QiKey Pro

Manual do Usuário e Roteiro de Treinamento

Sistema de gestão para empresas de chaveiro: ordens de serviço, agenda de técnicos, estoque, financeiro e relatórios numa única central.

Versão do sistema: modo demonstração
Endereço: https://demo-chaveiros.qidominios.com.br
Público: recepção, técnicos, financeiro e gestão

Como usar este manual

O manual tem duas partes:

- **Parte 1 – Guia por tela:** explica para que serve cada módulo e como usar.
- **Parte 2 – Roteiro de treinamento:** 8 exercícios práticos, em ordem, com tempo estimado de cerca de 3 horas.

> **Dica:** faça os exercícios na demonstração. Você não corre risco de estragar dados reais.

1. Primeiro acesso

1. Abra **https://demo-chaveiros.qidominios.com.br** no navegador (Chrome, Edge ou Firefox, no computador ou no celular).
2. Você entra direto, sem senha, como proprietário da empresa de exemplo **Chaveiro Exemplo 24h**, com clientes, ordens de serviço, estoque, faturas e agenda já cadastrados.
3. Se quiser, abra o **Manual** no menu: é o mesmo conteúdo da Parte 1, dentro do próprio sistema.

> **Atenção (modo demonstração):**
>
> - A empresa, os clientes, as chaves e os valores são **fictícios**.
> - **Nada é gravado.** Ao recarregar a página, tudo volta ao início.
> - O envio de e-mail e os convites ficam desligados: o link do convite é gerado, mas nada é enviado.
> - **Não registre dados reais** nesta versão.

2. Conhecendo a tela

- **Menu lateral:** lista os módulos (Dashboard, Clientes, Ordens de Serviço, Agenda, Estoque, Financeiro, Relatórios, Equipe, Modo campo e Manual). No celular ele fica escondido: toque no botão de menu, no canto superior esquerdo, para abri-lo. Ele fecha sozinho quando você escolhe uma tela.
- **Empresa ativa:** aparece no alto da tela. Quem pertence a mais de uma empresa troca por ali.
- **Seu perfil:** fica no rodapé do menu, com a opção **Sair**.
- **Faixa amarela:** só aparece na demonstração e lembra que os dados são fictícios.
- **Botões de ação:** ficam no alto de cada tela (por exemplo, **Novo cliente**, **Nova OS**). Formulários abrem numa gaveta pelo lado direito, com **Salvar** e **Cancelar** no rodapé.

3. Perfis de acesso

Cada pessoa da equipe tem um papel, e o papel define o que ela pode fazer. O banco de dados recusa o que o papel não permite, mesmo que alguém tente por fora do sistema.

Papel	O que faz
Proprietário e Administrador	Fazem tudo, inclusive excluir clientes e gerir a equipe.
Gestor	Cadastra, edita e fatura. Atribui técnicos às ordens.
Recepção	Cadastra clientes, abre ordens e fatura.
Técnico	Só vê as próprias ordens e só muda o estado e as notas. Valor, cliente e atribuição são do gestor.
Financeiro	Trata de faturas e recebimentos.
Visualizador	Só lê.

Só proprietário e administrador podem excluir um cliente. Ninguém concede um papel acima do seu: um gestor não consegue criar um administrador.

Parte 1 – Guia por tela

4. Dashboard

A primeira tela do dia. Mostra o que está em aberto agora e o que já entrou em caixa hoje. Atualiza sozinha a cada 30 segundos, então pode ficar aberta no monitor da recepção.

- **Quatro indicadores no topo:** *OS abertas* (pendentes, em deslocamento ou em execução), *Receita do dia* (ordens concluídas, faturadas ou pagas a partir da meia-noite), *Técnicos em campo* (os que estão em deslocamento) e *Emergências ativas* (abertas na categoria emergência).
- **Ordens de Serviço recentes:** as últimas ordens, com cliente, tipo, estado e valor. **Ver todas** abre a lista completa.

5. Clientes

Cadastro de quem contrata: particulares, empresas e frotas. Cada cliente guarda os veículos e os imóveis atendidos, o que evita refazer perguntas na próxima chamada.

