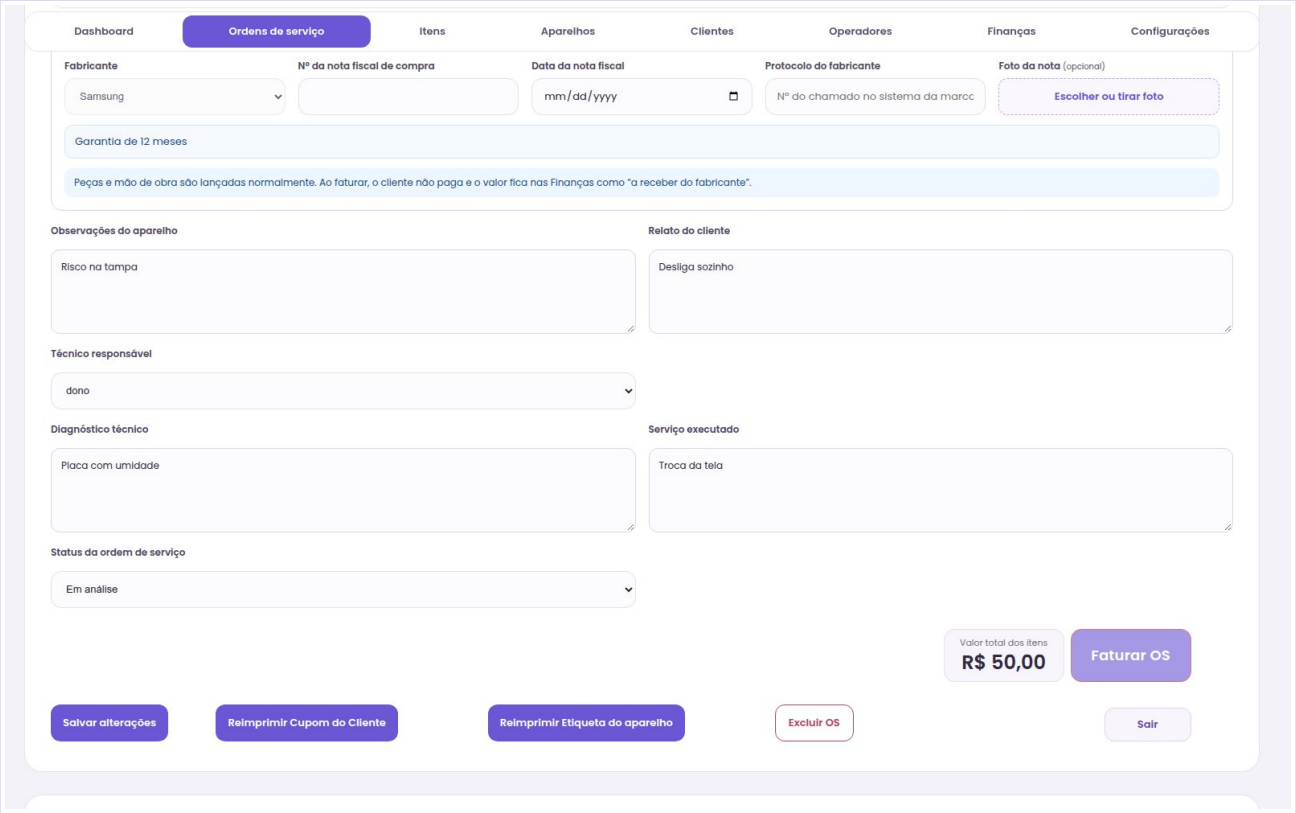
2. Marque na abertura da OS



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.



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

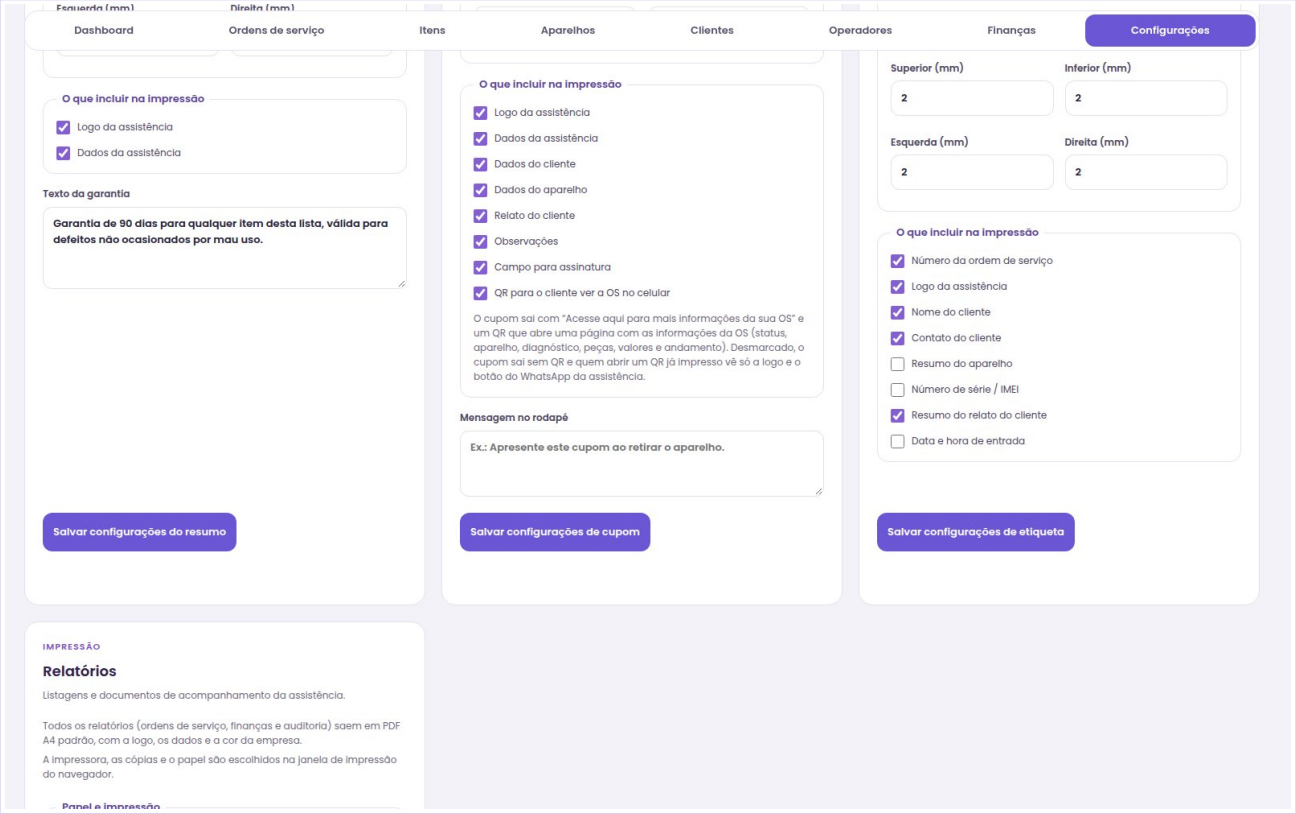
3. Atendimento e faturamento

- 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.



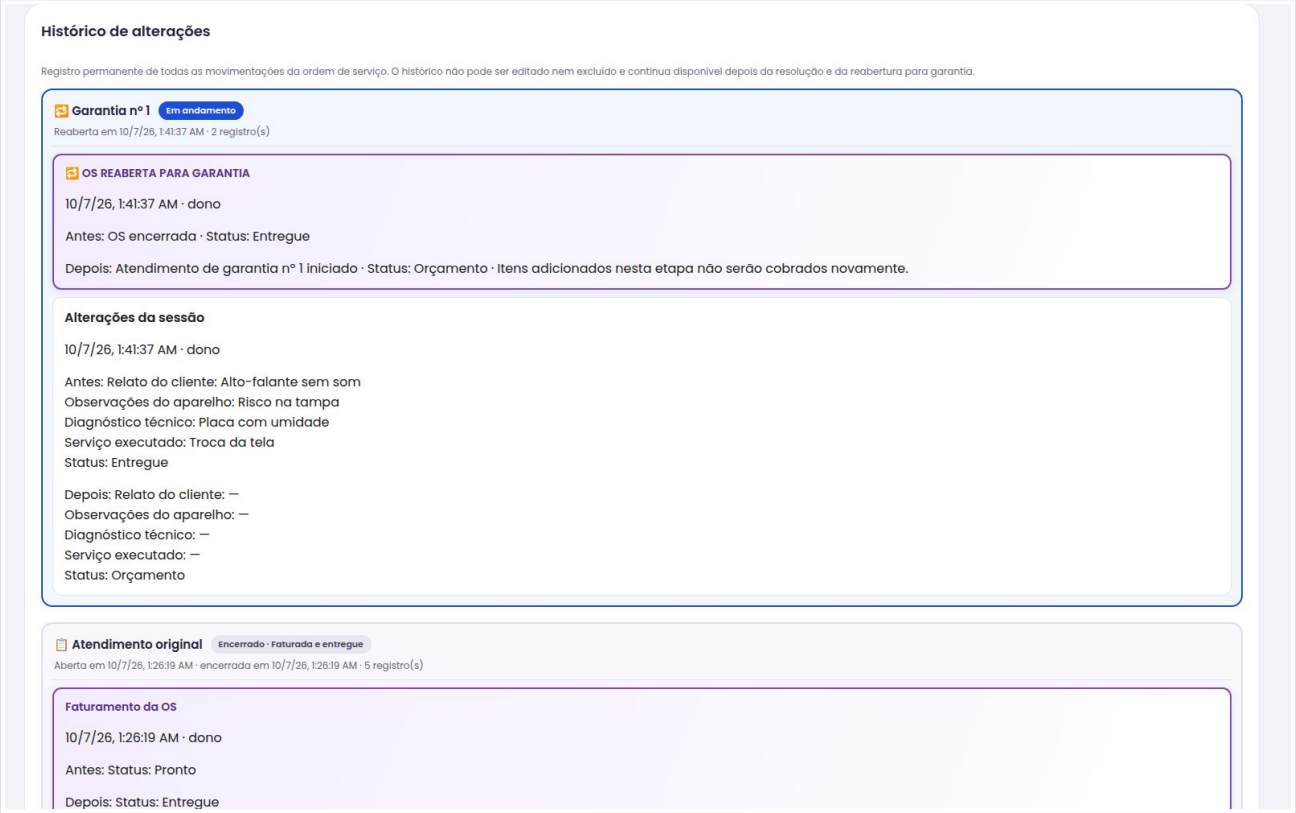
Configurações › Impressão › Cupom do cliente: a opção “QR para o cliente ver a OS no celular”.

