



Manual do Painel da Assistência Técnica

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

Versão de 01/10/2026

Como usar este manual

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

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

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

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

Assuntos deste manual

Como usar este manual	2
Palavras que você vai ver	4
Entrar no painel	5
Conhecendo a tela	6
Dashboard: o resumo da assistência	8
Ordens de serviço: a lista	9
Abrir uma nova ordem de serviço	11
Trabalhar na OS: diagnóstico, peças e serviço	15
Orçamento para o cliente	17
Entregar e cobrar: faturar a OS	19
Orçamento não aprovado e garantia	22
Histórico da OS	23
Status das OS e relatórios	25
Itens: peças e serviços	27
Aparelhos	30
Clientes	32
Operadores: quem pode usar o painel	34

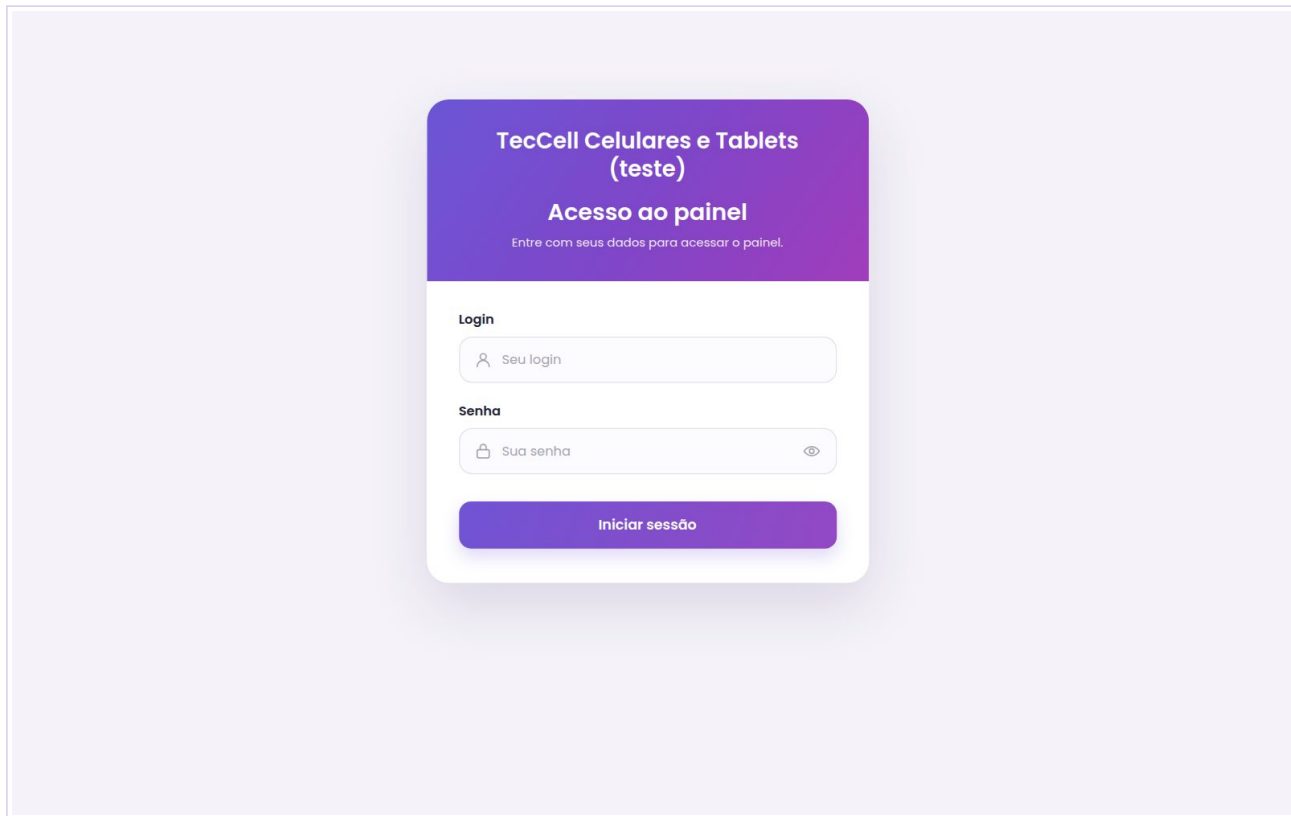
Finanças	37
Perguntas frequentes	39
Precisa de ajuda?	40

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).