1. **Novo cliente** abre o formulário. Os campos são: Nome (obrigatório), Tipo (particular, empresa ou frota), CPF / CNPJ, Telefone, WhatsApp, E-mail, Endereço, CEP, Cidade, UF e Notas internas. Há também a marca de VIP, para quem tem prioridade de atendimento.
2. **Procure** pelo campo de busca da tela: ele procura por nome, CPF/CNPJ, telefone ou e-mail ao mesmo tempo.
3. **Abra o cliente** (clicando no nome). A tela mostra o contato e o endereço, os **Veículos**, os **Imóveis** e o **Histórico de OS** daquele cliente. Em **Adicionar** você cadastra um veículo (placa, marca, modelo e ano) ou um imóvel (endereço completo e tipo de fechadura). **Voltar aos clientes** leva de volta à lista.
4. **Editar** altera o cadastro. **Remover** exclui o cliente, e só proprietário e administrador podem fazer isso.

6. Ordens de Serviço

O coração do sistema. Cada atendimento é uma ordem de serviço (OS), numerada automaticamente dentro da sua empresa (a primeira é a #1000).

1. **Nova OS** pede: Cliente e Categoria (obrigatórios), Título (obrigatório), Descrição, Prioridade, Status, Técnico atribuído, Data agendada, Endereço do serviço, Valor (R$) e Notas internas.
2. **Categorias:** residencial, automóvel, caminhão, comercial, cofre e emergência. A categoria alimenta os relatórios.
3. **Prioridade:** normal, alta ou crítica. É uma marcação na OS (aparece na lista); marque as emergências como críticas para elas se destacarem.
4. **Estados:** pendente → em deslocamento → em execução → concluída → faturada → paga. Há também *cancelada*. O estado pode ser mudado direto na lista, e o sistema registra cada mudança. A OS passa a *faturada* quando você a liga a uma fatura no Financeiro.

5. **Filtros:** no alto da lista, por status e por categoria.
6. **Editar** altera a OS; **Remover** exclui (conforme o papel).

> O técnico só enxerga as próprias ordens e só pode mudar o estado e as notas. Valor, cliente e atribuição são do gestor.

7. Agenda

A semana dos técnicos em grade, hora a hora. Serve para não marcar dois serviços no mesmo horário.

1. Use as **setas** para ir de semana em semana; **Hoje** volta à semana atual.
2. **Agendar** (ou um clique num horário vazio da grade) abre o formulário: Título, Descrição, Início, Fim, Técnico, Local e Status (agendado, concluído ou cancelado).
3. O agendamento pode ficar sem técnico até você decidir quem vai.
4. Clique num agendamento existente para editar ou remover.

8. Estoque

Peças e materiais: chaves virgens, fechaduras, transponders. O saldo nunca é digitado à mão: muda só por movimento registrado.

1. **Indicadores:** Itens ativos, Estoque baixo e Valor em estoque.
2. **Novo item:** SKU, Nome, Categoria, Unidade, Mínimo, Custo (R$), Preço (R$) e Localização.
3. **Movimentar:** escolha *Entrada* (chegou do fornecedor), *Saída* (usou num serviço) ou *Ajuste* (inventário, em que você informa a nova quantidade), a quantidade e o motivo. Todo movimento fica no histórico.
4. **Apenas estoque baixo:** mostra os itens cuja quantidade caiu até ou abaixo do mínimo, a sua lista de compras.
5. O **×** desativa o item.

> O sistema recusa deixar o estoque negativo. Uma saída maior do que o saldo é bloqueada, com a mensagem *Estoque insuficiente*, e nada é gravado.

9. Financeiro

Tabela de preços, faturas e recebimentos, em duas abas: **Faturas** e **Tabela de preços**.

1. **Indicadores:** A receber, Recebido no mês, Faturado no mês e Faturas vencidas.
2. **Tabela de preços: Novo serviço** cadastra Código, Nome, Categoria e Preço. Serve para orçar por telefone sem inventar preço.
3. **Nova fatura** pede, se quiser, o **Cliente** e a **Ordem de serviço**: ao escolher o cliente, aparecem as OS *concluídas* dele, e a OS escolhida já preenche a primeira linha. Depois vêm Emissão, Vencimento, as linhas (descrição, quantidade e valor), Desconto e Observações. Os totais (subtotal, desconto e total) são calculados pelo sistema. Ao salvar, a OS ligada à fatura passa a *faturada*.