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

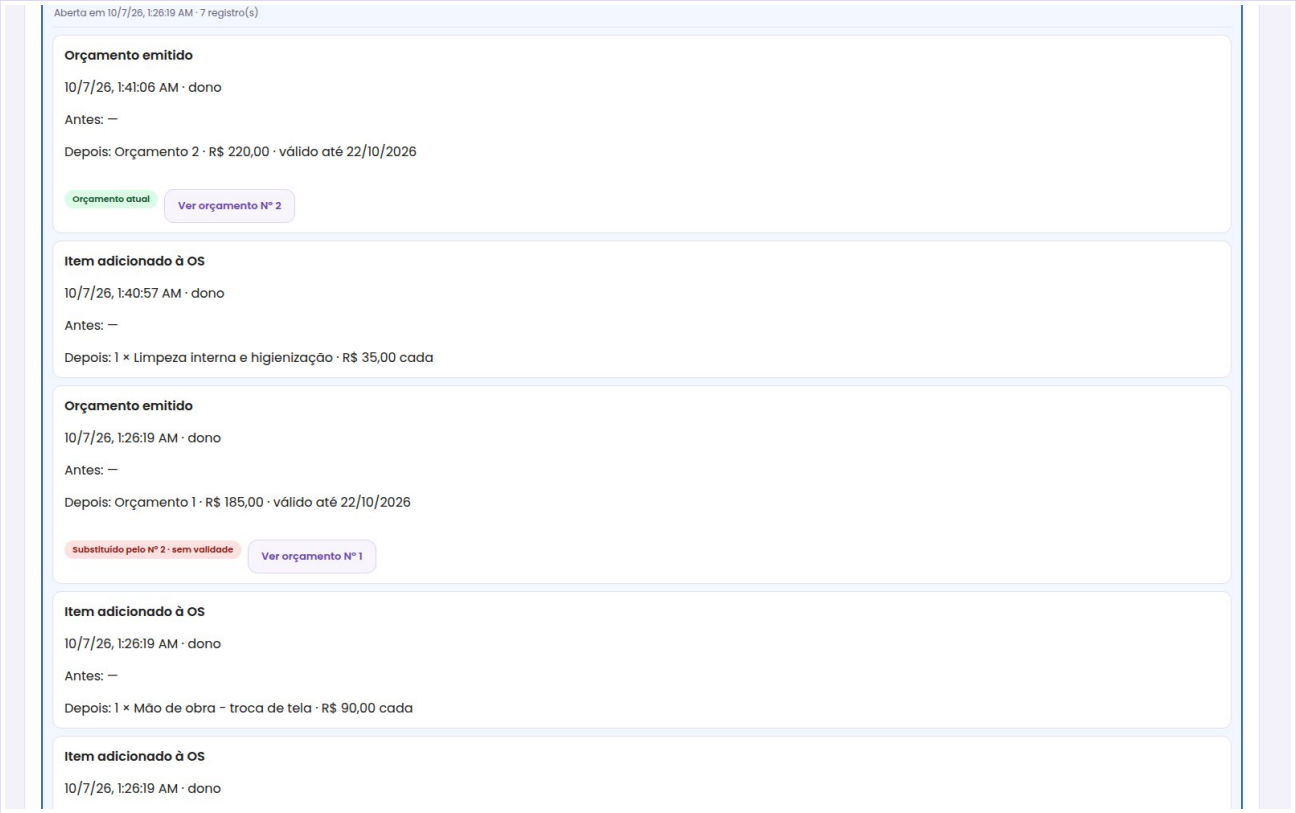
No fim da ficha de cada OS fica o **Histórico de alterações**: tudo o que foi feito, quando e por quem. Ele não pode ser apagado.

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.



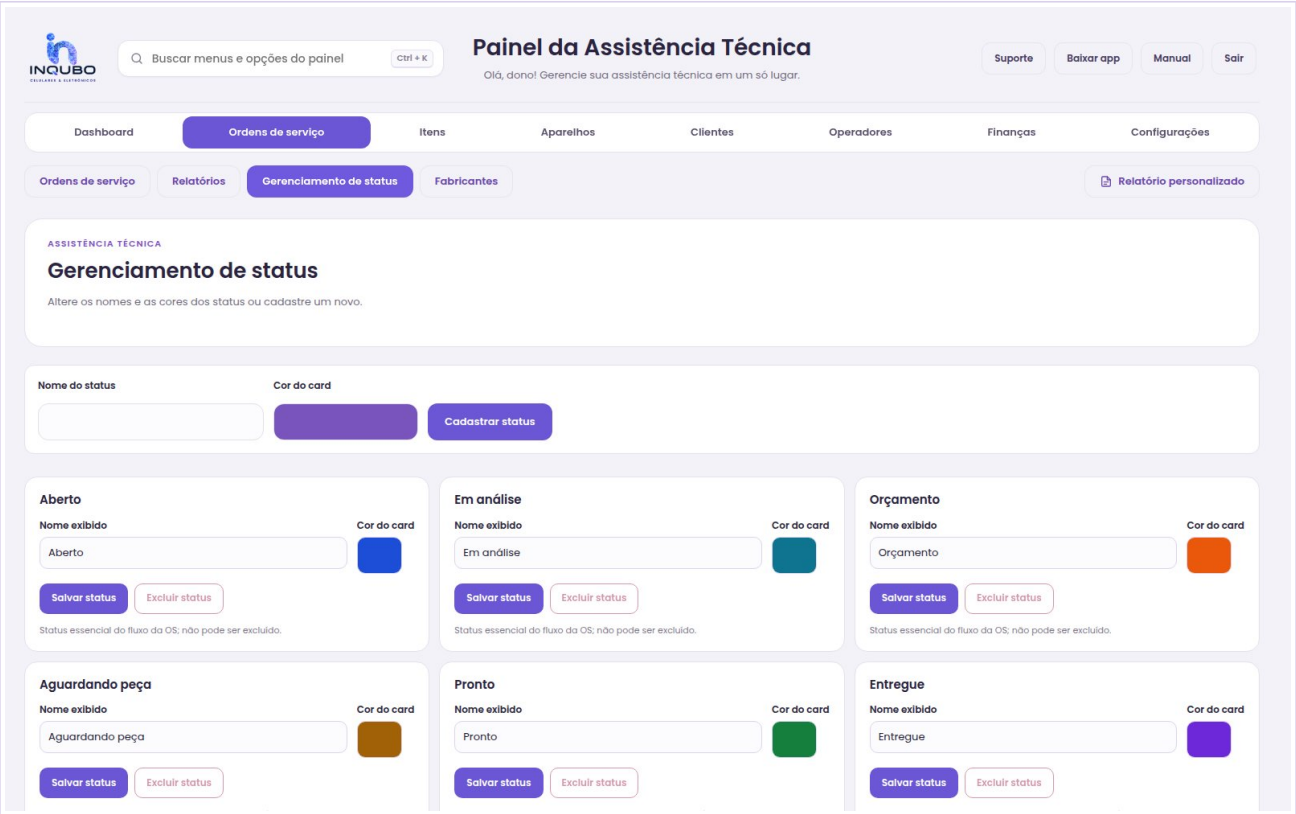
Histórico dividido em ciclos: a garantia em andamento em cima e o atendimento original encerrado embaixo.

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.



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

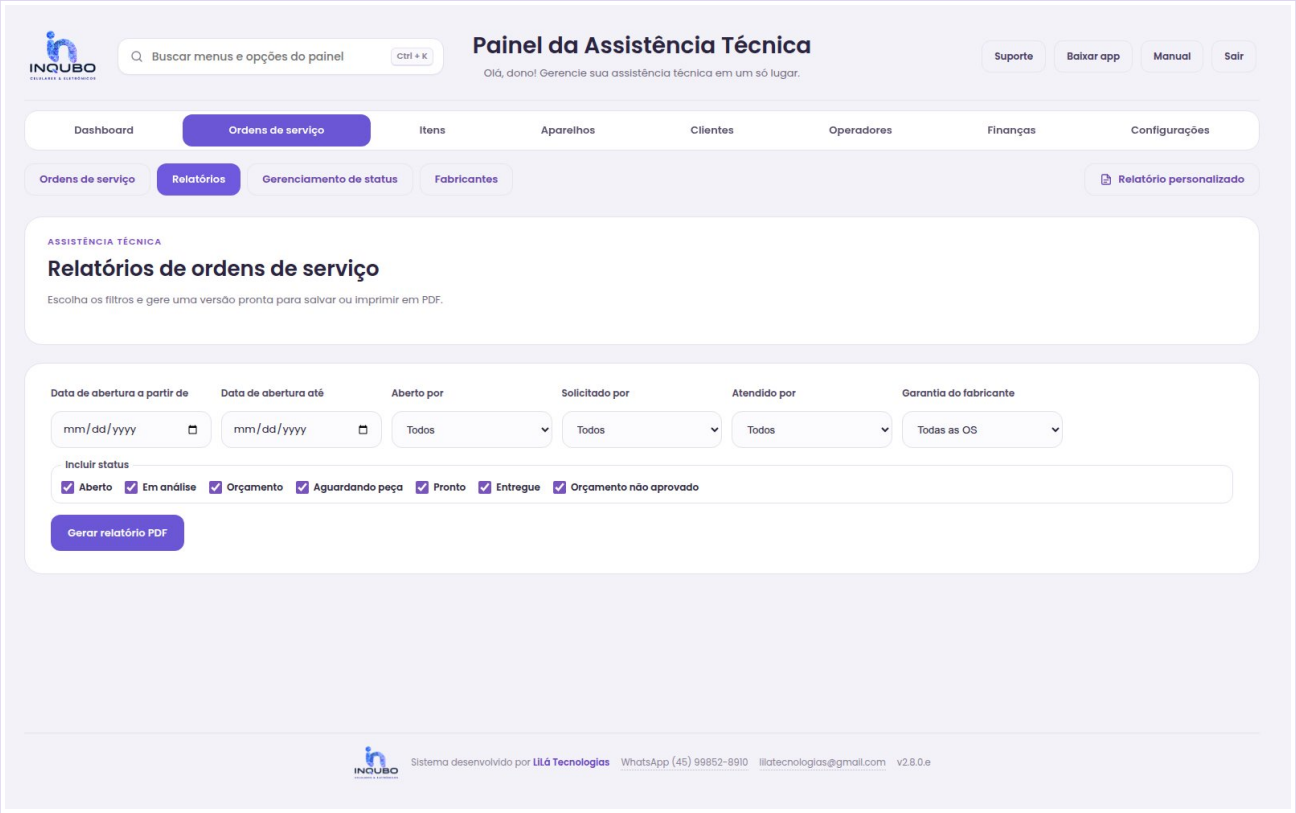
Status das OS e relatórios



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.

