

Manual do Credenciado: Manutenção

Guia operacional para oficinas e estabelecimentos credenciados gerenciarem ordens de serviço, orçamentos, entregas de veículos e controle financeiro.

Sumário

Visão Geral do Sistema

Gestão de Ordens de Serviço (OS)

Respondendo a Pedidos de Orçamento

Iniciando a Ordem de Serviço (Entrada do Veículo)

Acompanhamento e Finalização

Entregando o Veículo

Configurações do Estabelecimento

Cadastro de Produtos e Preços

Gestão de Usuários

Controle Financeiro

Transações e Estornos

Borderô (Faturamento)

Visão Geral do Sistema

A tela inicial da oficina credenciada organiza o fluxo de trabalho em três seções principais:

- **Serviços:** Gestão de ordens de serviço emergenciais, pedidos de orçamento novos, renegociações e acompanhamento das manutenções em andamento.
- **Configurações:** Cadastro de usuários (frentistas/mecânicos/gerentes) e ajustes de produtos ou serviços que não exigem orçamentos prévios.
- **Financeiro:** Acompanhamento de transações diárias e visualização de borderôs com os respectivos fechamentos de faturamento.

O painel inicial também conta com um sino de alerta que notifica atualizações importantes na situação das Ordens de Serviço.

Gestão de Ordens de Serviço (OS)

O fluxo principal do credenciado de manutenção baseia-se na cotação, aprovação e execução de Ordens de Serviço.

Respondendo a Pedidos de Orçamento

Quando um cliente necessitar de manutenção, uma solicitação chegará à aba “Ordens de Serviço Pendentes”.

1. Localize a solicitação (que pode ser nova ou um pedido de renegociação) e clique no botão azul **Novo Orçamento**. A opção “Recusar” também fica disponível nesta etapa.
2. Preencha todos os campos obrigatórios. Se o seu estabelecimento não possuir a peça solicitada ou não realizar o serviço específico pedido, marque a caixa **Ignorar Item** para continuar a cotação.
3. Informe a data de início do serviço, a previsão de entrega e um Parecer Técnico. Use o campo “Observações” se precisar detalhar a proposta.
4. Clique em “Enviar”. O orçamento ficará aguardando a aprovação do gestor do cliente.

Caso o serviço seja uma emergência e o veículo já esteja na oficina sem OS prévia, você pode iniciar o fluxo clicando em **Serviços > Ordens de Serviço Emergencial Pendentes**, buscando a placa do cliente e clicando em “Ordem de Serviço Emergencial”.

Iniciando a Ordem de Serviço (Entrada do Veículo)

Quando o cliente aprovar o orçamento, a OS mudará para o status “Aceito” na aba “Ordens de Serviço”.

1. Para formalizar o início do trabalho, clique em **INICIAR**.
2. O sistema exigirá que você informe o Hodômetro atual do veículo, o Nome do Responsável (motorista que entregou o carro) e o Nome do Técnico Responsável da oficina. Esse processo serve para registrar quem efetuou a entrada do veículo.
3. Confira os dados e clique em “Iniciar” novamente para que o status passe para **Em Andamento**.

Acompanhamento e Finalização

Durante a execução da manutenção, o credenciado pode documentar o progresso na área de “Andamento”.

- **Anexos:** Utilize o botão **ENVIAR ANEXO** para enviar fotos de peças avariadas, o checklist de entrada do veículo ou a nota fiscal do serviço. Lembre-se de renomear os arquivos antes do upload para facilitar a identificação do cliente.
- **Retorno do Cliente:** Se o cliente encontrar irregularidades (ex: falta de documentos ou fotos incorretas), ele pode “retornar” a OS. A justificativa aparecerá destacada na tela, e a oficina precisará ajustar o problema para dar continuidade.
- **Finalizar:** Após concluir o trabalho mecânico, clique em **FINALIZAR**. O sistema exigirá o preenchimento obrigatório das Informações Fiscais, solicitando o número das Notas Fiscais e os valores de impostos das peças e dos serviços prestados.

Entregando o Veículo

Após a finalização fiscal, a oficina deve aguardar a autorização de pagamento via sistema pelo cliente. Com o status em “Autorizado”, o veículo pode ser devolvido.

1. Acesse a OS e clique no botão **ENTREGAR**.
2. Informe o hodômetro de saída e o nome do motorista que está retirando o veículo (não precisa ser o mesmo motorista que o entregou).
3. Pronto! A transação estará concluída e constará no menu Financeiro.

Configurações do Estabelecimento

Cadastro de Produtos e Preços

Para serviços rápidos ou vendas que não demandam orçamentos (como lavagens ou trocas rápidas configuradas em contrato), o credenciado deve registrar os preços tabelados em “Ajustes Gerais”. Digite o produto/serviço no campo autocomplete, insira o preço e clique em “Salvar”.

Gestão de Usuários

O gestor da oficina pode cadastrar perfis para seus colaboradores acessando a seção Usuários. O “Gestor Master” tem controle total do sistema, enquanto frentistas e mecânicos podem ter acessos restritos. Basta clicar nas caixas de seleção correspondentes às permissões desejadas e salvar as informações.

Controle Financeiro

Transações e Estornos

A aba de Transações compila todas as operações realizadas no estabelecimento (aprovadas e negadas).

- Filtre buscas por data ou produto e clique no ID para acessar o comprovante individual da OS.
- **Atenção ao Estorno:** O botão de estorno fica disponível **apenas por 24 horas** após a transação. Passado esse prazo, o sistema bloqueia o cancelamento da operação.

Borderô (Faturamento)

Em “Borderô”, o gestor acompanha os fechamentos financeiros da oficina em tempo real, respeitando os ciclos de pagamento definidos em contrato.

A tela exibe a movimentação parcial ou fechada, indicando a data programada para o reembolso, o total de transações, o valor bruto, o desconto da taxa administrativa da plataforma e o valor líquido a receber. Clicando em “Detalhes da fatura”, o sistema abre o extrato com todas as OS que compõem aquele borderô para conferência ou extração de relatórios.