

MANUAL DO USUÁRIO

Manual do Especialista

Para o técnico da bancada: assumir a OS, fazer a vistoria e o diagnóstico, escolher as peças e a mão de obra, consertar e entregar a OS pronta.

App E-Oficina

Outubro de 2026

Android 7.0 ou mais novo: celular, POS ou PDA



Sumário

1	O seu papel no E-Oficina	3
1.1	O caminho de uma OS	3
1.2	O que você vê e o que não vê	3
1.3	Como ler este manual	4
2	Entrar no app no aparelho da loja	5
2.1	Primeira vez: criar o seu usuário	5
2.2	No dia a dia	6
3	A sua tela	7
4	Assumir uma OS	8
5	Vistoria e diagnóstico	9
5.1	Avaliar os defeitos relatados	9
5.2	O texto do diagnóstico e as medições da bateria	10
5.3	Fotos do defeito	10
6	Montar o orçamento: peças e mão de obra	12
6.1	Itens a consertar (peças)	12
6.2	Mão de obra	12
7	Avisar o Cliente e acompanhar a resposta	13
7.1	O botão "Enviar ao Cliente"	13
7.2	A resposta do Cliente	14
8	Aguardando peça e Aguardando o Cliente	15
8.1	Aguardando peça	15
8.2	Aguardando o Cliente	15
9	Reparo, conclusão e OS pronta	16
9.1	Consertar e marcar como pronta	16
9.2	A OS pronta	16
10	O que sai do estoque	17
11	Trabalhar sem internet	18
12	Problemas comuns e soluções	19
13	Glossário	21

01 O seu papel no E-Oficina

Você é o **Especialista**: a pessoa que entende do veículo, do equipamento ou da bateria. O app mostra a fila de serviço, guarda o seu diagnóstico e leva as peças e a mão de obra que você escolheu até o orçamento do Cliente.

1.1 O caminho de uma OS

Uma OS (ordem de serviço) passa por estas etapas. As que estão em negrito são as suas:

#	Status	O que acontece	Quem faz
1	Aguardando especialista	O Atendente fez a entrada e a OS está na fila.	Atendente
2	Em diagnóstico	Você assume a OS, faz a vistoria, avalia os defeitos e lista as peças e a mão de obra.	Especialista
3	Aguardando orçamento	O Atendente confere os preços e envia o orçamento.	Atendente
4	Aguardando aprovação	O Cliente aprova ou recusa (pelo link ou no balcão).	Cliente e Atendente
5	Aguardando peça	Aprovado, mas falta uma peça. Quando chegar: Peça chegou.	Especialista ou Atendente
6	Em reparo	Você conserta, tira as fotos do serviço feito e marca a OS como pronta.	Especialista
7	Pronta	O Cliente é avisado e vem buscar.	Atendente
8	Entregue	O Cliente pagou e retirou.	Atendente

A qualquer momento a OS pode ficar em **Aguardando o Cliente**, quando a loja precisa de uma resposta ou de algo que o Cliente tem de trazer (capítulo 8).

1.2 O que você vê e o que não vê

- Você vê os **defeitos relatados**, o checklist, as avarias, as fotos e o histórico de cada OS.
- Como vem de fábrica, o perfil Especialista **não vê valores em dinheiro** nem o **telefone do Cliente** (aparece "Contato oculto"). Os preços ficam com o Atendente e o Admin.
- O Admin pode liberar mais coisas para o seu perfil, como ver o contato do Cliente. Se a sua tela tiver algum botão a mais do que as imagens deste manual, é porque o Admin liberou.

**PARA SABER**

A sua comissão é calculada sobre a **mão de obra que você executou**, quando a OS é entregue ao Cliente. O percentual é definido pelo Admin.

1.3 Como ler este manual

Os nomes de botões aparecem assim: **Assumir OS**. Os nomes de telas aparecem assim: **Diagnóstico**.

**DICA**

As caixas verdes trazem atalhos e boas ideias.