4. **Fatura sem linha preenchida** não é criada: o sistema avisa “Preencha a descrição de pelo menos uma linha da fatura”.
5. **Filtros da lista:** Todas, Em aberto, Parcial, Paga e Vencida. A fatura cujo prazo passou aparece como vencida sozinha.
6. **Receber:** clique na fatura. A gaveta mostra o total, o que já foi pago e o que falta (*A receber*). Em **Registrar pagamento**, escolha a forma (dinheiro, PIX, cartão de crédito, cartão de débito, boleto, transferência ou outro), o valor e toque em **Registrar**. Pagamento parcial deixa a fatura como *parcial* e mostra o saldo; ao quitar, ela fica *paga*.

> O sistema recusa receber mais do que o saldo em aberto. Se faltam R$ 75,00, um lançamento de R$ 100,00 é bloqueado com a mensagem *Pagamento excede o saldo em aberto (saldo: R$ 75,00)*.

10. Relatórios

Desempenho por período: volume, conclusão, receita e mix de categorias.

1. Escolha as **datas de início e fim** e toque em **Atualizar**. Tudo o que é somado respeita o período.
2. Os cartões mostram OS no período, Concluídas, Receita e Novos clientes.
3. Os gráficos mostram OS por categoria, OS por status, Recebimentos por método e Volume diário de OS. O mix de categorias indica de onde vem o movimento.
4. **CSV** exporta os dados, para levar ao contador ou abrir numa planilha.

11. Equipe

Quem tem acesso e o que cada um pode fazer. A tela mostra os **Membros ativos** e os **Convites pendentes**.

1. **Convidar** pede o e-mail e o papel (o padrão é técnico). O convite gera um link; quem abrir o link e criar conta entra direto na sua empresa, com o papel escolhido. Use **Copiar link** para enviar.
2. Escolha o papel com cuidado (ver o capítulo 3). Ninguém concede um papel acima do seu.
3. É possível cancelar um convite ou remover um membro da equipe. O proprietário não pode ser removido.

12. Modo campo

A tela que o técnico usa no celular, na rua: lista enxuta, com botões grandes. Ela atualiza sozinha a cada 15 segundos.

1. Toque na OS para abrir.
2. Mude o estado com um toque: **Sair para atendimento** (em deslocamento), **Iniciar serviço** (em execução) e **Concluir** (concluída).
3. O gestor acompanha pelo Dashboard.

13. Manual

O mesmo conteúdo da Parte 1, dentro do sistema, em capítulos que se abrem com um clique. Em produção ele aparece igual, sem o aviso da demonstração.

Parte 2 – Roteiro de treinamento

Oito exercícios, em ordem, com cerca de 3 horas no total. Faça cada um na demonstração e confira o resultado esperado antes de seguir.

Nº	Exercício	Tempo
1	Conhecer a tela e o Dashboard	15 min
2	Cadastrar um cliente com veículo e imóvel	25 min
3	Abrir e conduzir uma ordem de serviço	30 min
4	Agendar um técnico	20 min
5	Estoque: entrada, saída, ajuste e recusa	30 min
6	Tabela de preços e fatura	30 min
7	Receber pagamento: parcial, total e recusa	25 min
8	Equipe, Modo campo e Relatórios	25 min

Exercício 1 – Conhecer a tela e o Dashboard (15 min)

Objetivo: saber onde está cada coisa.

1. Abra o menu lateral e passe por cada módulo, só para ver a tela.
2. No Dashboard, leia os quatro indicadores e diga quantas OS estão abertas.
3. Abra o **Manual** e leia o capítulo do Painel.

Resultado esperado: você consegue achar qualquer módulo sem procurar.

Exercício 2 – Cadastrar um cliente com veículo e imóvel (25 min)

Objetivo: montar o histórico que será usado na próxima chamada.

1. Em **Clientes**, toque em **Novo cliente**. Preencha Nome (por exemplo, “Cliente Treinamento”), tipo *particular* e um telefone fictício. Salve.
2. Procure pelo nome na busca e abra o cliente. Confira o **Histórico de OS**, que por enquanto está vazio.
3. Cadastre um **veículo** (placa, marca, modelo e ano) e um **imóvel** (endereço completo e tipo de fechadura).

Resultado esperado: o cliente aparece na lista e, aberto, mostra o veículo e o imóvel.

Exercício 3 – Abrir e conduzir uma ordem de serviço (30 min)

Objetivo: acompanhar um atendimento do começo ao fim.

1. Em **Ordens de Serviço**, toque em **Nova OS**. Escolha o cliente que você criou, a categoria *automóvel*, o título “Cópia de chave codificada” e o valor de R$ 290,00. Salve.
2. Edite a OS, escolha um **técnico atribuído** e uma **data agendada**.
3. Na lista, mude o estado: pendente → em deslocamento → em execução → concluída.
4. Use os filtros por status e por categoria para encontrar a sua OS.
5. Abra uma segunda OS na categoria *emergência* com prioridade *crítica* e veja como ela aparece na lista.