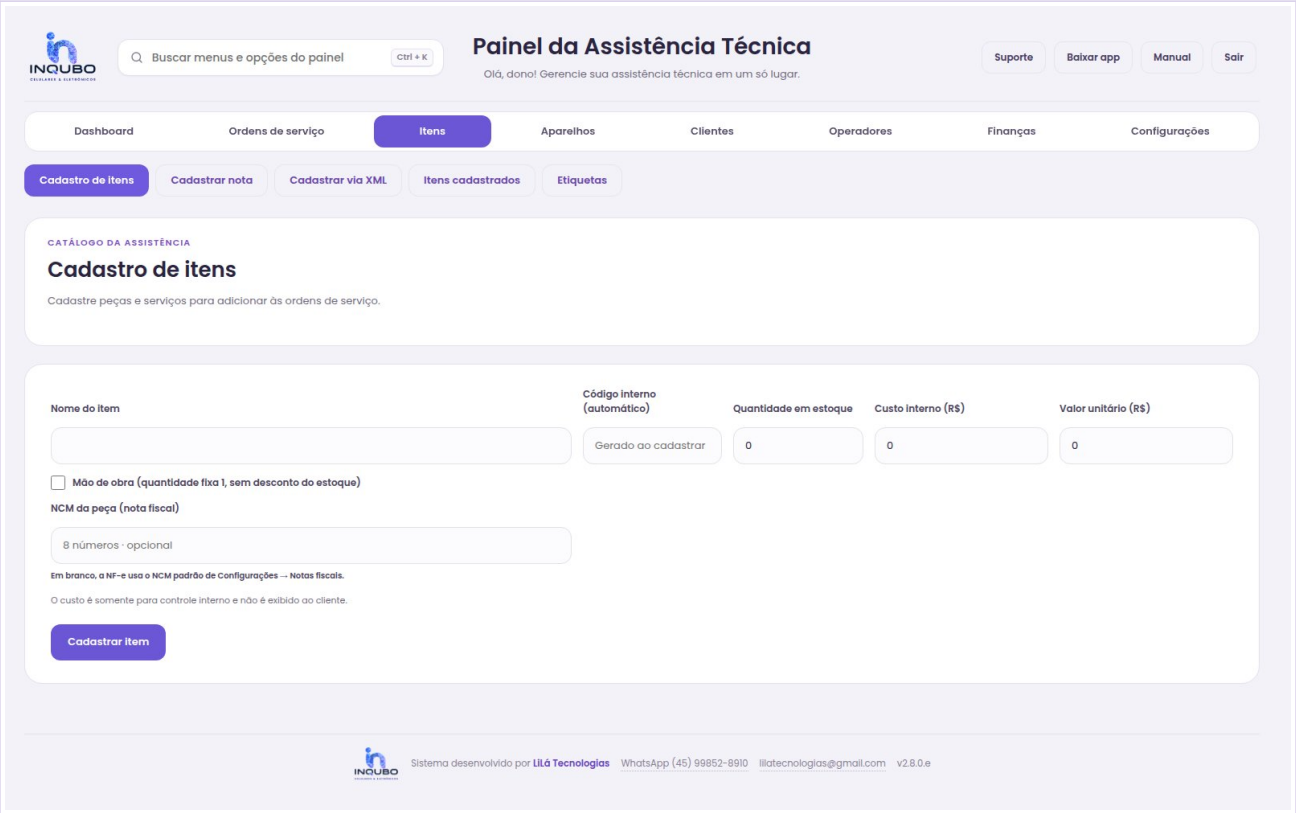


Relatórios das ordens de serviço.

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

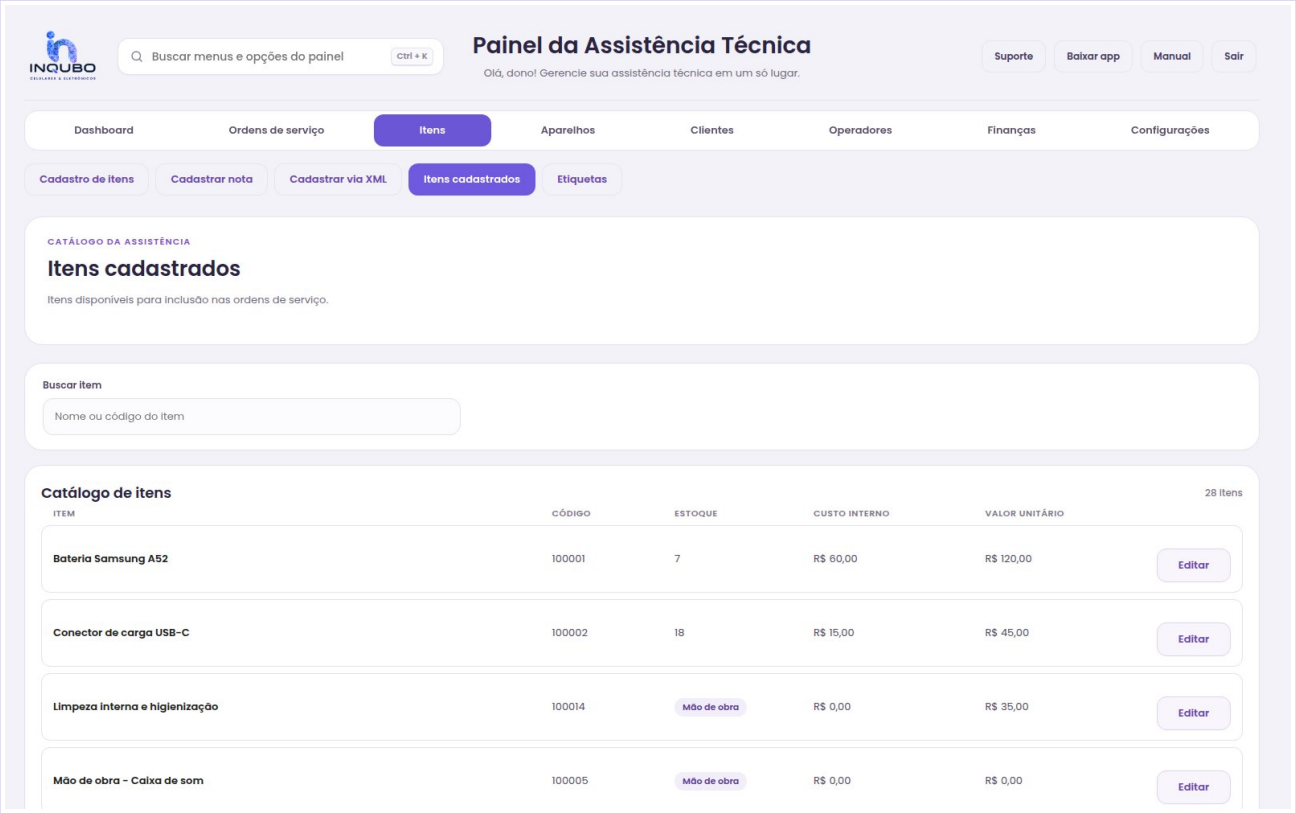
Aqui fica a lista de tudo o que você cobra nas OS: peças (com estoque) e serviços (mão de obra).



Cadastro de um item novo.

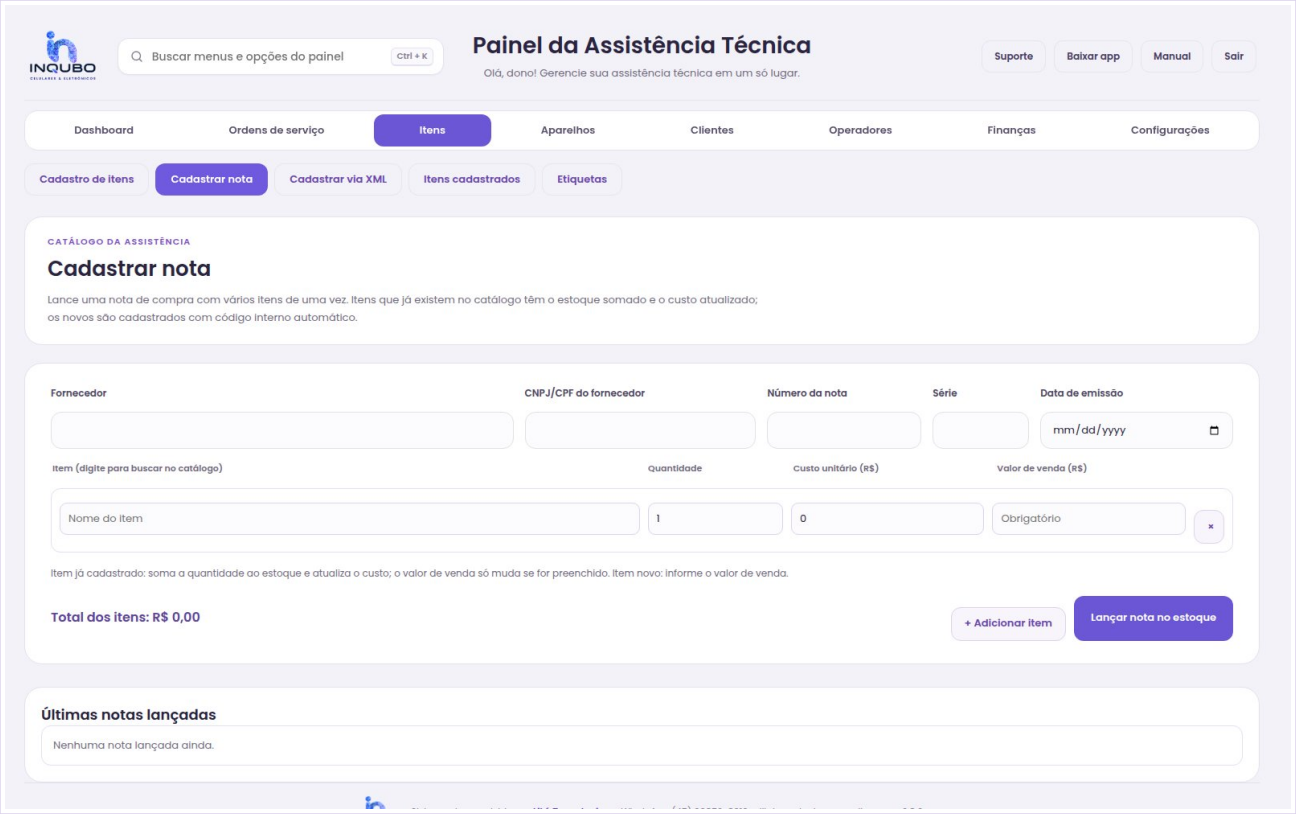
1. Clique em **Itens › Cadastro de itens**.
2. Digite o **nome** do item.
3. Informe a **quantidade em estoque**, o **custo** (quanto você pagou) e o **valor unitário** (quanto você cobra).
4. Se for serviço, marque **Mão de obra** (não tem estoque).
5. Clique em **Cadastrar item**.

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



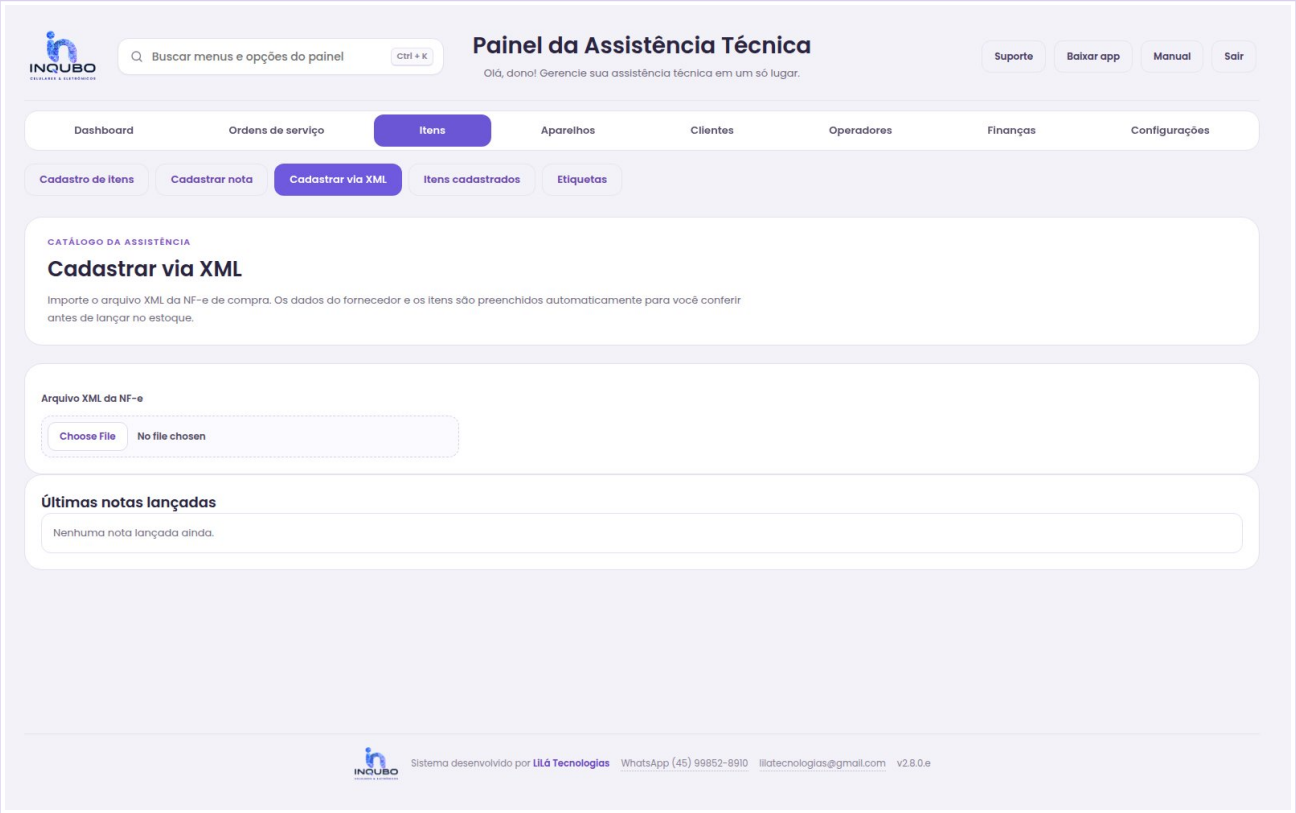
Itens cadastrados, com estoque e preços.

