

# 1.3 Assistência Técnica

A **Assistência Técnica** é um **recurso complementar** do ticket que pode ser ativado de acordo com a **categoria** informada na abertura do chamado.

As **categorias de assistência técnica** são previamente configuradas pelo **Suporte Técnico**, que deve ser acionado quando houver necessidade de criação ou alteração dessas categorias.

## Ativação

- Quando um ticket é criado em uma categoria que permite **Assistência Técnica**, a opção fica disponível automaticamente.
- Caso a categoria não tenha sido definida para isso, é necessário solicitar ao **Suporte Técnico** a inclusão da categoria apropriada.

## Alteração Durante o Atendimento

Mesmo após a criação, o **responsável pelo ticket** pode habilitar a Assistência Técnica:

1. Acesse o ticket.
2. Clique em **Editar**.
3. Altere a opção para **Assistência Técnica**.

Essa flexibilidade garante que, mesmo que a necessidade seja identificada somente durante o atendimento, o chamado possa ser ajustado e tratado como um **ticket de assistência técnica**, mantendo todos os registros e prazos em um único fluxo.

Fabiano Conceito | FABI  
JÚNIOR (443)

Data de Abertura:  
25/09/2025 às 14:51

Status:  
---

Categoria:  
Assistência Técnica

Após ativada a assistência técnica no topo superior direito da tela um novo botão é habilitado " **Alternar para Assistência Técnica**" ao clicar sobre ele uma nova tela é aberta de gerenciamento.

Imprimir Notas Internas   Ações   Alternar para Assistência Técnica

Notas Internas   Cliente   Histórico   Tarefas   Questionários

1 **Análise de Procedência**
2 **Agendamento Vistoria**
3 **Vistoria**
4 **Execução Serviços**
5 **Fechamento**

### Detalhamento da solicitação da Assistência Técnica

**Solicitação de Assistência Técnica**  
Em qual cômodo ocorre o problema?\*

**Localização do problema**  
Onde está localizado o problema?\*

**Parede / Teto**  
Onde é o problema?\*

**Tipo do problema?\***

**Descreva com suas palavras, o problema**

Descrição do problema\*

**Lista de Serviços e Garantias:** Pesquisar Serviços

Nenhuma registro de serviços e garantias a ser exibido.

Salvar
Avançar →

## Etapa 1 – Análise de Procedência

Esta é a primeira tela do fluxo de **Assistência Técnica**.

O objetivo é **detalhar o problema reportado**, coletando informações que ajudem a equipe a avaliar a procedência da solicitação e definir os próximos passos.

### Seções e Campos

#### 1. Detalhamento da Solicitação

Nesta área o usuário informa os dados essenciais para a análise:

- **Solicitação de Assistência Técnica** - *Em qual cômodo ocorre o problema?*  
Campo obrigatório para selecionar o ambiente (ex.: Cozinha, Sala, Banheiro).
- **Localização do problema** - *Onde está localizado o problema?*  
Indica o ponto específico dentro do cômodo (ex.: Parede, Teto, Piso).
- **Parede / Teto** - *Onde é o problema?*  
Complemento que detalha se é em parede, teto ou outra superfície.
- **Tipo do problema** - descreve a natureza da ocorrência (ex.: Fissura, Infiltração, Trinca).
- **Descrição do problema** - campo de texto livre para relatar com suas palavras o que foi identificado, permitindo adicionar detalhes como tempo de ocorrência, intensidade ou circunstâncias.

## 2. Anexos

Logo abaixo da descrição há a opção de **carregar fotos ou documentos** que ajudem a ilustrar o problema, facilitando a identificação pela equipe técnica.

## 3. Lista de Serviços e Garantias

Exibe registros de **serviços ou garantias já associados** ao chamado.

A lista de Serviços e Garantias (ou SGs) contém todos os equipamentos passíveis de assistência técnica em um imóvel. Esses equipamentos são organizados em categorias e já possuem cadastrado o prazo de garantia dado pela construtora.