**ATENÇÃO**

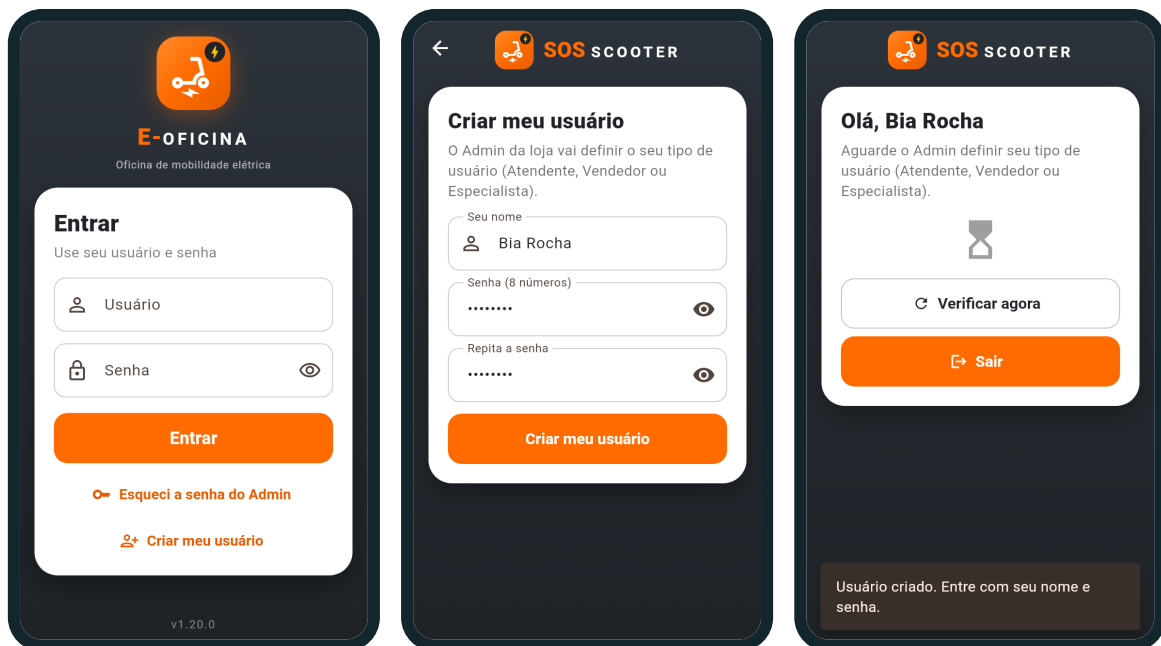
As caixas laranja avisam sobre o que pode dar problema.

As imagens são do app com dados de exemplo: a loja "SOS Scooter" e o Especialista Mauro Lima.

02 Entrar no app no aparelho da loja

O app já vem instalado e ligado à loja pelo Admin (no celular da bancada, no POS ou num PDA). Você só precisa do seu usuário.

2.1 Primeira vez: criar o seu usuário



Login, com "Criar meu usuário".

Criar meu usuário.

Esperando o Admin definir o tipo.

- 1 No login, toque em **Criar meu usuário**.
- 2 Escreva o seu nome e crie uma **senha de 8 números**. Repita a senha e toque em **Criar meu usuário**.
- 3 Entre com o seu nome e a sua senha. Vai aparecer "**Aguarde o Admin definir seu tipo de usuário**".
- 4 Peça ao Admin para escolher **Especialista** para você. Depois toque em **Verificar agora**.

PARA SABER

O Admin também pode criar o seu usuário direto no aparelho dele e só passar o nome e a senha para você.

2.2 No dia a dia

- 1 Abra o app. Escolha o seu nome e digite a sua senha de 8 números.
- 2 Toque em **Entrar**. A sua tela de Especialista abre.
- 3 Ao terminar, toque no ícone de saída, no canto de cima, para ninguém usar o app com o seu nome.

! ATENÇÃO

Não use o usuário de outra pessoa. O histórico da OS e a sua comissão dependem de quem estava no app quando cada coisa foi feita.

Depois de um tempo sem uso, o app volta sozinho para o login. Errou a senha muitas vezes? O app bloqueia por alguns minutos e mostra a hora em que dá para tentar de novo. Esqueceu a senha? Peça ao Admin uma senha nova.



Login.

03 A sua tela

A tela do Especialista foi feita para a bancada: botões grandes e as duas listas que importam.