Dar entrada em peças que chegaram



Cadastrar nota: digite os itens da nota do fornecedor.

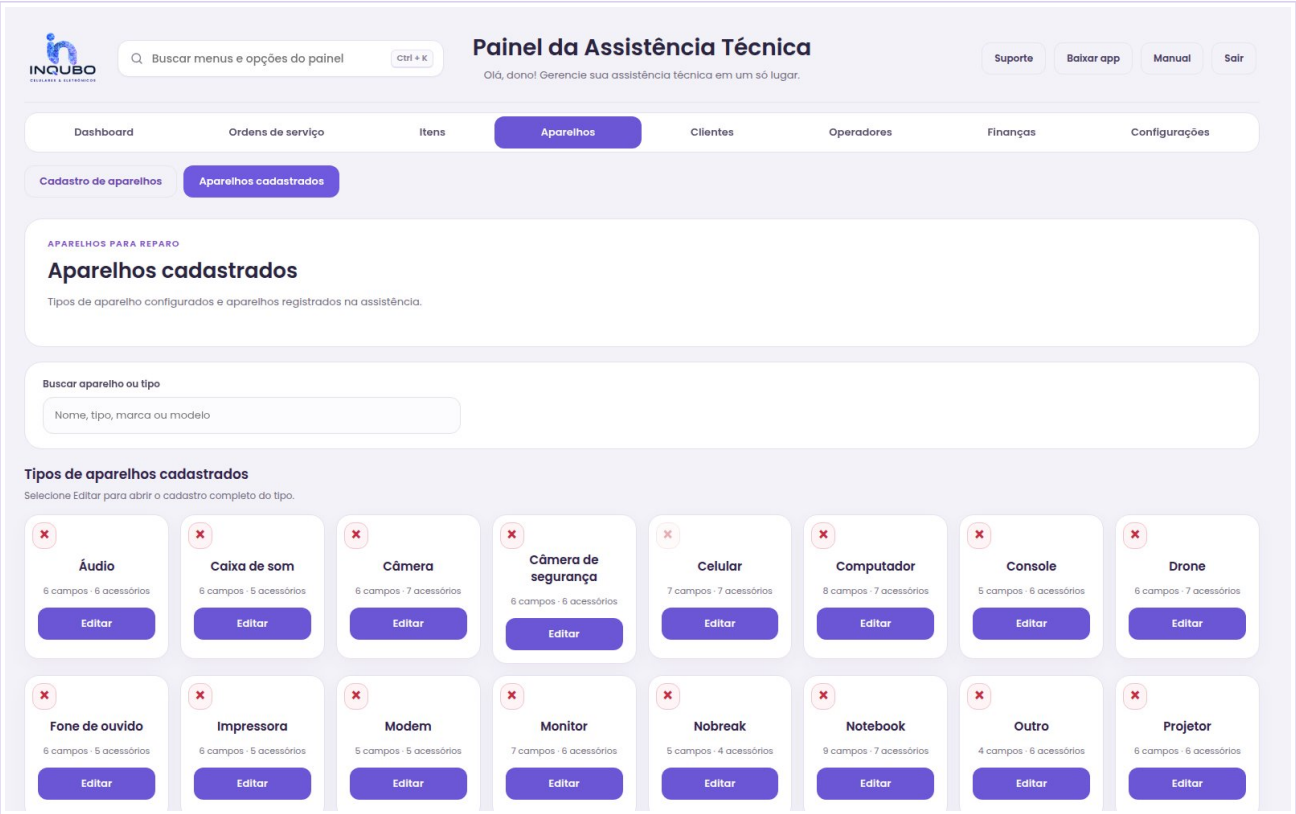
Use **Cadastrar nota** para digitar as peças compradas: o estoque e o custo são atualizados de uma vez.



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

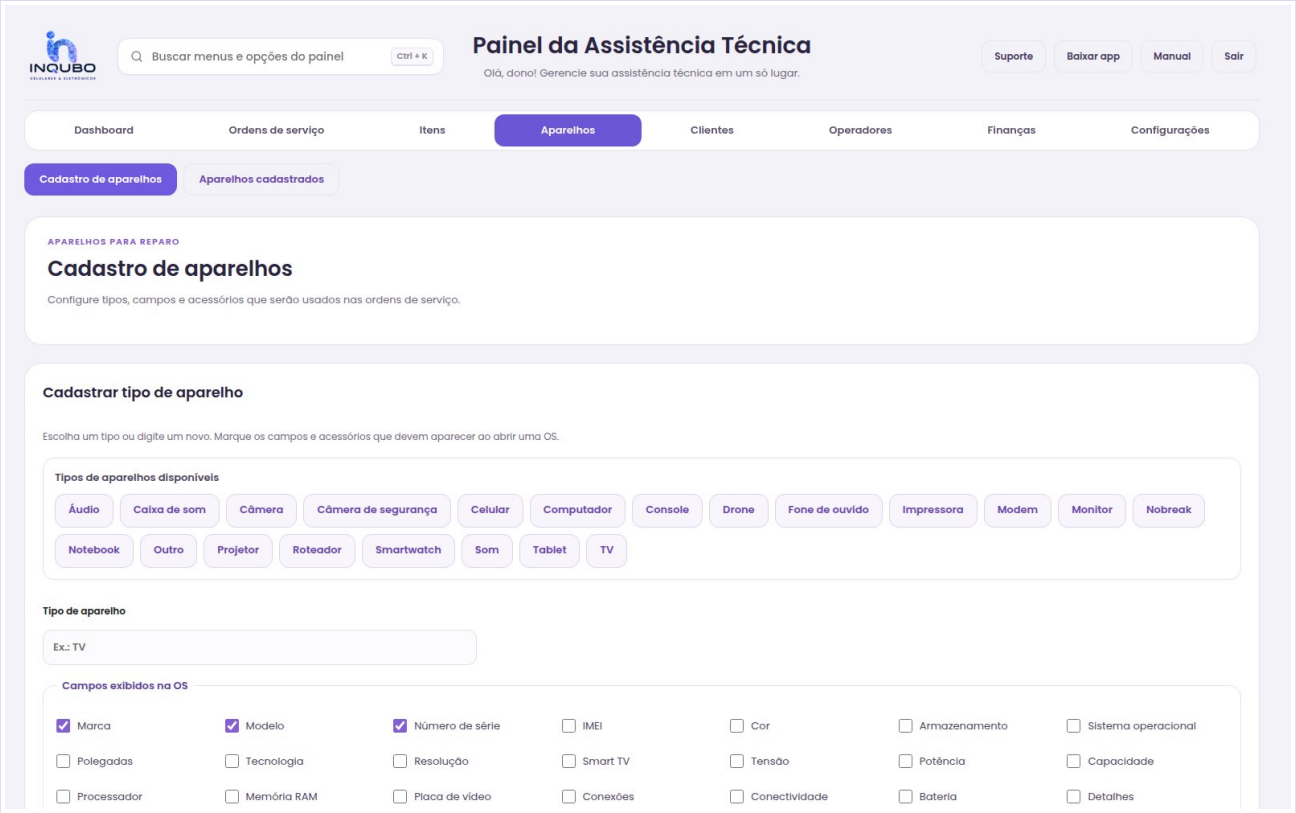
Se o fornecedor mandou o **arquivo XML** da nota fiscal (ele vem por e-mail), use **Cadastrar via XML**: escolha o arquivo, confira os itens e confirme. É o jeito mais rápido e sem erro de digitação.

Aparelhos



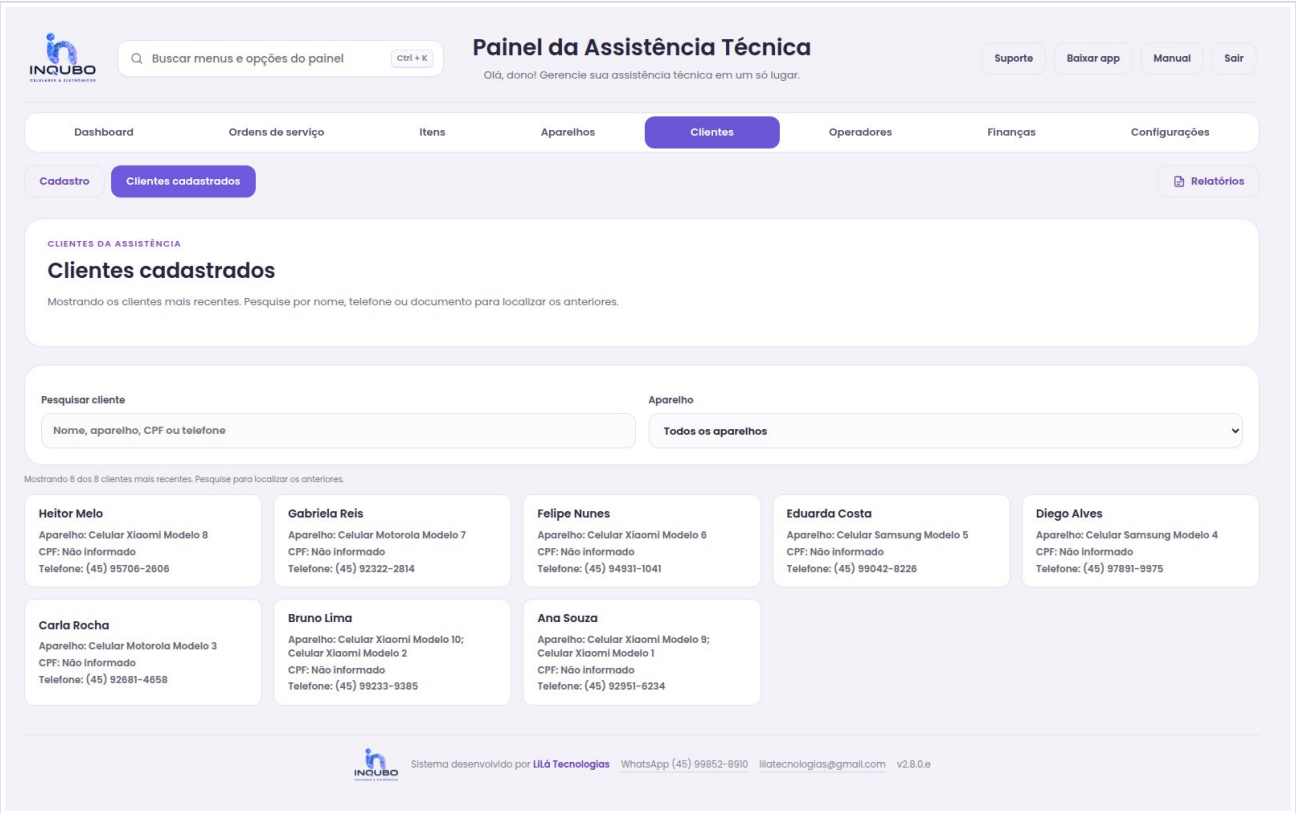
Aparelhos cadastrados.