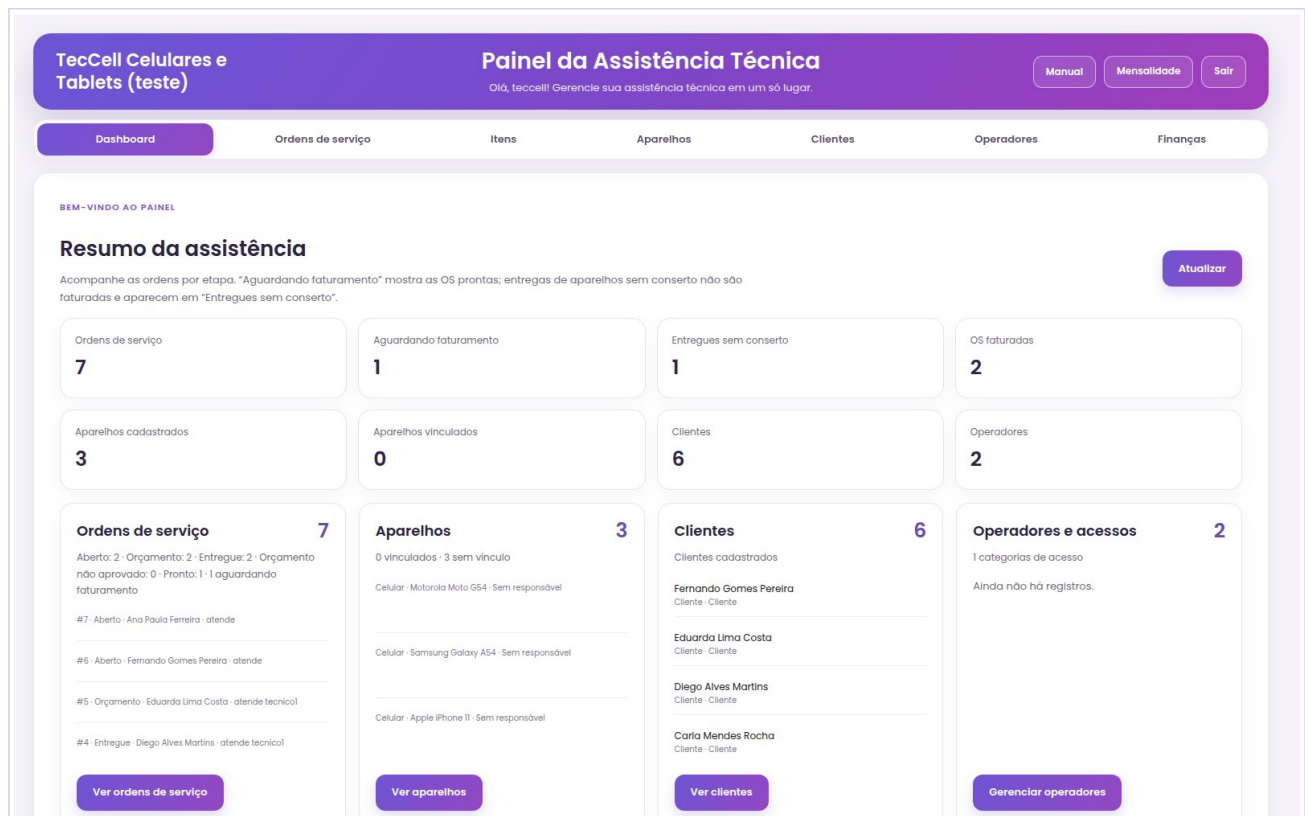
Tela de entrada do painel.

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

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

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

Conhecendo a tela



Tela inicial do painel.

A faixa colorida do alto

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

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.

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.

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

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

Ordens de serviço Relatórios Gerenciamento de status

ASSISTÊNCIA TÉCNICA
Ordens de serviço
Ordens de serviço registradas no painel.

Ordens de serviço registradas [Nova ordem de serviço](#) [Expandir para tela toda](#)

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

Número, cliente ou descrição do problema

Mostrar ordens de serviço com status

☒ Aberto ☒ Orçamento ☒ Pronto ☒ Entregue
☒ Orçamento não aprovado

[Ativar alerta sonoro](#) Ative o som nesta página para ouvir quando um chamado novo chegar.

Ordem de Serviço #7 [Aberto](#)

Aberto em: 30/09/2026, 21:37:54
Aberto por: teccell

Solicitado por: Ana Paula Ferreira

Aparelho: Celular
Marca: Xiaomi IMEI: 861234560055667 Modelo: Redmi Note 13
Relato: Caiu na água.

Observações do aparelho: Ainda não informado.
Atendido por: Ainda não informado.
Constatação: Ainda não informado.
Solução: Ainda não informado.

[Editar OS](#)

Ordem de Serviço #6 [Aberto](#)

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.