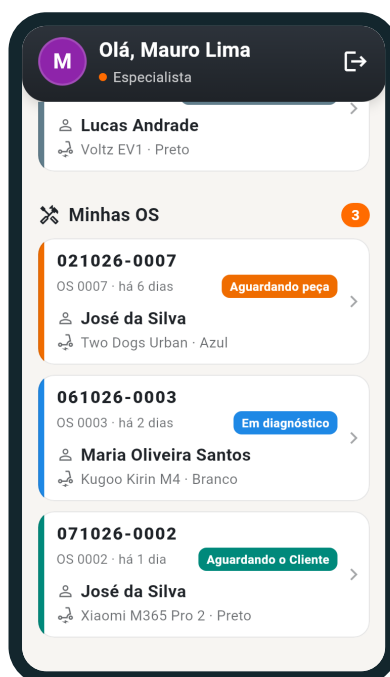
- **Localizar OS (ler QR)**: aponte a câmera para o QR da guia da oficina, presa no veículo, equipamento ou bateria. A OS abre na hora.
- **Nova entrada, Na oficina e Clientes**: atalhos para registrar uma entrada, ver todas as OS abertas e consultar o histórico dos Clientes.
- **Aguardando especialista**: a fila de OS que ainda não têm técnico, da mais antiga para a mais nova (ordem de chegada). O número laranja mostra quantas são.
- **Minhas OS**: as OS que você assumiu e que estão em diagnóstico, aguardando peça, aguardando o Cliente ou em reparo.

Cada cartão mostra o código de entrada, o número da OS, há quantos dias ela entrou, o status, o Cliente e o veículo. Toque no cartão para abrir a OS. Puxe a tela para baixo para atualizar.

No topo fica o **indicador de sincronização** (capítulo 11).



Tela do Especialista: a fila e Minhas OS.



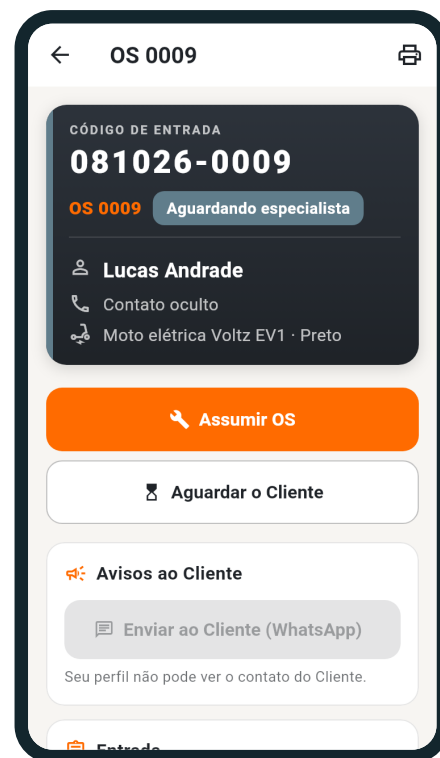
Minhas OS: aguardando peça, em diagnóstico e aguardando o Cliente.

04 Assumir uma OS

- 1 Na lista **Aguardando especialista**, toque na OS mais antiga (a primeira). Ou leia o QR da guia da oficina com **Localizar OS (ler QR)**.
- 2 Confira o cartão escuro do topo: o **código de entrada**, o Cliente e o veículo. Veja se é mesmo o veículo que está na sua frente.
- 3 Toque em **Assumir OS**. A OS passa para **Em diagnóstico**, com o seu nome, e vai para **Minhas OS**.

Antes de começar, role a OS e leia com atenção:

- **Entrada:** se a bateria e o carregador ficaram;
- **Checklist:** chave, controle, tag, espelhos e manetes;
- **Defeitos relatados** pelo Cliente e os **Outros defeitos** escritos pelo Atendente;
- **Avárias** que o veículo já tinha, **Peças do cliente**, **Observação interna** e as **Fotos** da entrada.



OS na fila, com o botão "Assumir OS".



DICA

Confira as avárias registradas antes de mexer no veículo. Se encontrar um dano que não está anotado, tire uma foto do tipo **Entrada/checklist** e avise o Atendente antes de começar.

05 Vistoria e diagnóstico

Na OS em diagnóstico, toque em **Diagnóstico**. A tela tem cinco partes: os defeitos relatados, o texto do diagnóstico, as medições da bateria, os itens a consertar e a mão de obra.

5.1 Avaliar os defeitos relatados

Cada defeito que o Cliente contou aparece num cartão grande. **Toque no cartão** para mudar a avaliação. A cada toque ele passa para a próxima cor:

Cor	Avaliação	Quando usar
Amarelo	Não avaliado	Você ainda não olhou.
Vermelho	Com defeito	A peça está ruim e precisa ser trocada.
Azul	Dá para consertar	Tem conserto sem troca.
Verde	Perfeito	Você testou e não tem defeito.

Depois de "Perfeito", um novo toque volta para "Não avaliado". As cores aparecem também na OS, para toda a equipe.