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.



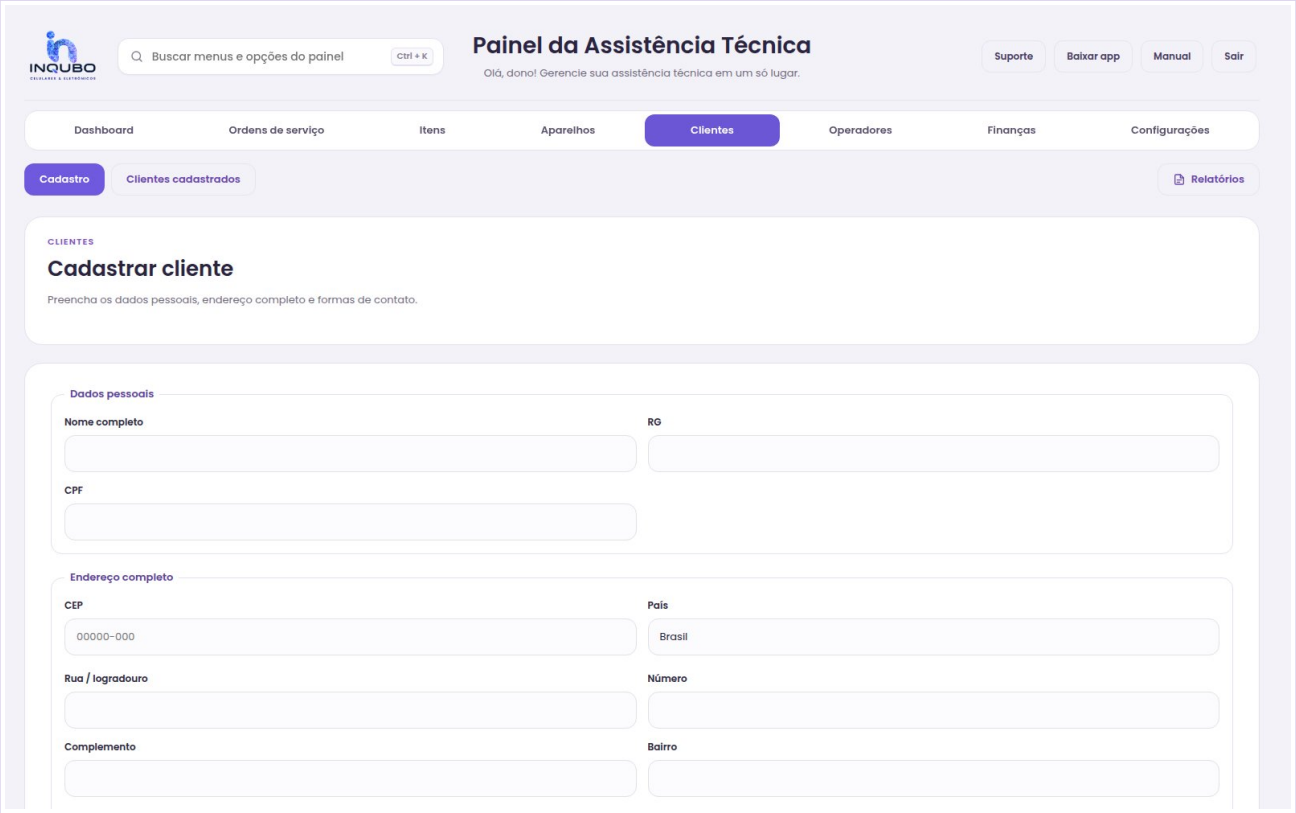
Cadastro de aparelho.

Clientes



Lista de clientes.

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



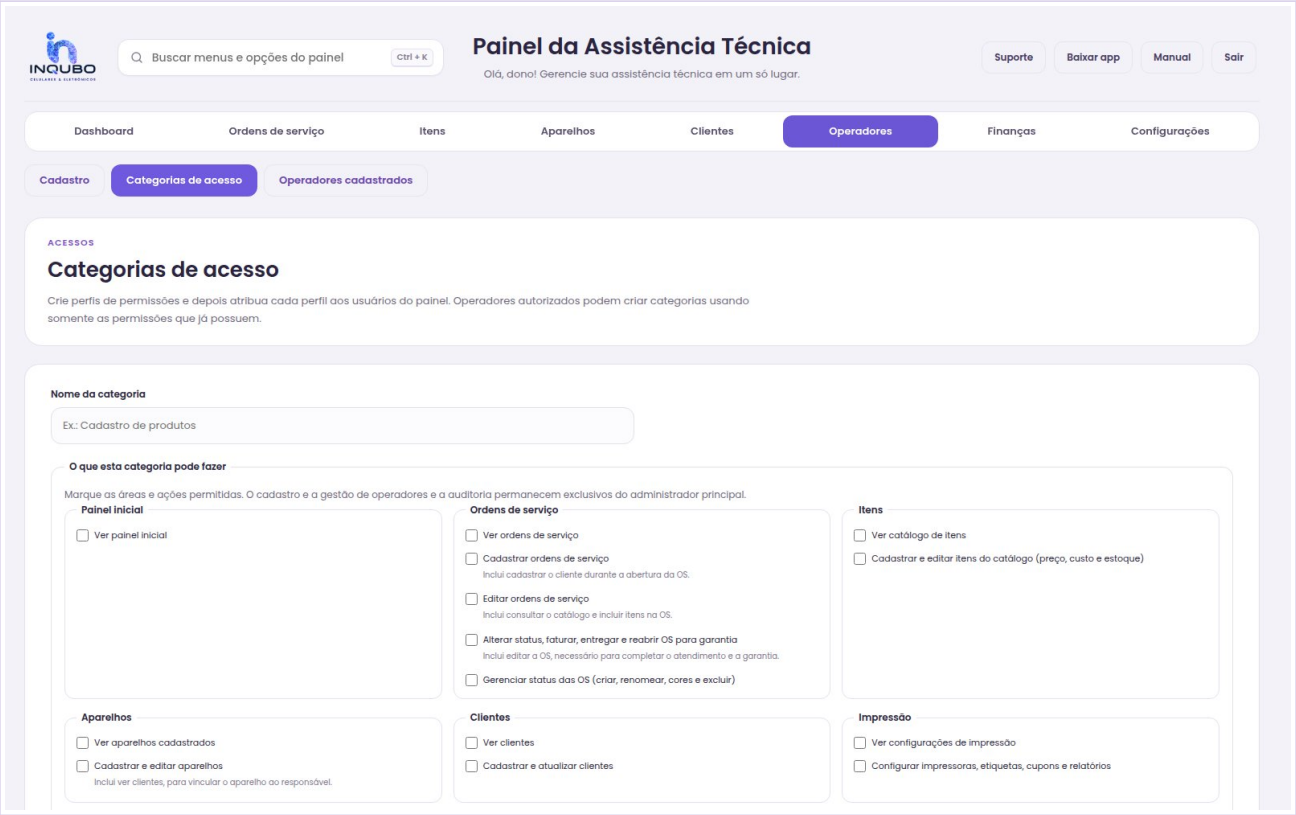
Cadastro de cliente.

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

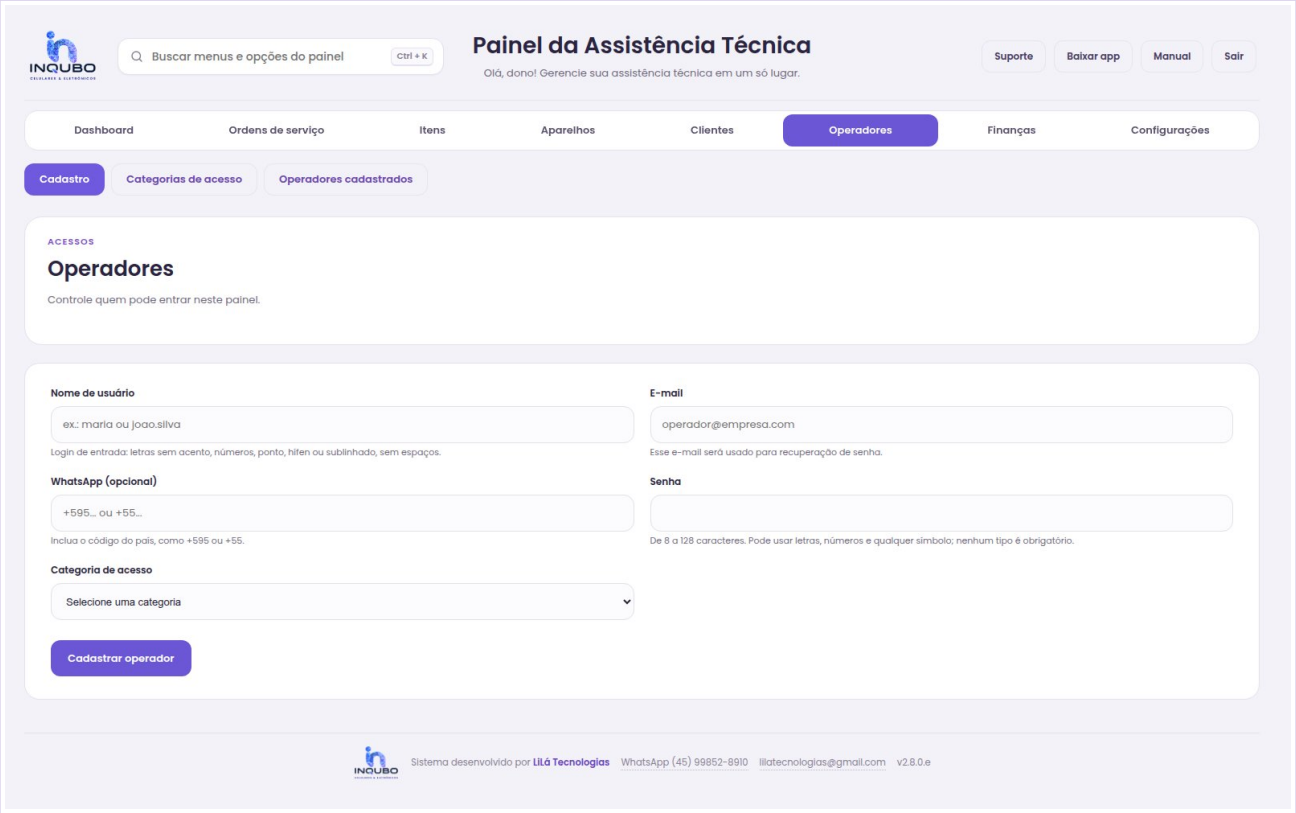
Cada funcionário deve ter o próprio acesso. Assim o sistema registra quem fez cada coisa.



