MANUAL DE USO

Oficina mecânica e assistência técnica

Ordem de serviço: entrada com checklist, orçamento aprovado pelo cliente no celular, execução, cobrança no caixa, garantia, revisões e comissões

HSK Sistemas e Soluções · Sistema de gestão · novembro de 2026
Telas de exemplo com dados fictícios da demonstração. Suporte: (12) 99250-7555 · contato@hsksistemas.com.br

Conteúdo

1. Como funciona
2. Abrir a OS
3. Diagnóstico e orçamento
4. Execução, cobrança e entrega
5. Histórico, revisões e comissões

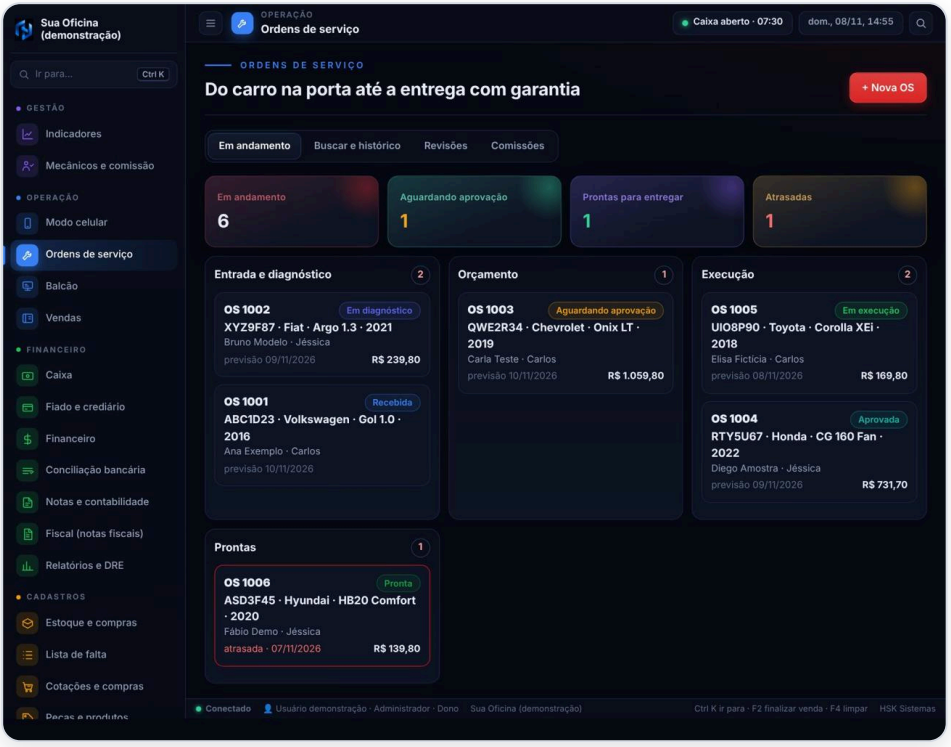
COMECE POR AQUI

Acesso, caixa do dia, estoque, financeiro, configurações e backup estão no manual *Primeiros passos e núcleo do sistema*, que vale para todos os segmentos.

1 Como funciona

O menu **Ordens de serviço** acompanha o serviço do início ao fim: o veículo ou aparelho chega, é feito o diagnóstico, o cliente aprova o orçamento, o serviço é executado, cobrado no caixa e entregue com garantia.

SITUAÇÃO	O QUE SIGNIFICA
Recebida	entrou na loja, ainda sem diagnóstico
Em diagnóstico	o técnico está avaliando e montando o orçamento
Aguardando aprovação	orçamento enviado ao cliente
Aprovada	o cliente aprovou: pode executar
Aguardando peça	aprovada, esperando a peça chegar
Em execução	serviço sendo feito
Pronta	pronta para retirar e cobrar
Entregue	cobrada e entregue: a garantia começa a contar