A interface do aplicativo 'Diagnóstico' apresenta uma barra de navegação superior com um ícone de seta para trás e o título 'Diagnóstico'. Abaixo, a seção 'Relatado pelo cliente' contém uma legenda com quatro cores: amarelo para 'Não avaliado', vermelho para 'Com defeito', azul para 'Dá para consertar' e verde para 'Perfeito'. A lista de defeitos inclui: 'Luzes fracas ou piscando' (verde, Perfeito), 'Pneu com bolha' (amarelo, Não avaliado), 'Autonomia baixa' (azul, Dá para consertar) e 'Bateria não segura carga' (vermelho, Com defeito). Abaixo da lista, há um campo de texto rotulado 'Diagnóstico' com o conteúdo: 'Duas células com tensão baixa; BMS ok. Pneu traseiro com bolha.' Na base da tela, há um botão 'Salvar diagnóstico' e uma seção 'Medições da bateria'.

Diagnóstico: defeitos relatados com as cores.

5.2 O texto do diagnóstico e as medições da bateria

- 1 No campo **Diagnóstico**, escreva com as suas palavras o que você encontrou. Exemplo: "Duas células com tensão baixa; BMS ok. Pneu traseiro com bolha." Toque em **Salvar diagnóstico**.
- 2 Se a bateria ficou na loja, use **Medições da bateria**: preencha a **Tensão (V)**, a **Capacidade (Ah)**, a **Resistência (mΩ)** e uma **Observação**. Toque em **Registrar medição**. Pode registrar mais de uma medição (antes e depois da carga, por exemplo).

i PARA SABER

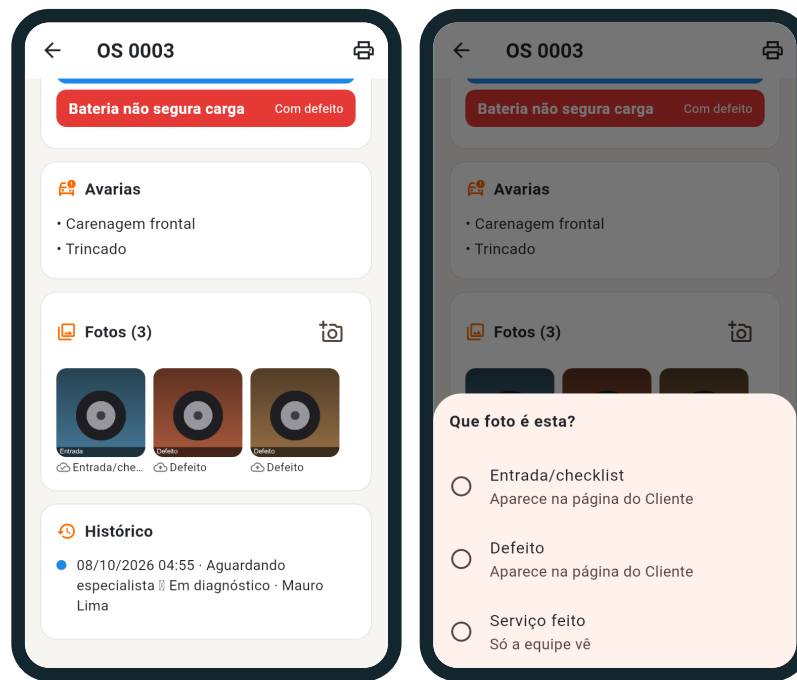
As medições ficam guardadas no histórico da bateria. Na próxima visita do Cliente, você compara os números.

Medições da bateria e itens a consertar.

5.3 Fotos do defeito

As fotos ficam na tela da OS (fora do Diagnóstico). Volte para a OS e, no cartão **Fotos**, toque no ícone de câmera:

- 1 Escolha o tipo: **Entrada/checklist**, **Defeito** ou **Serviço feito**.
- 2 Tire a foto. Ela aparece na OS com o tipo escrito embaixo.



Fotos da OS com o tipo.

"Que foto é esta?" e quem vê cada tipo.

As fotos de **Entrada/checklist** e de **Defeito** aparecem na **página do Cliente**, junto do orçamento. As de **Serviço feito** só a equipe vê. Para corrigir o tipo, toque na foto.

O desenho de nuvem embaixo da foto mostra se ela já subiu para a página do Cliente (nuvem com visto) ou se ainda está na fila (nuvem com seta). Elas sobem sozinhas quando há internet.

**DICA**

Fotografe o defeito de perto e com boa luz: a peça queimada, o pneu com bolha, o conector oxidado. Uma boa foto convence o Cliente a aprovar.