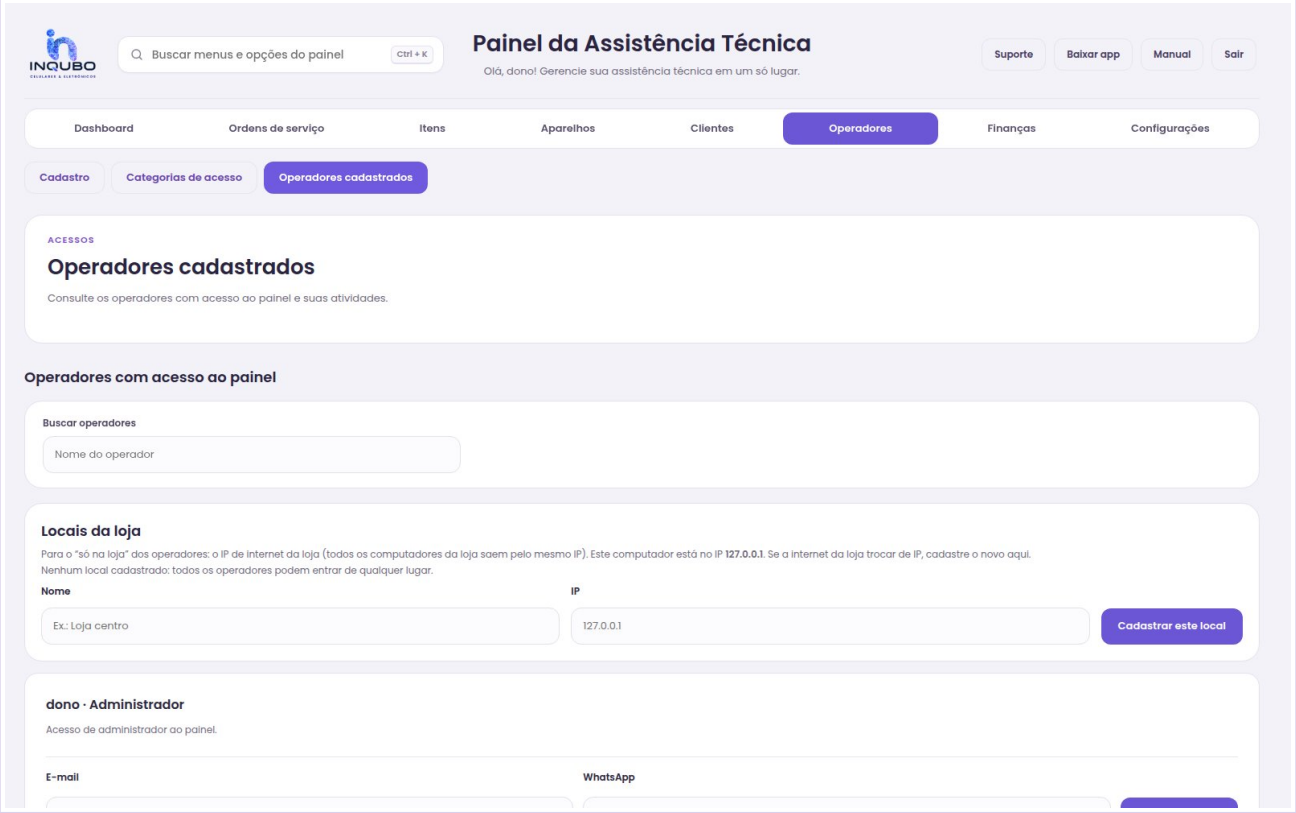
Categorias de acesso: o que cada tipo de funcionário pode fazer.

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.



Cadastro de operador.



Operadores cadastrados.

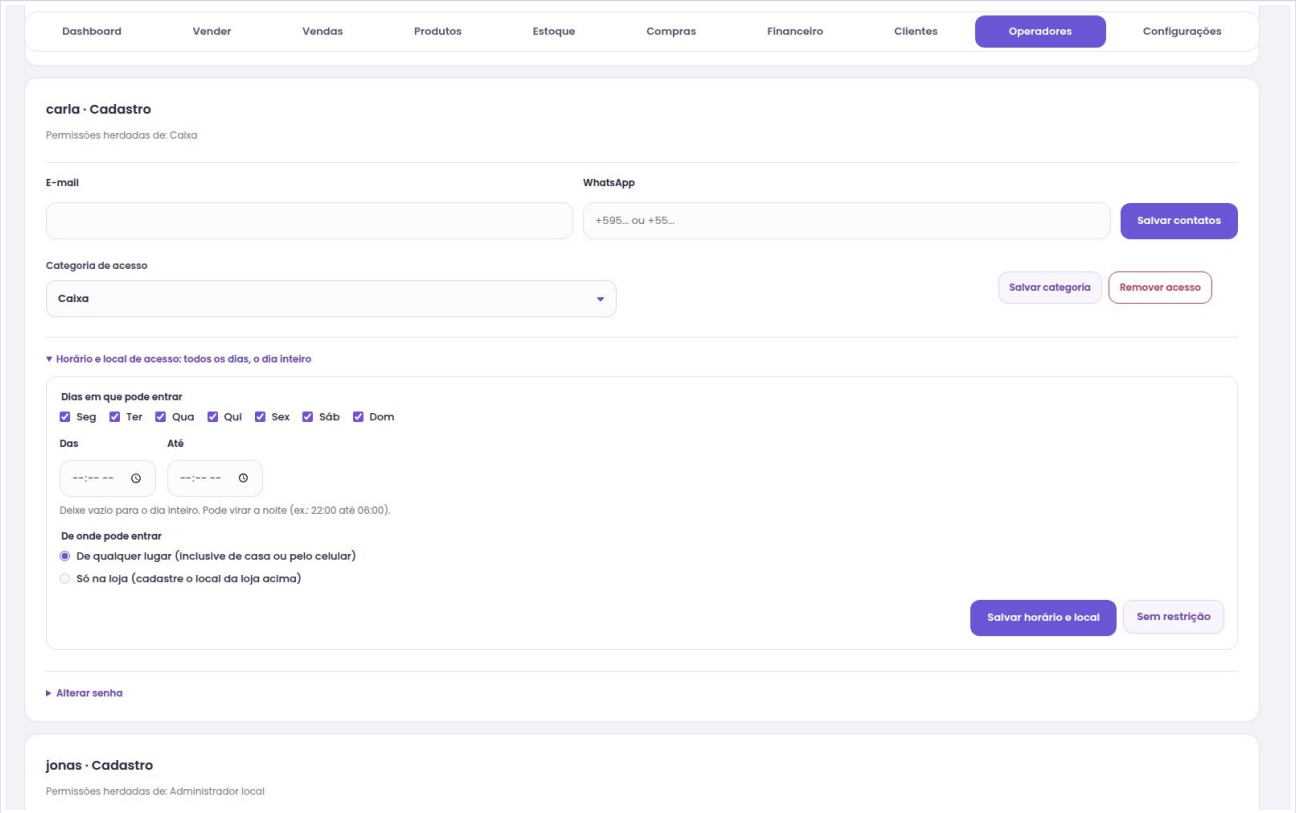
Dica: A categoria **Administrador local** já vem pronta e é fixa: tem todas as permissões e acesso ao botão **Mensalidade**. Ela não pode ser alterada nem excluída e continua existindo mesmo depois de zerar o sistema. Coloque nela quem cuida do painel na empresa.

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 no local da empresa.
- **Sem restrição:** volta o operador para qualquer dia, hora e lugar.



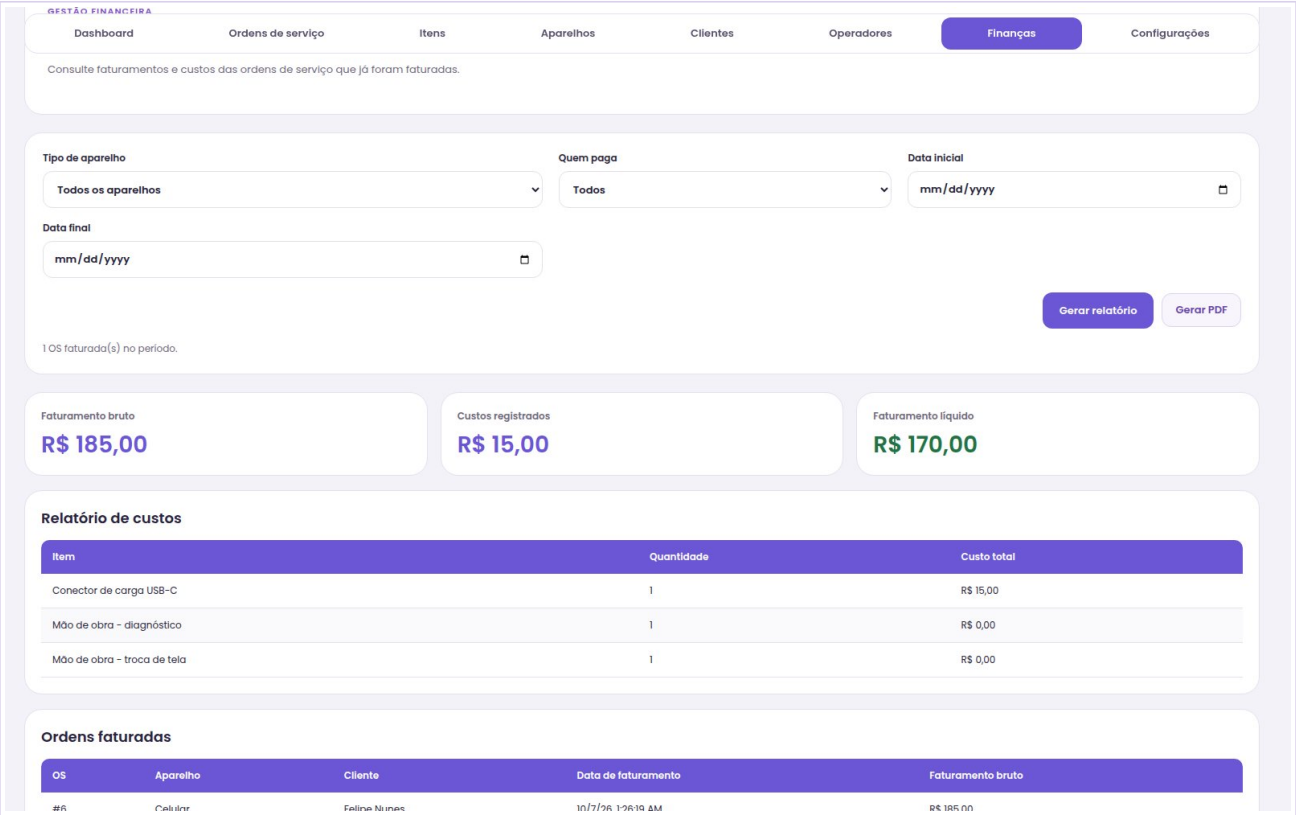
Horário e local de acesso de um operador.