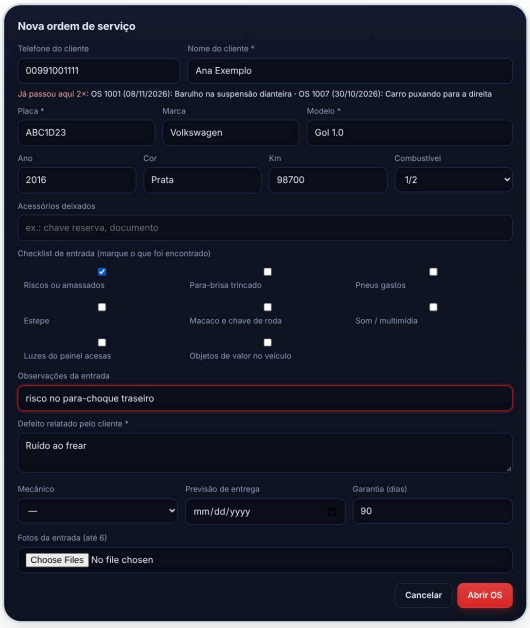


Quadro das OS em andamento, com prontas e atrasadas em destaque.

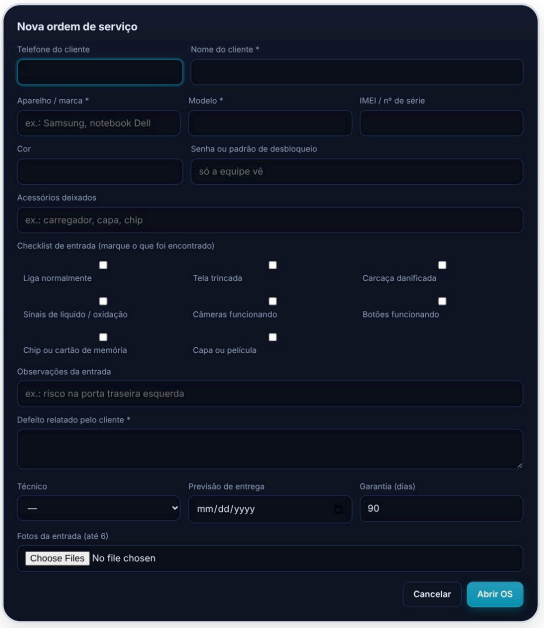
> **DICA**
> Oficina mostra placa, km e revisões; assistência técnica mostra IMEI ou número de série, senha do aparelho e retornos. O resto é igual.

2 Abrir a OS

1. Toque em “+ Nova OS”.
2. Digite a **placa** (ou o IMEI). Se o veículo ou aparelho já passou pela loja, o sistema mostra o histórico e preenche cliente, marca e modelo.
3. Informe km e combustível (oficina) ou a senha de desbloqueio (assistência: só a equipe vê).
4. Marque o **checklist de entrada**: riscos, tela trincada, estepe, o que foi encontrado, e os acessórios deixados.
5. Escreva o defeito relatado pelo cliente, o responsável, a previsão e a garantia. Tire fotos da entrada.



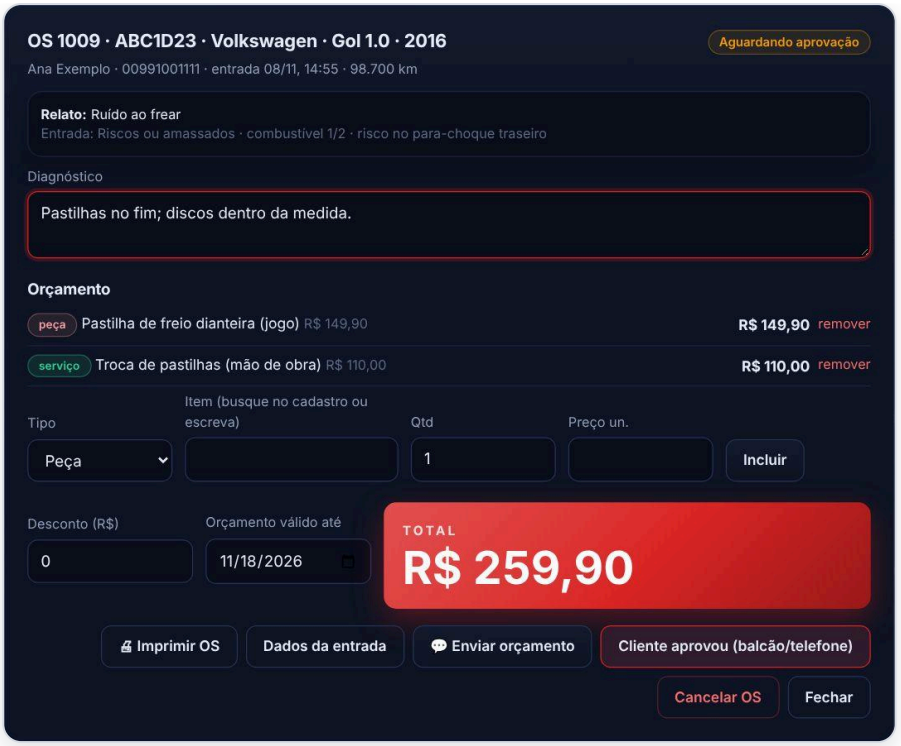
Entrada de veículo.