Após lançado o SG no fluxo Assistência Técnica do ticket, o sistema já calcula automaticamente o tempo de utilização daquela unidade, conforme a data em que ela foi entregue, e se a mesma se encontra dentro ou fora do período de garantia dado pela construtora

A interface do sistema apresenta cinco etapas: 1. Análise de Procedência, 2. Agendamento Vistoria, 3. Vistoria, 4. Execução Serviços, e 5. Fechamento. A etapa atual é 'Vistoria'. Abaixo, há uma seção 'Lista de Serviços e Garantias' com uma barra de pesquisa e um ícone de impressão. A tabela principal possui as seguintes colunas: Código, Categoria/Serviço, Utilização/Garantia, Análise e Ações. Um registro é exibido com o código 'SG-6143' e a categoria 'FIOS/CABOS/TUBULAÇÃO INSTALAÇÕES ELÉTRICAS: TUBULAÇÃO OBSTRUIDA (12 | 36 | 60)'. Na coluna 'Utilização/Garantia', há um indicador verde 'Tenho, 3 meses' e o texto 'Garantia: 3 anos'. Na coluna 'Análise', há botões 'Sem análise', 'Aprovado' e 'Reprovado'. Na coluna 'Ações', há ícones de alerta e exclusão. Abaixo da tabela, há uma seção 'Selecione uma imagem:' com um botão 'Escolher arquivos' e o texto 'Nenhum arquivo escolhido'. Abaixo disso, há uma seção 'Imagens:' com um alerta amarelo 'Nenhuma imagem carregada'. Na base, há um campo 'Descrição:'.

Código	Categoria/Serviço	Utilização/Garantia	Análise	Ações
SG-6143	FIOS/CABOS/TUBULAÇÃO INSTALAÇÕES ELÉTRICAS: TUBULAÇÃO OBSTRUIDA (12   36   60)	Tenho, 3 meses Garantia: 3 anos	Sem análise   Aprovado   Reprovado	Alerta   Excluir

## Ações Disponíveis

- **Salvar** (botão verde) – grava as informações preenchidas para continuidade posterior.
- **Avançar** (botão verde à direita) – segue para a próxima etapa do processo (**Agendamento de Vistoria**).

## Etapa 2 – Agendamento de Vistoria

Nesta fase é elaborado o **planejamento da visita técnica**, permitindo definir **quem** realizará a vistoria e **quando** ela ocorrerá.

1 Análise de Procedência 2 Agendamento Vistoria 3 Vistoria 4 Execução Serviços 5 Fechamento

Selecione um vistoriador:  
VALDIRENE APARECIDA RODRIGUES

Agendar Para:  
02/12/2023, 14:00 **Agendar**

Descrição:

## Campos e Funcionalidades

- **Selecione um vistoriador**

Lista suspensa para escolher o profissional responsável pela vistoria (ex.: técnico ou inspetor designado).

Exibe os nomes disponíveis para seleção.

- **Agendar Para**

Campo que mostra a **data e hora** da vistoria programada.

É possível editar ou definir o agendamento inicial.

- **Botão Reagendar**

Caso seja necessário alterar a data ou horário, clique em **Reagendar** para ajustar o agendamento.

- **Descrição**

Campo de texto livre para registrar **observações adicionais**, como instruções para o vistoriador, informações de acesso ao local, ou detalhes específicos da ocorrência.

## Ações Disponíveis

- **Salvar** (botão verde) - grava as informações ou alterações realizadas.
- **Avançar** - direciona para a próxima etapa do processo (**Vistoria**).

## Etapa 3 – Vistoria

Nesta fase são registrados os resultados da vistoria realizada, vinculando **serviços, garantias e evidências** para análise do chamado.