06 Montar o orçamento: peças e mão de obra

Você escolhe **o que** precisa ser feito; o app busca os preços na tabela da loja. O Atendente confere os valores e envia o orçamento ao Cliente.

6.1 Itens a consertar (peças)

- 1 Ainda no **Diagnóstico**, em **Itens a consertar**, toque nas peças da lista (por exemplo "Bateria" ou "Pneu traseiro"). Cada toque acrescenta a peça.
- 2 Se a peça não está na lista, escreva em **Outro item** e toque em **Adicionar**.

6.2 Mão de obra

- 1 Em **Mão de obra**, toque nos serviços da tabela da loja (por exemplo "Troca de bateria" ou "Diagnóstico elétrico").
- 2 Para um serviço que não está na tabela, escreva no campo **Mão de obra** e toque em **Adicionar**.
- 3 Confira a lista **Adicionados**. Use os botões de menos e mais para mudar a **quantidade**. Diminuir abaixo de 1 tira o item.
- 4 Toque em **Concluir diagnóstico**. Se algum defeito relatado ficou sem avaliação, o app pergunta "Há itens não avaliados. Concluir mesmo assim?".

A OS vai para **Aguardando orçamento**. O Atendente coloca o preço do que não está na tabela, confere o desconto do Cliente e envia o orçamento.

Mão de obra, itens adicionados e "Concluir diagnóstico".

! ATENÇÃO

O app não deixa concluir sem ao menos um item: aparece "Liste ao menos um item a consertar". Prefira sempre escolher as peças **da lista**: as que você digita à mão chegam ao Atendente **sem preço e não saem do estoque** (capítulo 10). Se uma peça que você usa sempre não aparece na lista, peça ao Admin para cadastrá-la na tabela de preços e nas listas de escolha.

07 Avisar o Cliente e acompanhar a resposta

O orçamento chega ao Cliente pelo WhatsApp da loja, com o link da página da OS. Ele aprova ou recusa pelo próprio celular.

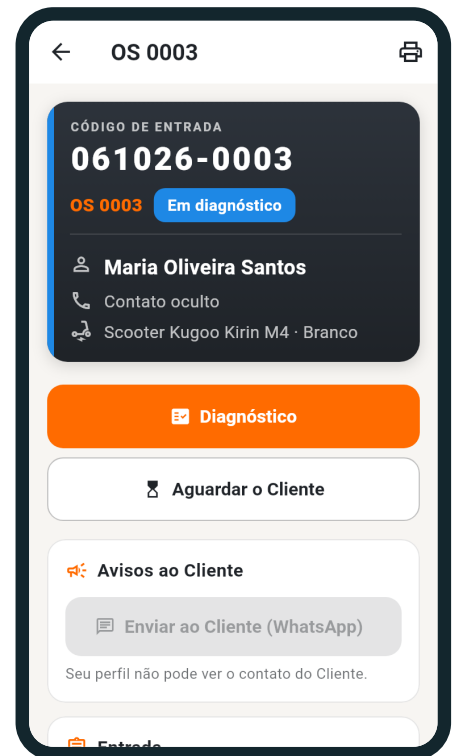
7.1 O botão "Enviar ao Cliente"

Toda OS tem o cartão **Avisos ao Cliente**, com o botão verde **Enviar ao Cliente (WhatsApp)** e a lista dos avisos já enviados: data, hora, canal, momento e quem mandou. Toda a equipe vê a mesma lista.

Como vem de fábrica, o Especialista não vê o contato do Cliente. Por isso o botão aparece cinza, com a frase **"Seu perfil não pode ver o contato do Cliente."** Nesse caso, peça ao Atendente para enviar o aviso.

Se o Admin liberou "Ver contato do cliente" para você, o botão funciona assim:

- 1 Toque em **Enviar ao Cliente (WhatsApp)**.
- 2 Escolha o momento: **Entrada, Orçamento pronto, Serviço começado, Aguardando peça, Aguardando o Cliente** ou **Pronto**. O app já marca o que combina com o status.
- 3 Confira a mensagem (dá para mudar o texto) e toque em **Abrir WhatsApp**. Envie no WhatsApp.



OS vista pelo **Especialista**: o botão cinza e o motivo.