Dashboard	Ordens de serviço	Itens	Aparelhos	Clientes	Operadores	Finanças
Ordem de Serviço #7 Aberto Aberta em: 30/09/2026, 21:37:54 Aberto por: teccell Solicitado por: Ana Paula Ferreira Aparelho: Celular Marca: Xiaomi IMEI: 861234560055667 Modelo: Redmi Note 13 Relato: Caiu na água. Observações do aparelho: Ainda não informado. Atendido por: Ainda não informado. Solução: Ainda não informado. Editar OS						
Ordem de Serviço #6 Aberto Aberta em: 30/09/2026, 21:37:54 Aberto por: teccell Solicitado por: Fernando Gomes Pereira Aparelho: Smartwatch Marca: Xiaomi Modelo: Mi Band 8 Relato: Pulseira não pareia com o celular. Observações do aparelho: Aparelho com marcas de uso. Atendido por: Ainda não informado. Solução: Ainda não informado. Editar OS						
Ordem de Serviço #5 Orçamento Aberta em: 30/09/2026, 21:37:54 Aberto por: teccell Solicitado por: Eduardo Lima Costa Aparelho: Celular Marca: Apple IMEI: 353000120044556 Modelo: iPhone 12 Cor: Branco Relato: Câmera traseira desfocada. Observações do aparelho: Ainda não informado. Atendido por: técnico1 Solução: Ainda não informado. Editar OS						
Ordem de Serviço #4 Entregue Aberta em: 30/09/2026, 21:37:54 Aberto por: teccell Solicitado por: Diego Alves Martins Aparelho: Tablet Marca: Samsung Modelo: Galaxy Tab A8 Nº de série: R9TTB0XYZ12 Relato: Não liga. Observações do aparelho: Aparelho com marcas de uso. Atendido por: técnico1 Solução: Ainda não informado. Ver						
Ordem de Serviço #3 Pronto Aberta em: 30/09/2026, 21:37:54						

Cada OS aparece num cartão colorido. A cor indica o status.

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

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 nome da empresa 'TecCell Celulares e Tablets (teste)' e o título 'Painel da Assistência Técnica'. Abaixo, há uma barra de navegação com opções como 'Dashboard', 'Ordens de serviço' (destacada), 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores' e 'Finanças'. O formulário principal, sob o título 'ASSISTÊNCIA TÉCNICA Nova ordem de serviço', contém campos para 'Quem registrou a ordem de serviço' (preenchido com 'teccell'), 'Cliente' (com um campo de busca e um botão 'Cadastrar cliente'), e 'Informações do aparelho' (com um campo para o tipo de aparelho e um botão 'Cadastrar aparelho').

Começo da ficha de uma OS nova.

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

[Cadastrar cliente](#)

Informações do aparelho

Tipo de aparelho

Digite ou escolha um tipo

[Cadastrar aparelho](#)

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

Observações do aparelho

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

Relato do cliente

Técnico responsável

Deixar sem responsável ▼

Diagnóstico técnico

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.

The screenshot shows a web form for creating a service order. It features several input fields and dropdown menus. At the top is a large text area for 'Relato do cliente'. Below it is a dropdown for 'Técnico responsável' with the option 'Deixar sem responsável'. This is followed by another large text area for 'Diagnóstico técnico', then a text area for 'Serviço executado', and finally a dropdown for 'Status da ordem de serviço' with the option 'Aberto'. At the bottom left is a purple button labeled 'Cadastrar ordem de serviço', and at the bottom right is a light purple button labeled 'Sair'.

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

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

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

TecCell Celulares e Tablets (teste)

CUPOM DO CLIENTE

TecCell Celulares e Tablets (teste)

ORDEM DE SERVIÇO

Nº 2 · Aberta em 30/09/2026 às 21:37

CLIENTE

Bruno Henrique Souza

WhatsApp: +5545999110002

APARELHO

Quantidade: 1 x Celular

Marca: Samsung

Modelo: Galaxy A54

Nº de série: R5CW30ABCDE

RELATO DO CLIENTE

Não carrega, só funciona na tomada mexendo o cabo.

OBSERVAÇÕES

Aparelho com marcas de uso.

Assinatura do cliente

Exemplo do cupom do cliente impresso.

Trabalhar na OS: diagnóstico, peças e serviço

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

A imagem mostra a interface do "Painel da Assistência Técnica" do TecCell. No topo, há uma barra de navegação com o nome da empresa, o título do painel e botões para "Manual", "Mensalidade" e "Sair". Abaixo, uma barra de menu contém links para "Dashboard", "Ordens de serviço" (destacado), "Itens", "Aparelhos", "Clientes", "Operadores" e "Finanças".