1 **Análise de Procedência**
2 **Agendamento Vistoria**
3 **Vistoria**
4 **Execução Serviços**
5 **Fechamento**

**Lista de Serviços e Garantias:**
🖨️
🔍 Pesquisar Serviços

Código	Categoria/Serviço	Utilização/Garantia	Análise	Ações
SG-0081	Assistência Técnica - Revestimento Forro de Gesso	-	<span>Sem análise</span> <span style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px 5px;">Aprovado</span> <span style="background-color: #dc3545; color: white; padding: 2px 5px;">Reprovado</span>	<span style="background-color: #ffc107; padding: 2px 5px;">!</span> <span style="background-color: #dc3545; color: white; padding: 2px 5px;">🗑️</span>

**Selecione uma imagem:**

Nenhum arquivo escolhido

Imagens:

⚠️ Nenhuma imagem carregada

Descrição:

📁 Salvar
↶ Retroceder
➔ Avançar

## Seções e Campos

### 1. Lista de Serviços e Garantias

Exibe todos os serviços e garantias relacionados ao chamado.

Para cada item listado, são apresentadas as seguintes informações:

- **Código** - identificação única do serviço/garantia (ex.: SG-16277).
  - **Categoria/Serviço** - descrição detalhada (ex.: Hidráulica - Tubulação/Água - Vazamento).
  - **Utilização/Garantia** - tempo de uso do item (ex.: 8 anos, 2 meses, 26 dias) e prazo de garantia (ex.: Garantia: 3 anos).
  - **Análise** - botões para classificar o resultado da vistoria:
    - **Sem Análise** (status inicial).
    - **Aprovado** - quando o serviço é procedente e coberto pela garantia.
    - **Reprovado** - quando não há procedência ou cobertura.
  - **Ações** - ícones para **editar** ou **excluir** o registro, se necessário.
- Há também um botão **Pesquisar Serviços** para adicionar novos serviços ou garantias à lista.

### 2. Seleção de Imagem

- **Escolher arquivos** - permite anexar **fotos ou documentos** obtidos durante a vistoria.
- Abaixo, a área **Imagens** mostra um aviso caso nenhum arquivo tenha sido carregado.

### 3. Descrição

Campo de texto para inserir **observações ou conclusões** da vistoria, como detalhes do problema, recomendações ou observações técnicas.

## Ações Disponíveis

- **Salvar** (botão verde) – grava as informações da vistoria.
- **Retroceder** – retorna à etapa anterior (**Agendamento de Vistoria**).
- **Avançar** – segue para a próxima fase (**Execução de Serviços**).

## Etapa 4 – Execução de Serviços

Nesta fase é feito o **registro da execução dos trabalhos** definidos na vistoria, permitindo documentar as ações realizadas e acompanhar a conclusão do chamado.

Chamado Nº: 68049 Assistência Técnica Concluída

1 Análise de Procedência      2 Agendamento Vistoria      3 Vistoria      4 Execução Serviços      5 Fechamento

**Checklist**

Nome	Executado
REVESTIMENTOS: INFILTRAÇÃO NO TETO (12   NA   60)	<input checked="" type="checkbox"/>

**Ordens de Serviço** ➔ +

OS-02775 Fechada ✎ 🖨️ 🗑️

Resumo de informações da OS

Data de criação: 28/11/2023 18:14	Data de execução: 28/11/2023 00:00	Data de conclusão: 28/11/2023 00:00
-----------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

Descrição: Procedente - Foi sanado a infiltração no teto e realizado o acabamento de pintura.

Serviços e Garantias Atrelados

Salvar

## Seções e Campos

### 1. Checklist

- Apresenta os itens ou atividades que precisam ser executados para a solução do problema.
- Cada item pode ser marcado como **Executado** para confirmar sua realização.
- No exemplo, há um item de **Revestimentos: Infiltração no Teto** já assinalado como executado.