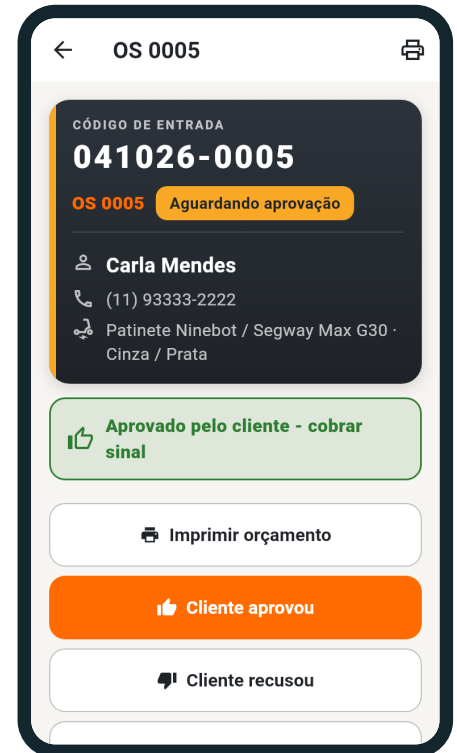
7.2 A resposta do Cliente

Quando o Cliente responde pela página da OS, a resposta chega a todos os aparelhos da loja:

- a OS ganha a faixa verde "**Aprovado pelo cliente – cobrar sinal**" ou a vermelha "**Recusado pelo cliente**";
- o cartão da OS, na lista **Na oficina**, ganha o mesmo selo;
- o histórico mostra "Cliente aprovou o orçamento pela página da OS".

O Atendente então confirma no app (**Cliente aprovou**), recebe o sinal e diz se falta alguma peça:

- sem falta de peça, a OS vai para **Em reparo** e aparece em **Minhas OS**: pode começar;
- com falta de peça, vai para **Aguardando peça**;
- se o Cliente recusou, a OS vai para **Pronta**, sem conserto, para ele retirar. Monte o veículo como ele chegou.



Faixa "**Aprovado pelo cliente – cobrar sinal**".



ATENÇÃO

Só comece o conserto quando a OS estiver em **Em reparo**. A faixa verde sozinha ainda não é a confirmação da loja.

08 Aguardando peça e Aguardando o Cliente

8.1 Aguardando peça

A OS fica em **Aguardando peça** quando o orçamento foi aprovado mas falta uma peça. Ela continua em **Minhas OS**.

- 1 Quando a peça chegar, abra a OS.
- 2 Toque em **Peça chegou**. A OS passa para **Em reparo**.

8.2 Aguardando o Cliente

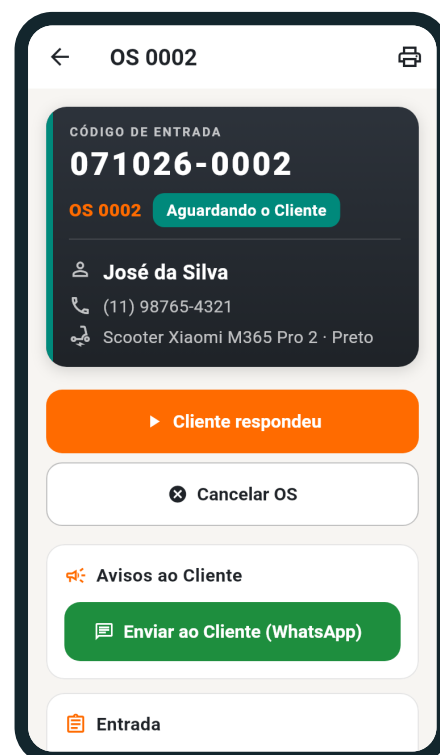
Use quando o serviço depende do Cliente: ele precisa trazer a chave ou o carregador, autorizar algo que não estava no orçamento ou responder uma pergunta.

- 1 Na OS (em diagnóstico, aguardando orçamento, aguardando peça ou em reparo), toque em **Aguardar o Cliente** e confirme.
- 2 A OS fica em **Aguardando o Cliente**. Avise o Atendente para mandar a mensagem "Aguardando o Cliente". A página do Cliente mostra uma frase explicando a espera.
- 3 Quando o Cliente trazer o que faltava ou responder, toque em **Cliente respondeu**. A OS volta para o status em que estava antes.



DICA

Escreva no diagnóstico o que você está esperando do Cliente. Assim qualquer pessoa da loja sabe responder se ele ligar.



OS em **Aguardando o Cliente**, com "Cliente respondeu".