O conteúdo principal foca na "Ordem de Serviço #3", com uma descrição: "Ficha completa da ordem de serviço. Atualize os dados e salve as alterações." Abaixo disso, há duas abas: "Informações" (ativa) e "Itens".

Na aba "Informações", o formulário contém os seguintes campos:

- Quem registrou a ordem de serviço:** Um campo de texto com o valor "teccell" e uma seta para baixo.
- Cliente:** Um campo de texto com o valor "Carla Mendes Rocha".
- Informações do aparelho:** Um sub-título para a seção de detalhes do dispositivo.
- Tipo de aparelho:** Um campo de texto com o valor "Celular".
- Marca:** Um campo de texto com o valor "Motorola".
- Modelo:** Um campo de texto com o valor "Moto G54".
- Número da série:** Um campo de texto com o valor "18.451".

Ficha completa de uma OS aberta.

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

Colocar peças e serviços na OS (aba Itens)

The screenshot shows the 'Painel da Assistência Técnica' (Technical Assistance Panel) interface. At the top, there's a header with 'TecCell Celulares e Tablets (teste)' and 'Painel da Assistência Técnica'. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Dashboard', 'Ordens de serviço' (selected), 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores', and 'Finanças'. The main content area is titled 'Ordem de Serviço #3' and contains a sub-tabbed interface with 'Informações' and 'Itens' (selected). The 'Itens da OS' section allows adding items to the order. It includes a dropdown menu for 'Item cadastrado' (currently showing 'Escolha um item'), a 'Quantidade' input field (set to '1'), and a 'Preço do item' input field. A 'Cadastrar novo item' button is in the top right of this section. At the bottom are 'Adicionar à OS' and 'Cancelar' buttons.

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

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

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

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

Orçamento para o cliente

Quando o cliente precisa aprovar o preço antes do conserto, imprima o orçamento em folha A4. Ele vale por 15 dias.

1. Abra a OS e coloque na aba **Itens** as peças e serviços do conserto.
2. Em **Status da ordem de serviço**, escolha **Orçamento**. Na mesma hora aparece o botão **Imprimir Orçamento**.
3. Clique em **Imprimir Orçamento**. O orçamento recebe um número (Nº 1, Nº 2...) e fica guardado na OS.
4. Clique em **Salvar alterações** para guardar o status.

A imagem mostra a interface de um sistema de gestão de ordens de serviço (OS). No topo, há uma barra de navegação com abas: Dashboard, Ordens de serviço (selecionada), Itens, Aparelhos, Clientes, Operadores e Finanças. Abaixo, há campos para 'Aparelho com marcas de uso.' e 'Pulseira não pareia com o celular.'. Seguem campos para 'Técnico responsável' (com uma seta para baixo) e 'Diagnóstico técnico'. Abaixo disso, há um campo para 'Serviço executado'. No canto inferior direito, há um botão 'Faturar OS' em vermelho e um campo 'Valor total dos itens' com o valor 'R\$ 90,00'. Na barra inferior, há botões: 'Salvar alterações', 'Reimprimir Cupom do Cliente', 'Reimprimir Etiqueta do aparelho', 'Imprimir Orçamento' (destacado em azul) e 'Sair'. Abaixo da barra de navegação, há uma seção 'Histórico de alterações' com o texto: '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.' Abaixo disso, há um card 'Atendimento original' com o status 'Em andamento' e o texto 'Aberta em 30/09/2026, 21:37:54 - 2 registro(s)'. Abaixo do card, há um campo 'Item adicionado à OS' com o texto '01/10/2026, 08:39:26 - teccell'.

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

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

TecCell Celulares e Tablets (teste)

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

Orçamento N° 1
OS N° 5 - SUBSTITUÍDO pelo N° 2 - sem validade

ORÇAMENTO SUBSTITUÍDO — NÃO TEM MAIS VALIDADE
 Substituído pelo Orçamento N° 2 em 01/10/2026. Valores e itens abaixo não valem mais; use somente o orçamento mais recente (N° 2). Cópia apenas para consulta.

Cliente e aparelho

Cliente Eduarda Lima Costa	WhatsApp +5545999110005	Entrada do aparelho 30/09/2026 21:37
Orçamento N° 1 - emitido em 01/10/2026	Tipo Celular	Marca Apple
IMEI 353000120044556	Modelo iPhone 12	Cor Branco

Relato e observações
 Relato do cliente
 Câmera traseira desfocada.

Diagnóstico técnico
 Aguardando chegada da câmera do fornecedor.