## 2. Ordens de Serviço (OS)

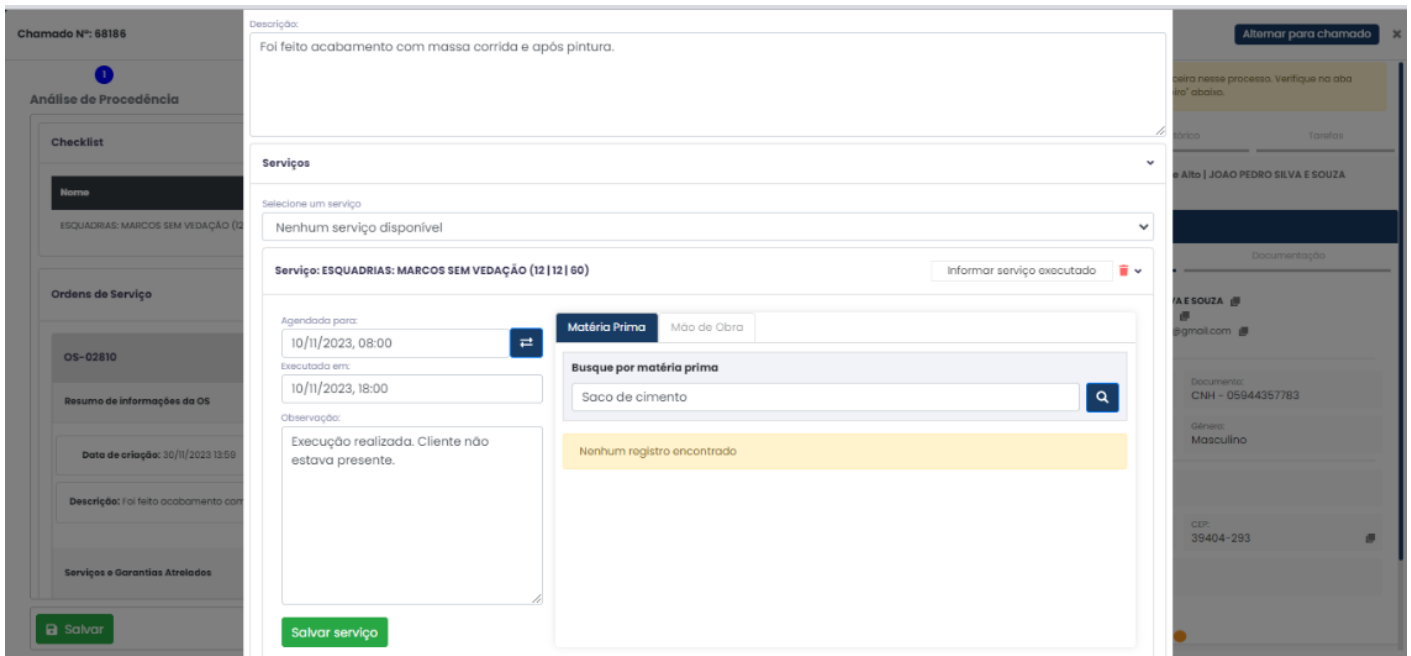
- Área destinada ao **controle das ordens de serviço** vinculadas à assistência.
- Cada OS exibe um **resumo de informações**:
  - **Código da OS** (ex.: OS-02775).
  - **Datas**:
    - **Criação** – quando a OS foi gerada.
    - **Execução** – data prevista ou efetiva de execução.
    - **Conclusão** – data de encerramento do serviço.
  - **Descrição** – detalha a atividade realizada (ex.: “Sanada a infiltração no teto e realizado o acabamento de pintura”).
  - **Serviços e Garantias Atrelados** – indica se há serviços ou garantias associados.
- Ícones de ação permitem:
  - **Editar** (lápis) – alterar informações da OS.
  - **Imprimir** – gerar documento para registro ou envio.
  - **Excluir** (lixeira) – remover a OS, se necessário.
- O botão ( + ) permite adicionar **novas Ordens de Serviço**.

## Ações Disponíveis

- **Salvar** (botão verde) – grava as atualizações feitas no checklist ou nas ordens de serviço.
  - **Avançar** – encaminha o processo para a última etapa (**Fechamento**).
- 

# Etapa 5 - Lançamento dos valores gastos na manutenção

Após o **vínculo da OS com o SG (Serviço/Garantia)**, é possível registrar todos os detalhes referentes à **execução específica** daquele serviço. Esta tela permite um acompanhamento minucioso da atividade realizada.