Para usar só no local da empresa, cadastre antes, no quadro **Locais da empresa**, a internet do local: abra o painel num computador de lá 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 do local trocar de endereço (acontece com alguns provedores), quem é só no local da empresa 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.

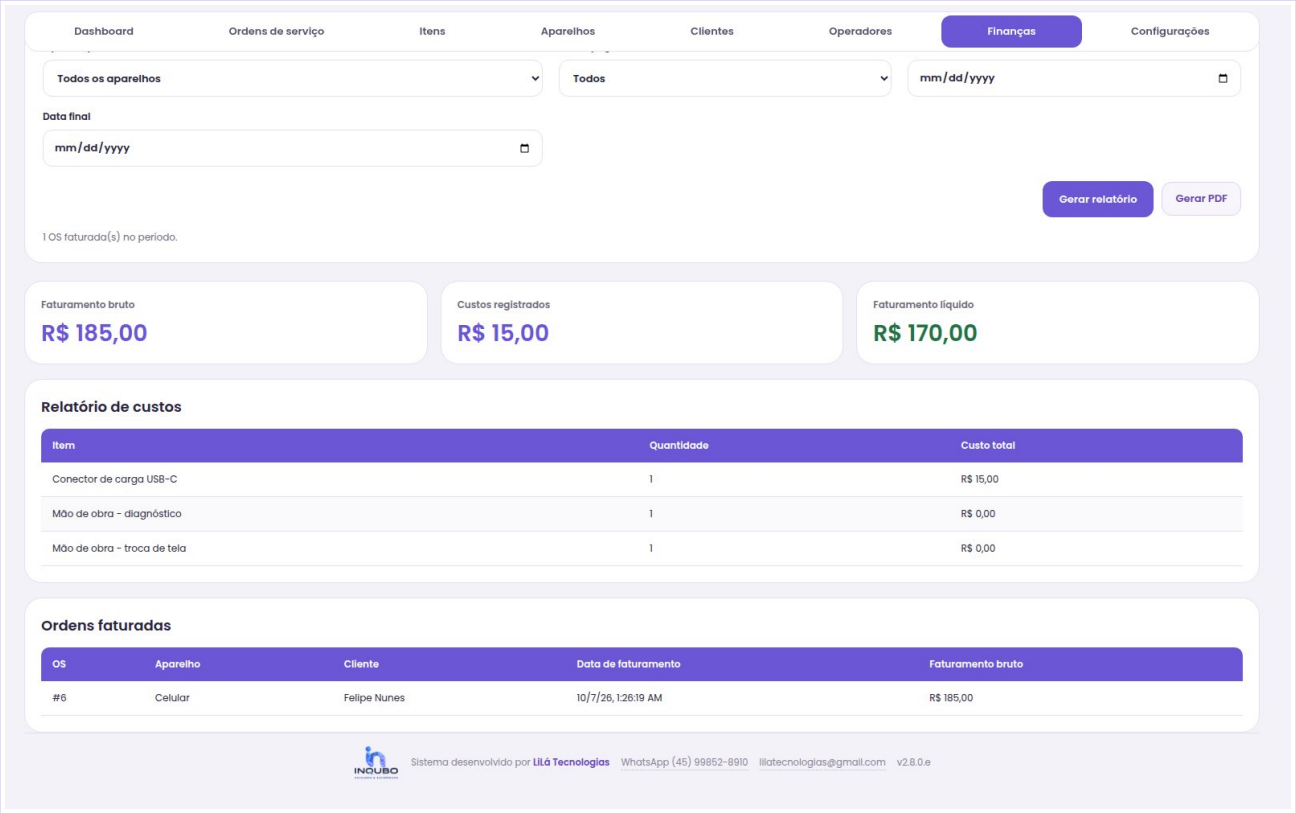
Finanças



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).



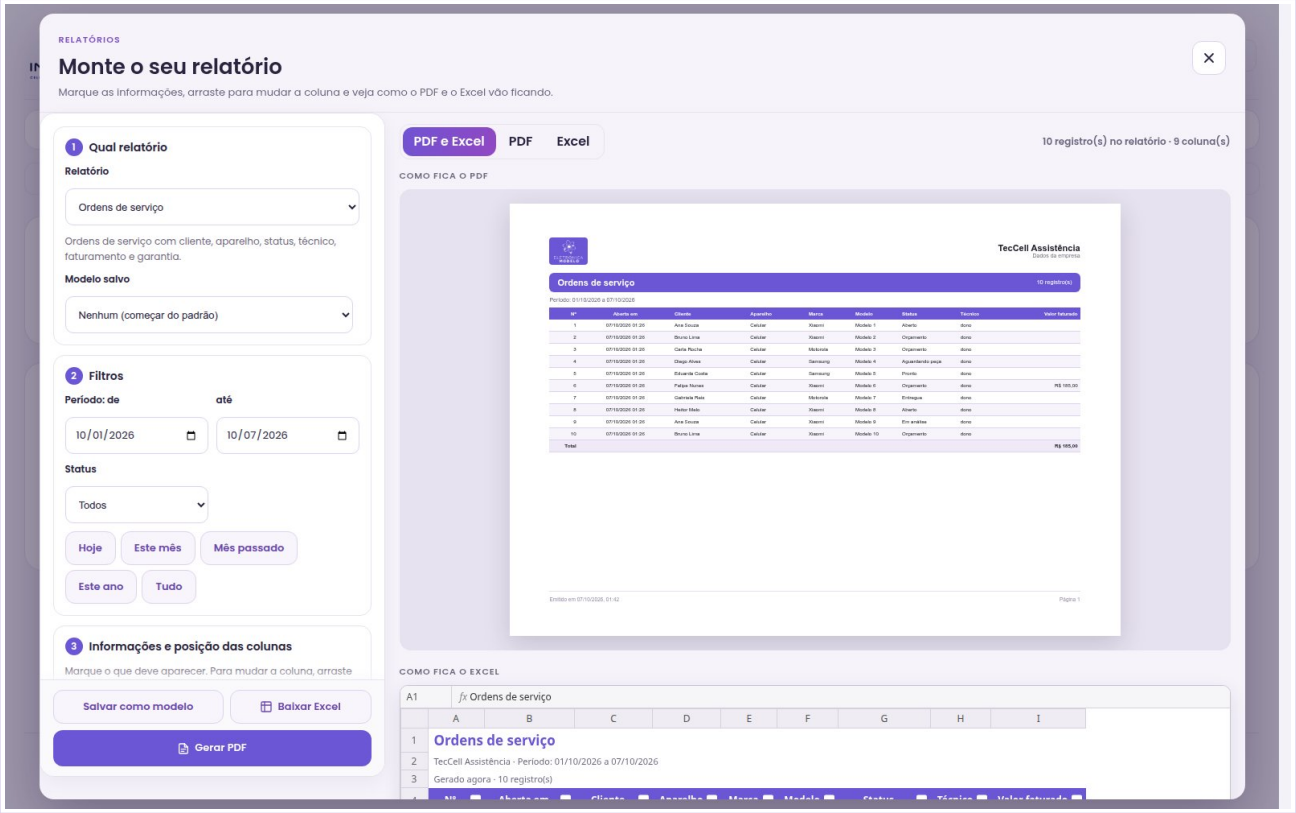
Detalhes: custos por item e OS faturadas.

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**): nas telas com filtro de datas (como Vendas e Agenda) ele fica no próprio card do filtro, à direita, e já abre com as datas escolhidas; nas outras, 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.



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.

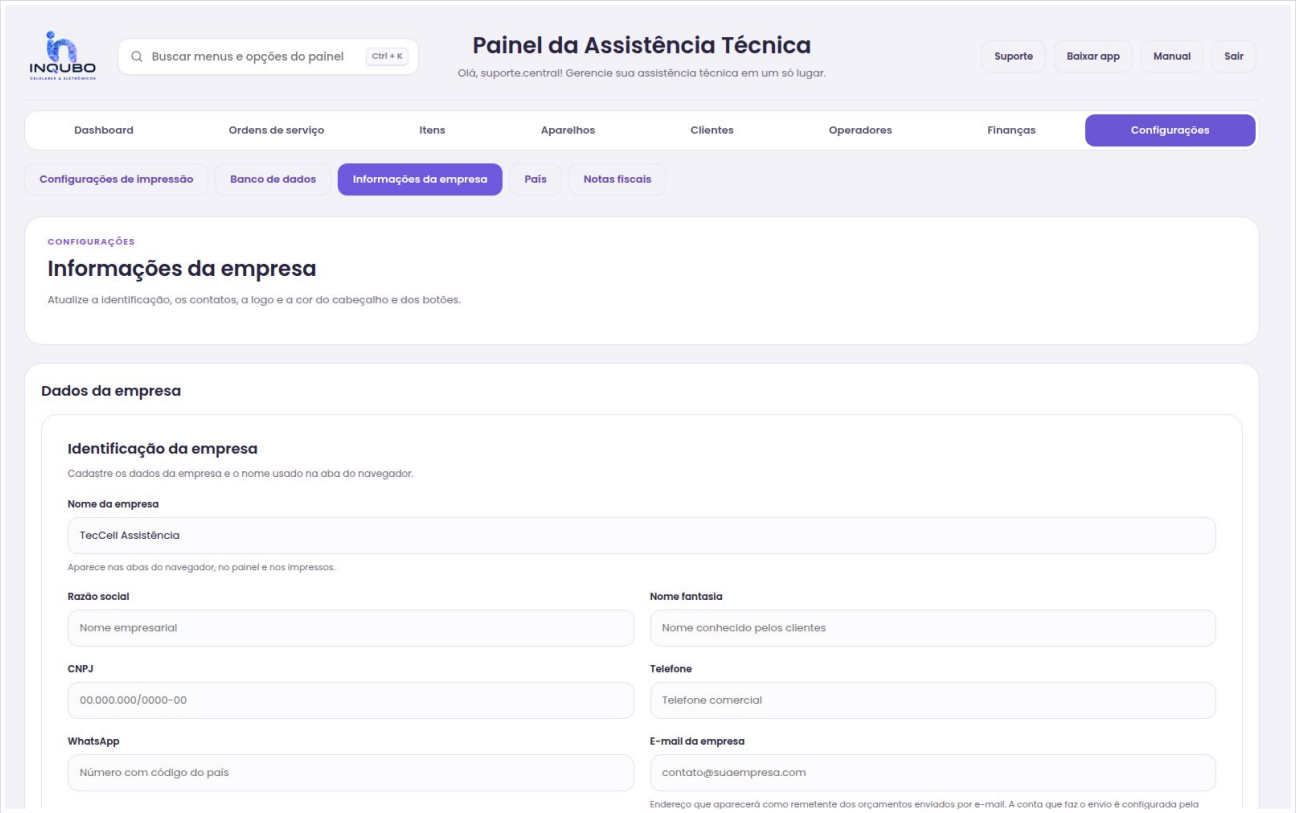
Importante: As Configurações **só podem ser alteradas pelo administrador técnico do sistema, a LiLá Tecnologias**. Por isso, no seu painel, o administrador da empresa vê em **Configurações** só a parte **País** (para trocar o idioma), e os outros funcionários não veem o menu. Para mudar qualquer item 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.