Itens e serviços

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

SEM VALIDADE — substituído pelo Orçamento N° 2
 Após este prazo, valores e disponibilidade de peças podem mudar e o orçamento deve ser refeito. A aprovação do cliente autoriza a execução do serviço descrito acima.

Aprovação do cliente _____ Responsável pela assistência _____

Emitido em 01/10/2026 08:39 TecCell Celulares e Tablets (teste) Página 1 de 1

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

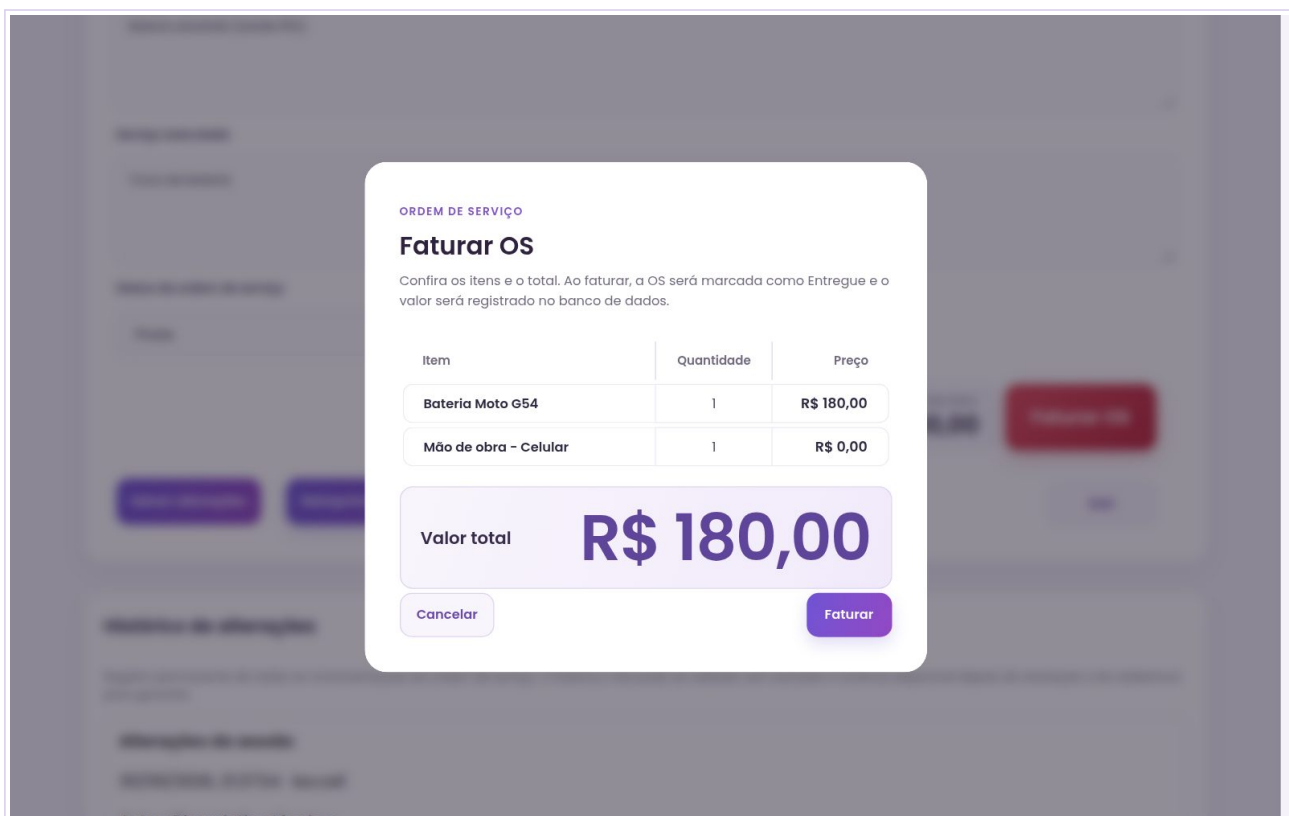
Dica: Os orçamentos anteriores podem ser abertos a qualquer momento pelo **Histórico** da OS, no botão **Ver orçamento N°...** Um orçamento substituído sai com a faixa **ORÇAMENTO SUBSTITUÍDO — NÃO TEM MAIS VALIDADE** e a marca **SEM VALIDADE** na folha.

Entregar e cobrar: faturar a OS

Quando o cliente vier buscar o aparelho pronto:

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

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.

