

# Projeto: Sistema de Assistência Técnica

## Objetivo

Desenvolver um sistema para assistência técnica especializado em computadores, notebooks, impressoras, celulares e infraestrutura de rede. O sistema deve permitir cadastro de clientes (CPF e CNPJ), produtos, serviços, gerar ordens de serviço com checklist específico por tipo de equipamento e acompanhamento do status com mensagens automáticas.

## Módulos do Sistema

- Cadastro de Clientes
- Cadastro de Produtos
- Cadastro de Serviços
- Ordem de Serviço (OS)
- Checklist por Equipamento
- Tela de Técnico
- Mensagens Automáticas
- Formas de Pagamento
- Controle de Acesso

## Checklists por Tipo de Equipamento (Exemplo: Notebook)

1. Notebook acompanha a fonte de alimentação? (Sim/Não)
2. Notebook liga?
  - Se sim: tem imagem? teclado funciona? periféricos OK?
  - Se não: registrar avarias visíveis
3. Avarias (campo aberto)
4. Checklist deve ser feito na presença do cliente

## Fluxo da OS

1. Em aberto
2. Aguardando aprovação
3. Aprovado

## **Projeto: Sistema de Assistência Técnica**

4. Aguardando peças
5. Na bancada -> libera campo de observação do técnico
6. Em testes
7. Serviço concluído
8. Serviço pronto -> libera campos de garantia, produtos/peças utilizados
9. Aguardando pagamento
10. Abandonado
11. Retorno com garantia
12. Retorno sem garantia
13. Finalizando

### **Tela do Técnico**

- Lista de OSs atribuídas com filtros por status e prioridade
- Visualização de detalhes da OS
- Campo para observação técnica (Na bancada)
- Permite mudar status para Serviço concluído, Aguardando peças ou Em testes
- Restrição: técnico não altera valores ou dados do cliente

### **Mensagens Automáticas**

Cada status gera uma mensagem personalizada:

- Em aberto
- Aguardando aprovação
- Aprovado
- Aguardando peças
- Na bancada
- Em testes
- Serviço concluído
- Aguardando pagamento
- Abandonado
- Retorno com garantia

## Projeto: Sistema de Assistência Técnica

- Retorno sem garantia
- Finalizando

Mensagens especiais:

- Lembrete de aniversário (Pessoa Física e Jurídica)

### Cadastro de Cliente

- Pessoa Física: Nome, CPF, Data de nascimento, WhatsApp
- Pessoa Jurídica: Razão Social, CNPJ, Responsável, WhatsApp
- Se cliente não cadastrado: botão para cadastro que retorna à OS automaticamente

### Pagamento

- Liberado no status 'Serviço pronto'
- Formas: Dinheiro, PIX, Cartão de débito/crédito
- Campos: Valor, Desconto, Parcelamento

### Mensagens por Status

1. Em aberto:

Pessoa Física:

Olá [NOME], sua Ordem de Serviço nº [NUM\_OS] foi registrada com sucesso para seu [TIPO\_EQUIPAMENTO]. Em breve nossa equipe iniciará o atendimento técnico. Qualquer dúvida, estamos à disposição. [NOME\_DA\_EMPRESA]

Pessoa Jurídica:

Prezado(a) [RAZÃO\_SOCIAL], informamos que a Ordem de Serviço nº [NUM\_OS] para o(s) equipamento(s) [TIPO\_EQUIPAMENTO] foi aberta com sucesso. Em breve um de nossos técnicos dará continuidade ao atendimento.

## Projeto: Sistema de Assistência Técnica

### 2. Aguardando aprovação:

Pessoa Física:

Oi [NOME], finalizamos a avaliação do seu [TIPO\_EQUIPAMENTO]. O serviço está aguardando sua aprovação para prosseguirmos. Clique aqui para visualizar: [LINK\_OS]

Empresa:

[RAZÃO\_SOCIAL], o equipamento [TIPO\_EQUIPAMENTO] já foi avaliado e está aguardando aprovação para iniciar o serviço. Visualize os detalhes: [LINK\_OS]

### 3. Aprovado:

O serviço foi aprovado com sucesso! Em breve iniciaremos os procedimentos técnicos no equipamento.

### 4. Aguardando peças:

Olá! A OS nº [NUM\_OS] está aguardando a chegada de peças para continuidade do serviço. Assim que tivermos uma atualização, entraremos em contato.

### 5. Na bancada:

Oi [NOME], seu equipamento está agora sendo atendido por um técnico especializado. Assim que houver atualização no diagnóstico, informaremos.

### 6. Em testes:

Seu equipamento está em fase de testes para garantir a qualidade do serviço realizado. Em breve retornaremos com novidades.

### 7. Serviço concluído:

O serviço técnico foi concluído com sucesso! Em breve você poderá retirar seu equipamento ou solicitar a entrega. Veja os detalhes da garantia, peças utilizadas e valores finais no link: [LINK\_OS]

### 8. Aguardando pagamento:

Olá [NOME], seu equipamento já está pronto e aguardando o pagamento para ser liberado. Valor final: R\$ [VALOR\_TOTAL]. Formas de pagamento: PIX, cartão ou dinheiro. [LINK\_OS]

## Projeto: Sistema de Assistência Técnica

### 9. Abandonado:

Atenção, [NOME]. Sua OS nº [NUM\_OS] está com mais de [X] dias sem movimentação. Consideramos a possibilidade de abandono. Entre em contato com urgência para evitar taxas ou perda da garantia.

### 10. Retorno com garantia:

Oi [NOME], recebemos seu equipamento novamente com solicitação de garantia. Ele está sendo priorizado com base no atendimento anterior. Entraremos em contato com atualizações.

### 11. Retorno sem garantia:

Olá [NOME], recebemos novamente seu equipamento, mas o prazo de garantia expirou. Será aberta uma nova OS e feita nova avaliação técnica.

### 12. Finalizando:

Tudo pronto! Sua OS está sendo finalizada e os documentos de garantia e pagamento estão sendo organizados. Obrigado por confiar na [NOME\_DA\_EMPRESA]!

## Mensagens de Aniversário

### Pessoa Física:

Feliz Aniversário, [NOME]! A equipe da [NOME\_DA\_EMPRESA] deseja muita saúde, conquistas e felicidades! Aproveite 10% de desconto em qualquer serviço até o fim da semana!

### Pessoa Jurídica:

Parabéns, [RAZÃO\_SOCIAL]! Neste dia especial, a equipe da [NOME\_DA\_EMPRESA] parabeniza toda a equipe da sua empresa. Desejamos sucesso e crescimento contínuo nos seus negócios! Conte sempre conosco.