09 Reparo, conclusão e OS pronta

9.1 Consertar e marcar como pronta

- 1 Abra a OS em **Em reparo** (pela lista **Minhas OS** ou pelo QR da guia da oficina).
- 2 Faça o conserto como foi aprovado no orçamento. Se descobrir que precisa de outra peça, **pare** e avise o Atendente: ele pode revisar o orçamento, e o Cliente precisa aprovar de novo.
- 3 Teste o veículo, equipamento ou bateria. Confira os defeitos relatados, um por um.
- 4 Tire as fotos do **Serviço feito** (peça nova instalada, solda pronta, display funcionando). Elas ficam só para a equipe e ajudam se houver dúvida na garantia.
- 5 Toque em **Marcar pronta**. A OS vai para **Pronta** e sai de **Minhas OS**.



ATENÇÃO

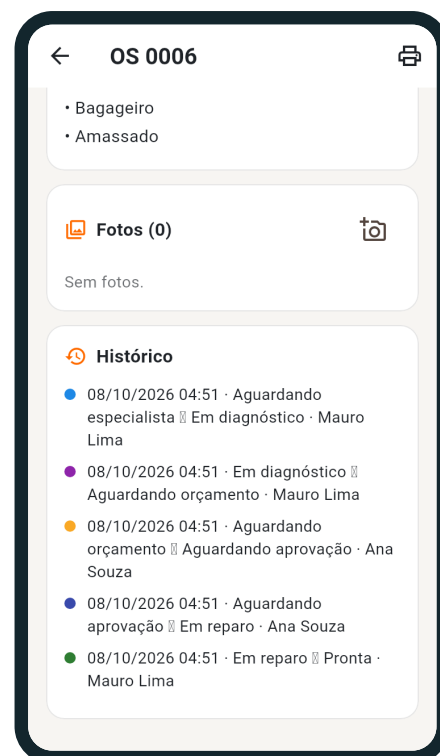
Devolva junto do veículo tudo o que o Cliente deixou: chave, controle, tag, carregador e as peças que ele trouxe. A OS lista tudo isso na entrada e no checklist, e o app lembra o Atendente na entrega.

9.2 A OS pronta

Com a OS **Pronta**:

- o Atendente avisa o Cliente pelo WhatsApp (momento **Pronto**), com o saldo a pagar;
- a página do Cliente mostra que o serviço terminou;
- na entrega, o Atendente confere o código da guia do Cliente, recebe o pagamento e imprime o recibo de saída com a garantia;
- depois da entrega, a sua comissão sobre a mão de obra é calculada.

Deixe o veículo pronto no local de retirada, com a guia da oficina presa nele.



OS pronta: **defeitos avaliados**, avarias e histórico.

10 O que sai do estoque

A loja controla as peças pelo app. Você não precisa dar baixa à mão: o próprio orçamento faz isso.

- Quando a loja registra que o Cliente **aprovou** o orçamento, as **peças do orçamento que estão na tabela de preços** saem do estoque, na quantidade que você colocou.
- Se o orçamento for **revisado** ou a OS for **cancelada**, as peças voltam ao estoque sozinhas. Na nova aprovação, saem de novo com os itens atuais.
- Peças digitadas à mão (em "Outro item") **não mexem** no estoque.
- Se não houver a peça no estoque, a aprovação não é bloqueada: a peça fica "faltando" no estoque e a OS pode ir para **Aguardando peça**.
- A mão de obra não mexe no estoque.



DICA

Ajuste a **quantidade** certa de cada peça em **Adicionados** (por exemplo, 2 pastilhas). Assim o estoque da loja fica certo e falta menos peça na hora do reparo.



ATENÇÃO

Se você usar uma peça do estoque que não estava no orçamento, avise o Atendente ou o Admin para registrar no estoque.

11 Trabalhar sem internet

O app continua funcionando quando a internet cai. Tudo o que você faz fica gravado no aparelho e sobe sozinho quando a internet voltar.

O que funciona sem internet

- abrir e assumir as OS que já estão no aparelho;
- o diagnóstico, as medições, os itens e a mão de obra;
- tirar fotos (elas sobem depois);
- Aguardar o Cliente, Peça chegou e Marcar pronta.

O que espera a internet

- ver no seu aparelho o que foi feito nos outros aparelhos (uma entrada nova no balcão, por exemplo);
- a resposta do Cliente pela página da OS;
- as fotos aparecerem na página do Cliente.

O indicador de sincronização

No topo da tela: **Sincronizado** (tudo em dia), **3 pendentes** (mudanças esperando para subir) ou **Sem internet**. Toque nele para ver os detalhes e o botão **Sincronizar agora**.



Detalhes da sincronização e "Sincronizar agora".