Histórico da OS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dashboard
Ordens de serviço
Itens
Aparelhos
Clientes
Operadores
Finanças

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

Atendimento original
Em andamento

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

Orçamento emitido

01/10/2026, 08:39:10 · teccell

Antes: —

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

Orçamento atual

Ver orçamento N° 2

Item adicionado à OS

01/10/2026, 08:39:10 · teccell

Antes: —

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

Orçamento emitido

01/10/2026, 08:39:10 · teccell

Antes: —

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

substituído pelo N° 2 · sem validade

Ver orçamento N° 1

Item adicionado à OS

01/10/2026, 08:39:10 · teccell

Antes: —

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

Status das OS e relatórios

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

ManualMensalidadeSair

DashboardOrdens de serviçoItensAparelhosClientesOperadoresFinanças

Ordens de serviçoRelatóriosGerenciamento de status

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Gerenciamento de status

Altere os nomes e as cores dos status ou cadastre um novo.

Nome do status

Cor do card

Cadastrar status

Aberto

Nome exibido

Aberto

Cor do card

Salvar status

Excluir status

Status essencial do fluxo da OS; não pode ser excluído.

Orçamento

Nome exibido

Orçamento

Cor do card

Salvar status

Excluir status

Status essencial do fluxo da OS; não pode ser excluído.

Pronto

Nome exibido

Pronto

Cor do card

Salvar status

Excluir status

Usado no faturamento e na entrega; não pode ser excluído nem trocar de nome. A cor pode ser alterada.

Entregue

Nome exibido

Entregue

Cor do card

Salvar status

Excluir status

Status essencial do fluxo da OS; não pode ser excluído nem trocar de nome. A cor pode ser alterada.

Orçamento não aprovado

Nome exibido

Orçamento não aprovado

Cor do card

Salvar status

Excluir status

Status essencial do fluxo da OS; não pode ser excluído nem trocar de nome. A cor pode ser alterada.

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, Orçamento, Pronto, Entregue e Orçamento não aprovado são usadas pelo sistema e não podem ser apagadas. Cada uma vem com uma cor bem diferente (azul, laranja, verde, roxo e vermelho), que você pode trocar.

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

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

Manual

Mensalidade

Sair

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

Ordens de serviço

Relatórios

Gerenciamento de status

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Relatórios de ordens de serviço

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

Data de abertura a partir de

Data de abertura até

Aberto por

Solicitado por

Atendido por

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Todos

Todos

Todos

Incluir status

☒ Aberto

☒ Pendente

☒ Pronto

☒ Entregue

☒ Orçamento não aprovado

Gerar relatório PDF

Relatórios das ordens de serviço.

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

Itens: peças e serviços

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

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

Cadastro de um item novo.

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

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

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

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

ManualMensalidadeSair

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

Cadastro de itens

Cadastrar nota

Cadastrar via XML

Itens cadastrados

CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA

Itens cadastrados

Itens disponíveis para inclusão nas ordens de serviço.

Buscar item

Nome ou código do item

Catálogo de itens

12 itens

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

Itens cadastrados, com estoque e preços.

Dar entrada em peças que chegaram

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

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

ManualMensalidadeSair

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

Cadastro de itens

Cadastrar nota

Cadastrar via XML

Itens cadastrados

CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA

Cadastrar nota

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

Fornecedor

CNPJ/CPF do fornecedor

Número da nota

Série

Data de emissão

dd/mm/aaaa

Item (digite para buscar no catálogo)

Quantidade

Custo unitário (R\$)

Valor de venda (R\$)

Nome do item

1

0

Obrigatório

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

Lançar nota no estoque

Cadastrar nota: digite os itens da nota do fornecedor.

