
**Centro Paula Souza
Etec Dr. José Luiz Viana Coutinho
Técnico em Manutenção e Suporte em Informática**

LEONARDO ROCHA SEXTARE

PLÍNIO CHAGAS DE MATOS

VINICIUS MATHEUS DA SILVA DIAS

ATENDIMENTO AUTOMATIZADO

AUTOATENDIMENTO NOS COMERCIOS

**Jales
2022**

LEONARDO ROCHA SEXTARE

PLÍNIO CHAGAS DE MATOS

VINICIUS MATHEUS DA SILVA DIAS

ATENDIMENTO AUTOMATIZADO

AUTOATENDIMENTO NOS COMERCIOS

Trabalho de conclusão de curso, no formato de manual técnico, apresentado ao curso técnico em manutenção e suporte em informática da Etec Dr. José Luiz Viana Coutinho, orientados pelos Profs. James William Zeri de Campos e Mateus Boni Dias, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em manutenção e suporte em informática.

**Jales
2022**

TECHNONE INFORMATICA

AUTOMAÇÃO COMERCIAL



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
DADOS DA INSTALAÇÃO	4
OPERAÇÃO/USO	4
MANUTENÇÃO	4
CUIDADOS COM O EQUIPAMENTO	4
DIAGNOSTICO DE FALHAS	5
LISTA DE MATERIAIS	6
SUORTE	7
TREINAMENTO	7
CONSIDERAÇÕES FINAIS	7

INTRODUÇÃO

Obrigado por adquirir os serviços da TechNone Informática! Você alcançou um novo marco no seu comércio, nossos serviços irão diminuir o tempo de espera em filas, ajudar os seus funcionários, dar mais opções de atendimento ao seu cliente com qualidade.

Siga as instruções no manual para entender como o produto funciona e como utilizá-lo da forma mais eficiente para seu estabelecimento.

DADOS DA INSTALAÇÃO

Após retirar o produto da caixa, você encontrará o equipamento e fonte para ligá-lo a rede elétrica. Posicione o equipamento em um local estratégico de fácil acesso e visualização para que, seus clientes possam utilizar sem problemas.

OPERAÇÃO/USO

Após instalação do equipamento corretamente, ligue para o número (69) 4002-8922 e agende uma visita com nosso time de analistas para que possamos realizar uma análise do seu estabelecimento e ajustar o(s) equipamento(s) para o seu modelo de negócio.

O Processo de análise e adequação demora em torno de 2 a 3 semanas.

MANUTENÇÃO

CUIDADOS COM O EQUIPAMENTO

- Não deixar o equipamento ao relento;
- Não deixe o aparelho em contato direto com o sol ou chuva;
- Não deixar o aparelho em locais úmidos e empoeirados;
- Fixar o aparelho de forma a evitar possíveis quedas;
- Não deixe o fio da fonte esticado em locais com tráfego de pessoas;
- Limpe o aparelho somente com um pano levemente umedecido com água;

- Não utilizar produtos químicos na superfície do produto;
- Não deixe objetos com peso maior que 500 gramas sobre o equipamento;
- Evite chacoalhar ou impactos no equipamento.

DIAGNOSTICO DE FALHAS

Falha	Possível Causa	Solução
O aparelho não liga.	Fonte desconecta da tomada ou do equipamento.	Conectar a fonte na tomada ou no aparelho.
	Interruptor Desligado.	Ligue o Interruptor.
	Fonte com Defeito.	Entre em contato com o Suporte Técnico.
	Falta de Energia.	Verificar a tomada.
Falha no Sistema (Travamentos ou mal funcionamento).	Aparelho com Defeito.	Entre em contato com o suporte técnico.
	Oscilações na Energia.	Retire o aparelho da tomada e ligue novamente.
	Erro no Sistema.	Reinicie o Aparelho (Caso persistir entre em contato com o suporte técnico).
Som Baixo, travando ou inexistente.	Alto-Falante Obstruído.	Deixe as saídas do alto-falante sem obstruções.
	Erro no Sistema.	Reinicie o Aparelho

		(Caso persistir entre em contato com o suporte técnico).
Touch não funciona	Tela com Defeito.	Entre em contato com o Suporte Técnico.
Ou Tela Preta.		
	Mal contato nas conexões.	Entre em contato com o Suporte Técnico.

LISTA DE MATERIAIS

Item	Componente	Descrição
1		Arduíno Mega O Arduíno é uma plataforma open source ou hardware para prototipagem eletrônica, projetada com um microcontrolador Atmel AVR com suporte para entrada/saída dados.
2		Tela TFT Touch Uma tela de 3,5", sensível ao toque com tecnologia resistiva, possui boa resolução com e 262.000 variações de cores, possui uma entrada para cartões SD.
3		Cartão SD Cartão de memória utilizado para armazenar imagens e sons utilizados pela tela e modulo mp3.
4		Módulo de SOM MP3 Utilizado para reprodução de sons pré-gravados com auxílio de um alto falante, utiliza um cartão SD.
5		Alto Falante 3W Reproduz sons juntamente do modulo MP3.



Módulo Ultrassônico

Utilizado para identificar a chegada e saída de pessoas próximas ao produto.

SUPORTE

Em caso de dúvidas sobre o equipamento ou do serviço contratado entre contato conosco pelo telefone (69) 4002-8922

Sobre questões de pagamentos, contratação de outros serviços ou cancelamento ligue para 0800 777 7000

Outros canais de atendimento:

Email: technone@suporte.com.br

Site: technoneinformatica.com.br

TREINAMENTO

Após a adequação do produto ao estabelecimento, nosso time de suporte ao cliente irá entrar em contato e agendar um horário para realizar um treinamento básico com os funcionários de como manusear e utilizar o equipamento a fim de auxiliar o cliente caso precise de ajuda.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nossos serviços e equipamentos de autoatendimento com certeza irão fazer sua empresa se destacar na região, aumentando a qualidade do atendimento ao cliente e melhorando a eficiência dos seus funcionários, dando a eles mais tempo para desenvolver outras atividades mais importantes e consequentemente, aumentando a lucratividade da sua empresa.