! ATENÇÃO

Duas pessoas não devem assumir a mesma OS em aparelhos diferentes enquanto estão sem internet. Combine com a equipe quem pega cada OS e, quando a internet voltar, confira se a OS está em **Minhas OS** com o seu nome.

12 Problemas comuns e soluções

Aparece "Aguarde o Admin definir seu tipo de usuário"

O seu usuário foi criado, mas o Admin ainda não escolheu "Especialista" para você. Peça ao Admin e depois toque em **Verificar agora**.

Esqueci a minha senha

Peça ao Admin: ele define uma senha nova para você em **Usuários**. Se aparecer "Muitas tentativas", espere até a hora mostrada.

A OS não aparece na minha tela

- A lista **Aguardando especialista** só mostra OS que ninguém assumiu. Se outra pessoa assumiu, a OS está nas "Minhas OS" dela.
- Uma entrada feita em outro aparelho pode estar esperando a sincronização: olhe o indicador no topo e toque em **Sincronizar agora**.
- Use **Localizar OS (ler QR)** com a guia da oficina, ou abra **Na oficina**.

Não aparece o botão "Assumir OS"

A OS já foi assumida (não está mais em "Aguardando especialista") ou o seu perfil não tem a permissão de diagnóstico. Fale com o Admin.

"Liste ao menos um item a consertar"

Você tocou em **Concluir diagnóstico** sem nenhuma peça nem mão de obra. Acrescente ao menos um item. Se não há conserto a fazer, acrescente a mão de obra do diagnóstico.

"Esta OS não tem bateria"

A medição só funciona quando a bateria ficou na loja. Se o Cliente deixou a bateria e ela não foi registrada na entrada, avise o Atendente.

O botão "Enviar ao Cliente" está cinza

O seu perfil não pode ver o contato do Cliente, ou o Cliente está sem telefone com DDD. Peça ao Atendente para enviar o aviso.

A câmera não lê o QR

Limpe a lente, aproxime e afaste devagar e procure boa luz. Se a guia estiver molhada ou rasgada, abra a OS pela lista **Na oficina** e peça ao Atendente para reimprimir a guia.

A foto ficou com o tipo errado

Toque na foto, na tela da OS, e escolha o tipo certo. Ela volta para a fila e sobe de novo com o tipo novo.

"Não é possível ... com a OS ..."

A OS mudou de status em outro aparelho (por exemplo, o orçamento foi revisado). Volte, puxe a tela para atualizar e abra a OS de novo.

Preciso de mais uma peça no meio do reparo

Pare e avise o Atendente. Ele toca em **Revisar orçamento**, a OS volta para "Aguardando orçamento" e você acrescenta a peça no diagnóstico. O Cliente aprova de novo.

13 Glossário

Admin: O dono da loja. Cria os usuários e define o que cada um pode fazer.

Assumir: Pegar uma OS da fila para você. Ela passa para "Em diagnóstico" com o seu nome.

Atendente: Quem faz a entrada, coloca os preços, fala com o Cliente e faz a entrega.

Avaliação: A cor que você dá a cada defeito relatado: com defeito, dá para consertar ou perfeito.

Avaria: Dano que o veículo já tinha quando chegou (risco, amassado, trinca).

Checklist: O que veio com o veículo: chave, controle, tag de presença, espelhos e manetes.

Cliente: O dono do veículo, equipamento ou bateria. Acompanha a OS pelo link.

Código de entrada: O número grande no topo da OS e da guia do Cliente (data e número da OS).

Comissão: A sua parte sobre a mão de obra executada, calculada na entrega da OS.

Diagnóstico: A tela onde você avalia os defeitos, escreve o que encontrou e lista as peças e a mão de obra.

Guia da oficina: A etiqueta presa no veículo, com o QR da OS.

Mão de obra: O serviço feito por você, com o valor da tabela da loja.

Medição: Tensão, capacidade e resistência da bateria, anotadas no diagnóstico.

Minhas OS: As OS que você assumiu e ainda não terminou.

OS: Ordem de serviço: tudo o que acontece com um veículo, equipamento ou bateria na loja.

Página do Cliente: A página na internet onde o Cliente vê a OS, as fotos e aprova ou recusa o orçamento.

Sincronizar: Enviar e receber as mudanças pela internet, para todos os aparelhos ficarem iguais.

Status: A etapa em que a OS está (Em diagnóstico, Em reparo, Pronta...).

Tabela de preços: A lista de peças e serviços da loja, com os valores, cadastrada pelo Admin.



E-Oficina · e-oficina-app.com.br
Manual do Especialista · outubro de 2026