Manual do Painel da Assistência Técnica · LiLá Tecnologias

Página 28

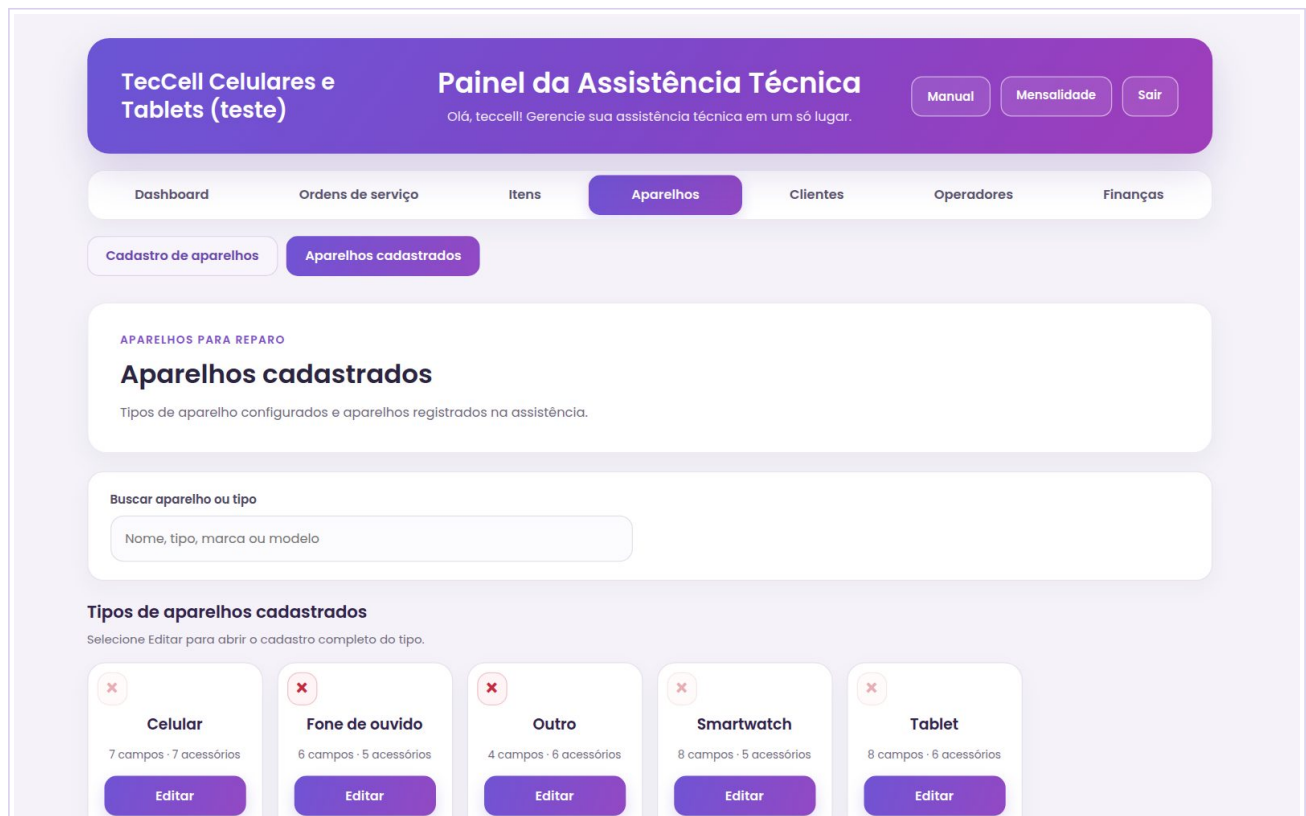
Use **Cadastrar nota** para digitar as peças compradas: o estoque e o custo são atualizados de uma vez.

The screenshot displays the 'Painel da Assistência Técnica' interface. At the top, there's a header with the company name 'TecCell Celulares e Tablets (teste)', the title 'Painel da Assistência Técnica', and a welcome message 'Olá, teccell! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.' along with buttons for 'Manual', 'Mensalidade', and 'Sair'. Below the header is a navigation bar with links: 'Dashboard', 'Ordens de serviço', 'Itens' (highlighted), 'Aparelhos', 'Clientes', 'Operadores', and 'Finanças'. Under the 'Itens' link, there are sub-links: 'Cadastro de itens', 'Cadastrar nota', 'Cadastrar via XML' (highlighted), and 'Itens cadastrados'. The main content area is titled 'CATÁLOGO DA ASSISTÊNCIA' and features a section 'Cadastrar via XML'. This section 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, there's a sub-section 'Arquivo XML da NF-e' with a button 'Escolher arquivo' and the text 'Nenhum arquivo escolhido'. At the bottom, there's a section 'Últimas notas lançadas' showing 'Nenhuma nota lançada ainda.'

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

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

Aparelhos



Aparelhos cadastrados.

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

APARELHOS PARA REPARO

Cadastro de aparelhos

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

Cadastrar tipo de aparelho

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

Tipos de aparelhos disponíveis

Celular

Fone de ouvido

Outro

Smartwatch

Tablet

Tipo de aparelho

Ex.: TV

Cadastro de aparelho.

Clientes

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

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

Manual

Mensalidade

Sair

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

Cadastro

Clientes cadastrados

CLIENTES DA ASSISTÊNCIA

Clientes cadastrados

Mostrando os 50 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 6 dos 6 clientes mais recentes. Pesquise para localizar os anteriores.