Entrada de aparelho.

3 Diagnóstico e orçamento

1. Abra a OS e escreva o diagnóstico.
2. Inclua os itens: **peças** (busque no cadastro: o preço vem sozinho) e **serviços / mão de obra** (do cadastro ou escrito na hora).
3. Ajuste desconto e validade do orçamento.
4. Toque em “Orçamento pronto” e depois em “💬 Enviar orçamento”: o cliente recebe o link no WhatsApp.



Orçamento com peça e mão de obra, pronto para enviar.

- Pelo link, o cliente vê a situação, os itens e o total e **aprova ou recusa** pelo celular, escrevendo o nome. A aprovação fica registrada com data e hora.
- Aprovou por telefone ou no balcão? Use “Cliente aprovou (balcão/telefone)” e informe quem aprovou.



O que o cliente vê pelo link.

4 Execução, cobrança e entrega

1. Com a OS aprovada: “Iniciar execução”. Se faltar peça, use “Aguardando peça”.
2. Terminou: “Marcar pronta” e avise o cliente pelo botão do WhatsApp.
3. Na retirada: “Cobrar e entregar”. Escolha a forma de pagamento (há QR Pix com o valor). As peças saem do estoque e a garantia começa a contar.
4. Emita a nota pelo botão: a peça sai em NFC-e e a mão de obra em NFS-e (com o módulo fiscal configurado).



Cobrança da OS.



OS cobrada, com notinha.

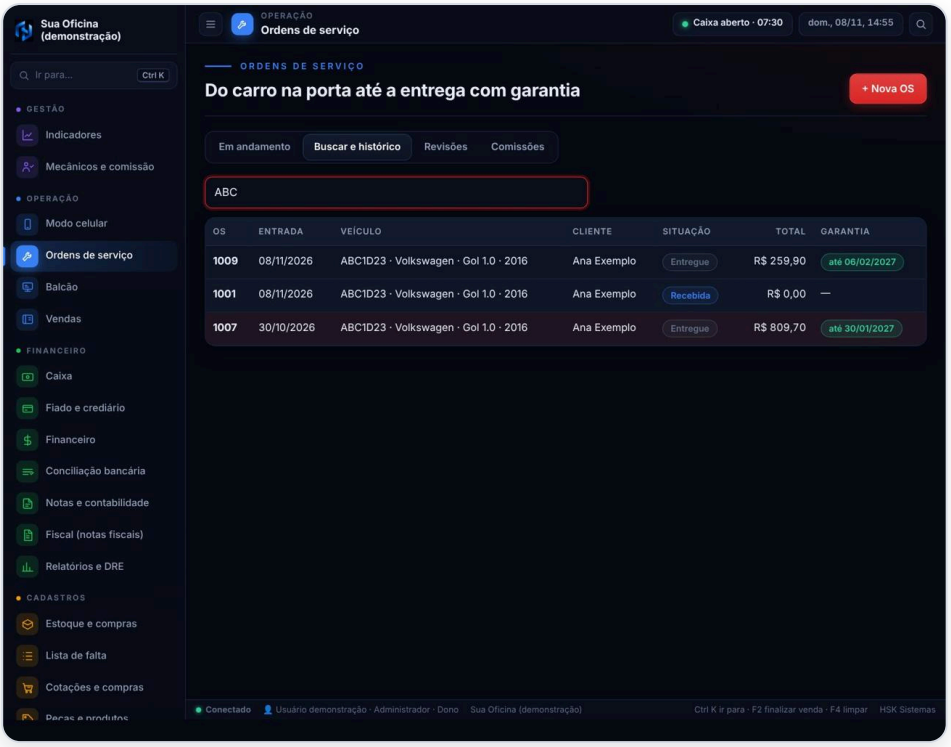
- “🖨 Imprimir OS” gera a folha A4 com entrada, orçamento, garantia, condições e espaço para assinaturas.
- Na entrega, informe a próxima revisão (data e km) para o lembrete.
- Sem conserto ou orçamento recusado: “Entregar sem cobrar”.