## Seções e Funcionalidades

### 1. Descrição Geral

Campo de texto livre para relatar o que foi feito durante a execução do serviço (ex.: “Foi feito acabamento com massa corrida e após pintura”).

### 2. Serviços

- **Seleção de Serviço** – menu suspenso para escolher o serviço a ser detalhado.
- **Informar serviço executado** – permite indicar que o serviço já foi realizado.
- Para cada serviço vinculado, é possível:
  - **Agendar para** – definir ou ajustar a **data e hora de agendamento**.
  - **Executado em** – informar a **data e hora de execução efetiva**.
  - **Observação** – registrar notas específicas da execução (ex.: “Execução realizada. Cliente não estava presente.”).

### 3. Custos e Recursos

A aba de custos é dividida em duas categorias:

- **Matéria-prima** – pesquisa de insumos (ex.: “Saco de cimento”) para adicionar em **lista**, permitindo informar **quantidade** e **valor gasto**.
- **Mão de Obra** – possibilita incluir valores referentes ao trabalho executado, também em formato de lista.

## Ações e Utilização dos Dados

- **Salvar serviço** – grava todas as informações inseridas, garantindo o histórico completo da execução.
- As informações registradas podem ser:
  - **Extraídas em relatórios** diretamente pelo sistema.

- Integradas em um **BI de acompanhamento**, facilitando o controle de custos, prazos e produtividade das Ordens de Serviço.

# Lançamento de Gastos do Serviço

Esta tela é utilizada para **registrar os custos detalhados** relacionados à execução de um serviço específico da Ordem de Serviço.

Ela possibilita o controle preciso de **materiais, mão de obra e valores financeiros**, garantindo transparência e rastreabilidade.

### Serviços

Selecione um serviço

ELÉTRICA: ILUMINAÇÃO - FUNCIONAMENTO

Serviço: ELÉTRICA: ILUMINAÇÃO - FUNCIONAMENTO Informar serviço executado

Agendada para:  Executada em: 25/09/2025, 16 Salvar serviço

Observação:  
Observação do serviço

Item	Tipo	Recurso	Categoria	Unidade	Quantidade	Valor Uni.	Valor Total	Descrição
1	Tipo ...	Recurso ...	Categoria ...	Unidade ...	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	Descricao ...
+ Nova linha								
Total					0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	

## Seções e Campos

### 1. Seleção de Serviço

- **Selecione um serviço** – lista suspensa para escolher o serviço que terá seus gastos detalhados.
- Após a seleção, é exibido o **nome do serviço** (ex.: *Elétrica: Iluminação – Funcionamento*).

### 2. Detalhes de Execução

- **Agendada para** – permite informar ou ajustar a **data e hora de agendamento** do serviço.
- **Executada em** – indica a **data e hora em que o serviço foi efetivamente realizado**.
- **Observação do serviço** – campo de texto para incluir notas adicionais sobre a execução, como condições de trabalho ou ocorrências no local.

### 3. Tabela de Lançamento de Gastos

Nesta área é feito o registro detalhado dos custos:

- **Item** – numeração automática das linhas de registro.

- **Tipo** - tipo de recurso utilizado (*Matéria-prima* ou *Mão de obra*).
- **Recurso** - nome do material ou serviço aplicado (ex.: lâmpada, cimento, electricista).
- **Categoria** - categoria ou grupo ao qual o recurso pertence.
- **Unidade** - unidade de medida (ex.: peça, saco, hora).
- **Quantidade** - quantidade consumida.
- **Valor Unitário (R\$)** - preço por unidade do recurso.
- **Valor Total (R\$)** - cálculo automático da quantidade x valor unitário.
- **Descrição** - campo para detalhar ou justificar o gasto.
- **Ações** - ícones para salvar ou excluir cada linha lançada.

Na parte inferior, a tabela apresenta o **Total geral**, somando todos os lançamentos.

#### 4. Ações Disponíveis

- **+ Nova linha** - adiciona um novo item para lançamento de gasto.
- **Salvar serviço** - grava todos os registros de custos e informações inseridas para o serviço selecionado.
- **Informar serviço executado** - marca que o serviço foi concluído, consolidando os dados.