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

E-mail da empresa

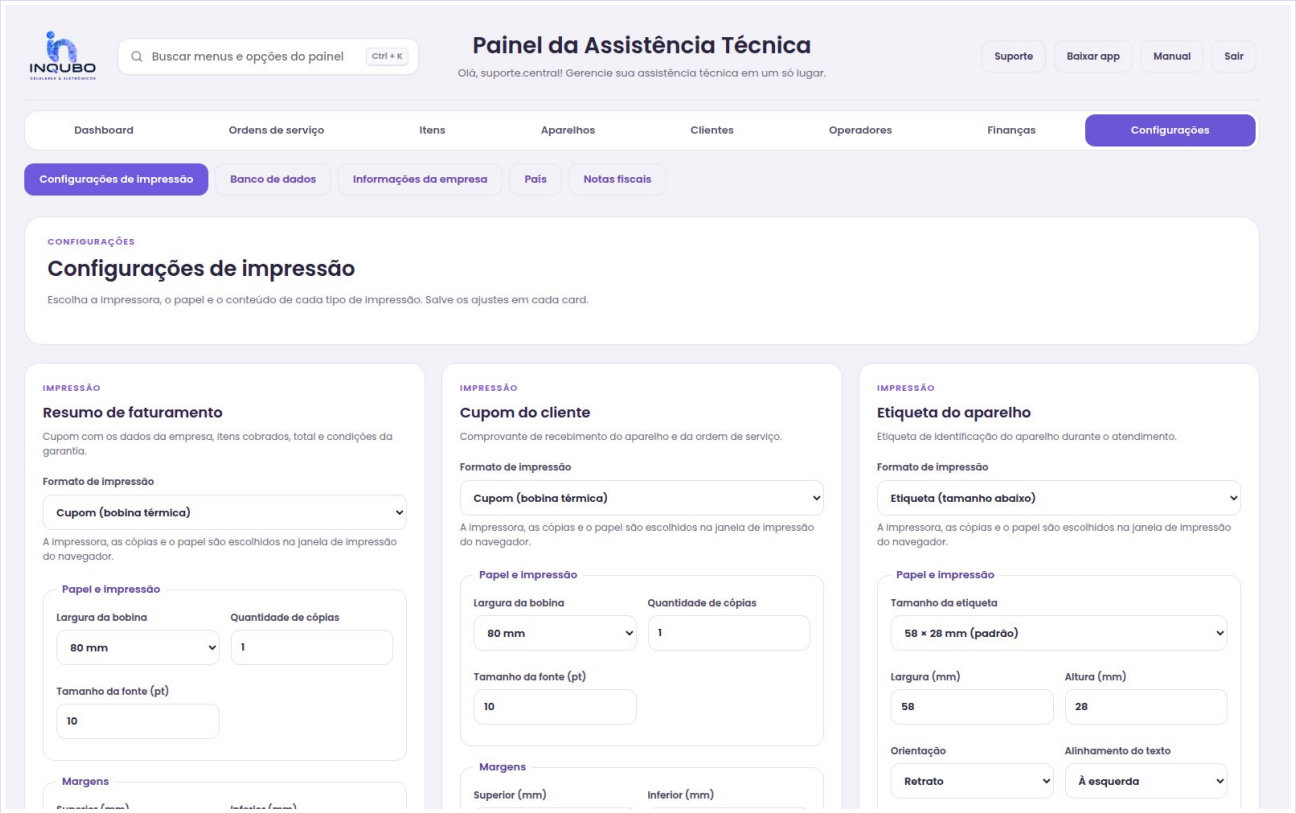
Em **Informações da empresa**, o campo **E-mail da empresa** é o endereço que aparece como remetente dos e-mails que o painel manda aos clientes, como o **orçamento em PDF**. A conta que faz o envio é configurada pela LiLá Tecnologias. Sem ela, o painel continua funcionando, mas não envia e-mails (o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



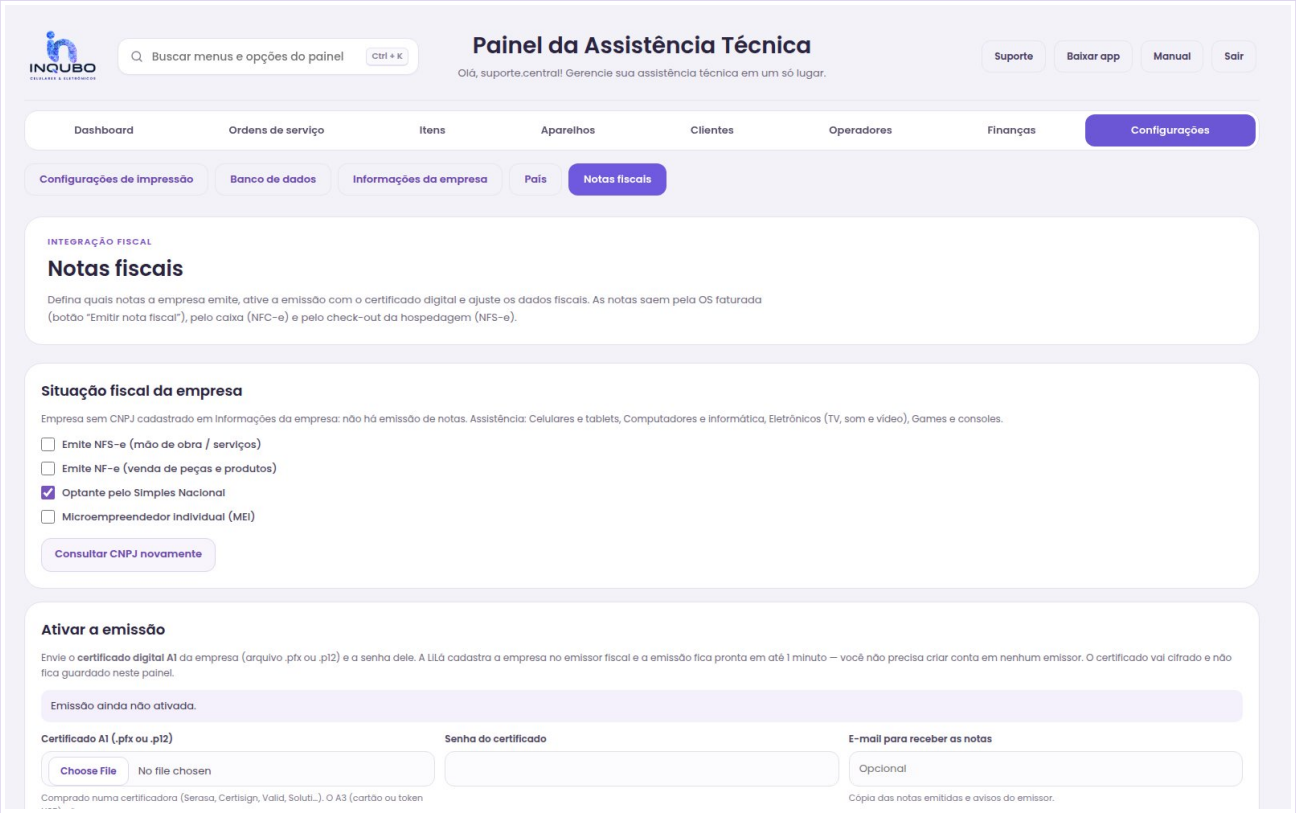
Configurações › Configurações de impressão.

Dica: Sem o **Inqubo Impressão**, a impressora é escolhida na janela de impressão do navegador, na hora de imprimir. Com ele instalado, cada documento sai direto na impressora escolhida para ele (veja o capítulo **Inqubo Impressão**).

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.

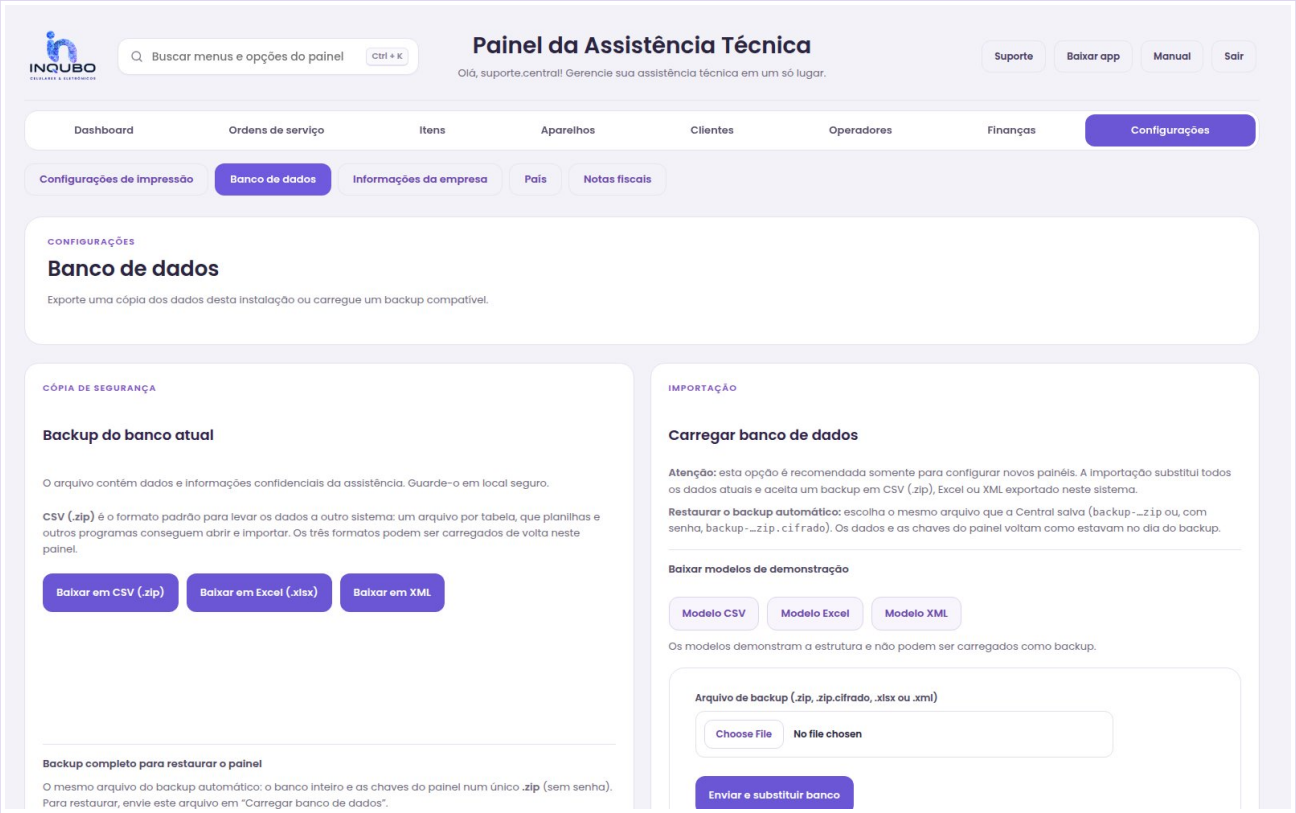
Atenção: Para emitir notas, a empresa precisa ter **certificado digital A1** e os códigos fiscais conferidos pelo **seu contador**. Mande essas informações para a LiLá Tecnologias fazer a configuração.



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 **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 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) 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 (no WhatsApp, pode mandar texto ou áudio):

WhatsApp: (45) 9826-5189

E-mail: lilatecnologias@gmail.com