> **ATENÇÃO**
> Uma OS cobrada não muda mais de valor nem de itens. Para corrigir, faça a devolução pela venda.

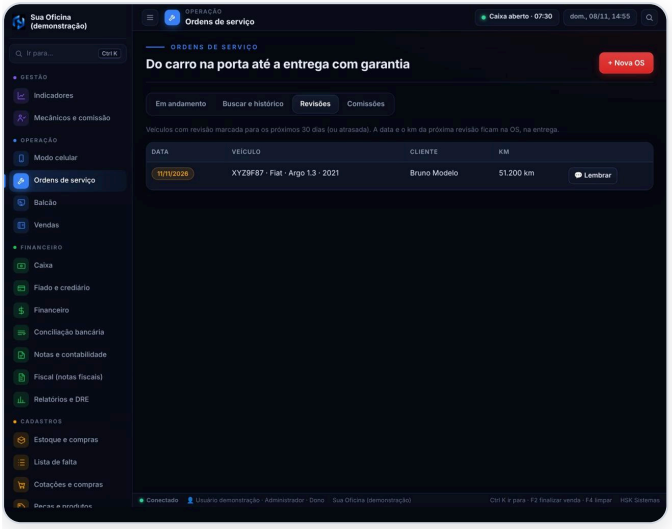
5 Histórico, revisões e comissões

- **Buscar e histórico**: procure por placa, IMEI, cliente, modelo ou número da OS. A coluna Garantia mostra até quando vale.
- **Revisões / Retornos**: quem tem revisão nos próximos 30 dias, com mensagem pronta no WhatsApp.

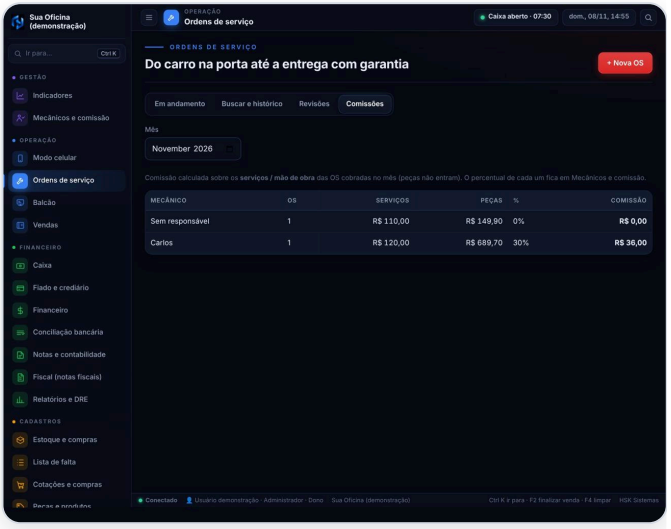
- **Comissões**: valor dos serviços e mão de obra de cada mecânico ou técnico no mês, com o percentual cadastrado em **Mecânicos e comissão**. Peças não entram.



Histórico pela placa, com garantia.



Revisões próximas.



Comissões sobre a mão de obra.