---

## Finalidade



Essa tela é essencial para:

- **Controlar o orçamento** da assistência técnica.
- **Monitorar consumo de recursos** (materiais e mão de obra).
- Gerar **relatórios e indicadores financeiros** que podem ser utilizados em **dashboards e BI** para acompanhamento de custos por Ordem de Serviço.

---

## Etapa 6 - Finalização das Ordens de Serviço

**Ordens de Serviço**

**OS-06910** Em espera   

**Resumo de informações da OS**

<b>Data de criação:</b> 02/09/2025 15:04	<b>Agendado para:</b> 02/09/2025 00:00	<b>Data de execução:</b> 02/09/2025 00:00	<b>Data de conclusão:</b> 01/09/2025 00:00
---	---	--	---

**Descrição:** testes

Após executados os serviços, a OS precisará ser finalizada para controle do encerramento da manutenção. Para isso, a equipe de engenharia deverá ir tela de edição da OS e alterar o status da OS para “Finalizada”.

**OS-06910**

Selecione um status:  Agendada para:  Executada em:  Concluída em:

- Selecione um Status
- Em Aberto
- Em espera
- Agendada
- Finalizada**
- Cliente Ausente
- Cliente Indisponível
- Manutenção em Execução

Selecione um serviço

O fechamento da OS indica que o serviço foi finalizado, mas não a conclusão do fluxo de Assistência Técnica, pois toda a execução pode ainda ser avaliada pelo departamento de engenharia ou mesmo pelo departamento de qualidade. Após essa análise é que o fluxo de AT deve ser finalizado no próximo passo de Fechamento.

## Etapa 7 - Fechamento

A finalização do fluxo de AT ocorre no Passo 5 - Fechamento e registro a CONCLUSÃO de todo o processo de assistência técnica realizado.

Nesta tela devem ser carregados todos os documentos de finalização do fluxo, como as OS`s assinadas pelo cliente e algum outro documento importante para essa etapa.

1 Análise de Procedência      2 Agendamento Vistoria      3 Vistoria      4 Execução Serviços      5 Fechamento

**Selecione um arquivo:**

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Arquivos:

⚠ Nenhum arquivo carregado

Descrição:

TROCA REALIZADA COM SUCESSO

Salvar      Retroceder

O evento de finalização do Fluxo de AT serve como gatilho para o disparo da pesquisa de satisfação sobre a manutenção realizada que será disparada para o cliente via Whatsapp.

## Etapa 8 - Finalização do Ticket

Após encerrada toda a atuação da equipe de Engenharia e Qualidade no fluxo de AT, o chamado/ticket deverá ser encerrado pela equipe de Relacionamento com o Cliente.

**Chamado Nº: 01648**

Dados do Chamado

Processo: 00652 Origem: Selecionar

Empreendimento\unidade: Residencial Ville Toulouse BL02UN303

1º Proponente: LEANDRO FERREIRA SANTOS

Solicitante: LEANDRO FERREIRA SANTOS Data do abertura: 30/11/2023 às 14:45

Status: Concluído Sub-Status: Selecionar

Assunto: Defeitos no apagadores/ conectr usb

Descrição: boa tarde os apagadores da sala e dos quartos nao estão acendendo estão

Tipo: Solicitação de serviço

Salvar

**Conclusão do chamado**

**Solução do Chamado**

Solução: \* Problema foi solucionado

Resposta que será encaminhada ao cliente, informado a conclusão do ticket: \*

Prezado cliente,

Informamos que a sua solicitação de Assistência Técnica foi concluída.

Gostaríamos de agradecer a paciência durante esse processo.

Obrigado.

Arquivo: Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Salvar

Neste momento será encaminhado automaticamente um e-mail para o cliente com o retorno da equipe de Relacionamento com o Cliente, informando o encerramento do ticket que havia sido aberto.

Revision #5

Created 23 September 2025 21:45:15 by Suporte

Updated 25 September 2025 21:52:22 by Suporte