

Manual do Credenciado: Manutenção de Patrimônio

Guia operacional para credenciados realizarem orçamentos, manutenções em bens imobilizados e o controle financeiro de ordens de serviço.

Sumário

Visão Geral do Sistema

Gestão de Ordens de Serviço (OS)

Recebendo Pedidos de Orçamento

Execução e Andamento da OS

Finalização e Entrega

Configurações do Credenciado

Controle Financeiro

Transações e Estornos

Borderôs e Faturamentos

Visão Geral do Sistema

A tela inicial do credenciado focado em manutenções de patrimônio é dividida em três frentes principais:

- **Serviços:** Gerenciamento das ordens de serviço emergenciais, pedidos de orçamento novos, renegociações e acompanhamento das manutenções aceitas.
- **Configurações:** Cadastro de usuários e ajustes de vendas para produtos e serviços que não precisam de orçamentos prévios.
- **Financeiro:** Acompanhamento de transações e visualização online de borderôs (faturamentos).

O painel inclui um “Sino de Alerta” que notifica atualizações de status nas Ordens de Serviço.

Gestão de Ordens de Serviço (OS)

O fluxo principal do credenciado envolve o recebimento de pedidos, envio de orçamentos e a execução da manutenção do bem imobilizado.

Recebendo Pedidos de Orçamento

Quando um cliente solicitar um serviço de manutenção patrimonial, o pedido aparecerá na aba “Ordens de Serviço Pendentes”. Esta tela exhibe solicitações de orçamentos novos ou devoluções para renegociação de valores.

1. Para enviar sua proposta, clique no botão azul **Novo Orçamento**. Caso não possa atender à solicitação, clique em **Recusar**.
2. Preencha todos os campos do formulário. Se o seu estabelecimento não executar um serviço específico que foi solicitado, marque a caixa **Ignorar Item** para avançar.
3. Informe a data de início do serviço, a previsão de entrega e redija um Parecer Técnico. Use o campo “Observações” para detalhar melhor a proposta.
4. Ao concluir o preenchimento, salve os dados e clique em “Enviar”. A proposta ficará aguardando a aprovação do cliente.

Execução e Andamento da OS

Quando o cliente aprovar o orçamento, a OS mudará para a seção “Ordens de Serviço” com o status **Aceito**.

1. Clique no ID da Ordem de Serviço para visualizar os dados informados, as observações do gestor e iniciar o trâmite.
2. Para registrar a entrada do patrimônio no estabelecimento, clique em **INICIAR**. O sistema pedirá para você autenticar os dados do responsável que entregou o bem.
3. Com a OS em andamento, documente o progresso no campo “Andamento”. É possível utilizar o botão **ENVIAR ANEXO** para adicionar fotos de peças defeituosas, checklists ou notas fiscais referentes ao serviço. Renomeie sempre o arquivo antes de anexá-lo para facilitar a identificação.
4. **Atenção aos Retornos:** Se o cliente identificar divergências (ex: “Documentos inseridos estão incorretos”), ele retornará a OS. A justificativa do retorno ficará destacada e precisará ser corrigida para continuar o processo.

Finalização e Entrega

Após a execução física do serviço de manutenção patrimonial, o fluxo se encerra fiscal e operacionalmente.

1. Clique em **FINALIZAR**. O sistema abrirá uma janela exigindo as “Informações fiscais da venda”, onde você deve informar o número da nota fiscal e os valores dos impostos relacionados às peças e serviços.
2. Aguarde a liberação do pagamento via sistema pelo cliente.
3. Com o pagamento liberado, acesse a OS e clique em **ENTREGAR**. O sistema exigirá o nome da pessoa que está retirando o patrimônio (não precisa ser necessariamente a mesma pessoa que o deixou).
4. A OS estará concluída e constará no seu menu Financeiro.

Caso seja necessário cancelar uma OS em andamento, o credenciado pode clicar no botão “Cancelar”. No entanto, o cancelamento só será concretizado após a aprovação do cliente.

Configurações do Credenciado

- **Ajustes Gerais:** O credenciado é o único responsável pelo cadastro dos produtos vendidos e pela atualização de preços no sistema. Basta buscar o produto no campo *autocomplete* e definir o “Preço unitário”, salvando em seguida.
- **Gestão de Usuários:** O “Gestor Master” tem total usabilidade e deve cadastrar os demais usuários da loja, assinalando manualmente as caixinhas de “Permissões” para limitar o acesso a informações conforme a função de cada funcionário.

Controle Financeiro

Transações e Estornos

A relação completa de operações do credenciado fica na tela de Transações, onde é possível extrair relatórios e filtrar a busca.

- Clicando no ID de uma transação, você visualizará o comprovante digital da operação.
- **Estornos:** O botão de estorno fica disponível apenas por um prazo máximo de 24 horas após a transação ser efetuada. Esgotado este tempo, não é mais possível realizar o estorno pela plataforma.

Borderôs e Faturamentos

Na tela de “Borderôs”, o gestor financeiro acompanha em tempo real os fechamentos de faturamento. A listagem exhibe a movimentação parcial (antes da data de corte), a data programada para reembolso, quantidade de transações e valores (bruto, taxa administrativa e líquido).

Clicando em “Detalhes da Fatura”, o sistema exhibe um extrato pormenorizado contendo todas as transações que compõem aquele respectivo borderô.