Fernando Gomes Pereira

Aparelho: Smartwatch Xiaomi Mi Band 8

CPF: 714.287.938-60

Telefone: +5545999110006

Eduarda Lima Costa

Aparelho: Celular Apple iPhone 12

CPF: 390.533.447-05

Telefone: +5545999110005

Diego Alves Martins

Aparelho: Tablet Samsung Galaxy Tab A8

CPF: 529.982.247-25

Telefone: +5545999110004

Ana Paula Ferreira

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 32

The screenshot shows the 'Painel da Assistência Técnica' interface. At the top, there's a header with 'TecCell Celulares e Tablets (teste)' on the left, 'Painel da Assistência Técnica' in the center, and 'Manual', 'Mensalidade', and 'Sair' buttons on the right. Below the header is a navigation bar with 'Dashboard', 'Ordens de serviço', 'Itens', 'Aparelhos', 'Clientes' (highlighted), 'Operadores', and 'Finanças'. Under 'Clientes', there are 'Cadastro' and 'Clientes cadastrados' buttons. The main content area is titled 'CLIENTES' and 'Cadastrar cliente'. Below this, it says 'Preencha os dados pessoais, endereço completo e formas de contato.' The form has two sections: 'Dados pessoais' with fields for 'Nome completo', 'RG', and 'CPF'; and 'Endereço completo' with fields for 'CEP', 'País', and 'Cidade'.

Cadastro de cliente.

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

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

Operadores: quem pode usar o painel

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

TecCell Celulares e Tablets (teste) **Painel da Assistência Técnica**
Olá, teccell! Gerencie sua assistência técnica em um só lugar.

Manual Mensalidade Sair

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

Cadastro **Categorias de acesso** Operadores cadastrados

ACESSOS

Categorias de acesso

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

Nome da categoria
Ex: Cadastro de produtos

O que esta categoria pode fazer
Marque as áreas e ações permitidas. O cadastro e a gestão de operadores e a auditoria permanecem exclusivos do administrador principal.

Painel inicial	Ordens de serviço	Itens
☐ Ver painel inicial	☐ Ver ordens de serviço ☐ 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.	☐ Ver catálogo de itens ☐ Cadastrar e editar itens do catálogo (preço, custo e estoque)

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

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

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

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

ManualMensalidadeSair

DashboardOrdens de serviçoItensAparelhosClientesOperadoresFinanças

CadastroCategorias de acessoOperadores cadastrados

ACESSOS

Operadores

Controle quem pode entrar neste painel.

Nome de usuário

E-mail

operador@empresa.com

WhatsApp

Senha

+595... ou +55...

Preencha e-mail, WhatsApp ou os dois. Inclua o código do país, como +595 ou +55.

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

Categoria de acesso

Selecione uma categoria

Cadastro de operador.

TecCell Celulares e Tablets (teste)

Painel da Assistência Técnica

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

ManualMensalidadeSair

DashboardOrdens de serviçoItensAparelhosClientesOperadoresFinanças

CadastroCategorias de acessoOperadores cadastrados

ACESSOS

Operadores cadastrados

Consulte os operadores com acesso ao painel e suas atividades.

Operadores com acesso ao painel

Buscar operadores

Nome do operador

teccell · Administrador

Acesso de administrador ao painel.

E-mail

WhatsApp

Operadores cadastrados.

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

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

Finanças

Dashboard

Ordens de serviço

Itens

Aparelhos

Clientes

Operadores

Finanças

GESTÃO FINANCEIRA

Financeiro

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

Tipo de aparelho

Data inicial

Data final

Todos os aparelhos

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Gerar relatório

Gerar PDF

2 OS faturada(s) no período.

Faturamento bruto

R\$ 510,00

Custos registrados

R\$ 195,00

Faturamento líquido

R\$ 315,00

Relatório de custos

Item	Quantidade	Custo total
Conector de carga USB-C	1	R\$ 15,00
Mão de obra - Celular	2	R\$ 0,00

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).

Todos os aparelhos

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Gerar relatório

Gerar PDF

2 OS faturada(s) no período.

Faturamento bruto
R\$ 510,00

Custos registrados
R\$ 195,00

Faturamento líquido
R\$ 315,00

Relatório de custos

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

Ordens faturadas

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

Detalhes: custos por item e OS faturadas.

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

Perguntas frequentes

Esqueci minha senha. O que faço?

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

Coloquei uma peça errada na OS.

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

A OS não deixa faturar.

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

O cliente perdeu o comprovante.

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

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

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

O botão Imprimir Orçamento não aparece.

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

O cliente quer ver o orçamento anterior.

No **Histórico** da OS, clique em **Ver orçamento 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.

As configurações do painel não aparecem.

Nos painéis gerenciados pela LiLá Tecnologias, impressoras, nota fiscal e dados da empresa são configurados pela LiLá Tecnologias. Peça o ajuste pelo WhatsApp (45) 99852-8910.

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

Precisa de ajuda?



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

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

WhatsApp: (45) 99852-8910

E-mail: lilatecnologias@gmail.com