Resultado esperado: a OS recebe um número sequencial, e cada mudança de estado aparece na lista na hora.

Exercício 4 – Agendar um técnico (20 min)

Objetivo: reservar horário sem conflito.

1. Em **Agenda**, veja a semana e volte com **Hoje**.
2. Clique num horário vazio da grade e preencha título, técnico e local. Salve.
3. Abra o agendamento criado e mude o status para *concluído*.
4. Crie um segundo agendamento **sem técnico**.

Resultado esperado: o agendamento aparece no dia e na hora escolhidos, e o que está sem técnico também aparece na grade.

Exercício 5 – Estoque: entrada, saída, ajuste e recusa (30 min)

Objetivo: mexer no saldo só por movimento e ver o sistema barrar o erro.

1. Em **Estoque**, marque **Apenas estoque baixo**: esses itens são a sua lista de compras.
2. Em um deles, toque em **Movimentar**, escolha *Entrada*, quantidade 5 e o motivo “compra do fornecedor”. Salve e veja o saldo subir.
3. Faça uma *Saída* de 1 unidade, com o motivo “usada na OS”.
4. Faça um *Ajuste* informando a nova quantidade, como num inventário.
5. Tente uma *Saída* de 999 unidades.
6. Cadastre um **Novo item** com SKU, nome, unidade, mínimo, custo e preço.

Resultado esperado: os movimentos alteram o saldo, e a saída de 999 é recusada com *Estoque insuficiente*, sem gravar nada.

Exercício 6 – Tabela de preços e fatura (30 min)

Objetivo: transformar o serviço em fatura.

1. Em **Financeiro → Tabela de preços**, veja os serviços e toque em **Novo serviço**: código “S-020”, nome “Revisão de fechadura” e preço de R$ 90,00.
2. Volte para **Faturas** e toque em **Nova fatura**. Escolha um **cliente** que tenha OS concluída (em “Maria Exemplo” há uma) e, em **Ordem de serviço**, escolha essa OS. Veja a primeira linha se preencher sozinha com o valor da OS. Salve.
3. Abra **Ordens de Serviço** e confira que aquela OS agora está *faturada*.
4. Volte a **Nova fatura**, agora **sem cliente e sem OS**. Escreva duas linhas, por exemplo “Cópia de chave” (quantidade 2, R$ 15,00) e “Deslocamento” (quantidade 1, R$ 50,00).
5. Coloque um desconto de R$ 10,00 e observe o subtotal, o desconto e o total. Salve.
6. Tente salvar outra fatura **sem nenhuma linha preenchida**.

Resultado esperado: a primeira fatura aparece com o nome do cliente e a OS vira *faturada*; a segunda aparece *em aberto* com o total calculado pelo sistema (R$ 70,00 neste exemplo); a fatura sem linha não é criada e o sistema avisa para preencher a descrição de pelo menos uma linha.

Exercício 7 – Receber pagamento: parcial, total e recusa (25 min)

Objetivo: registrar recebimentos e ver o saldo mudar.

1. No filtro **Parcial**, abra uma fatura e leia o total, o valor pago e o *A receber*.
2. Em **Registrar pagamento**, escolha PIX, digite um valor **maior** do que o saldo e toque em **Registrar**.
3. Agora digite um valor **menor** do que o saldo e registre.
4. Registre o restante, até quitar.
5. Volte à lista e confira o indicador **Faturas vencidas** e o filtro **Vencida**.

Resultado esperado: o valor acima do saldo é recusado (*Pagamento excede o saldo em aberto*, com o saldo em reais); o valor menor deixa a fatura como *parcial* com o saldo reduzido; ao quitar, ela vira *paga*.

Exercício 8 – Equipe, Modo campo e Relatórios (25 min)

Objetivo: fechar o ciclo: quem acessa, o técnico na rua e o resultado do período.

1. Em **Equipe**, toque em **Convidar**, informe um e-mail fictício e escolha o papel *técnico*. Use **Copiar link** e depois cancele o convite.
2. Abra **Modo campo** (de preferência no celular). Escolha uma OS pendente e toque em **Sair para atendimento**, **Iniciar serviço** e **Concluir**.
3. Em **Relatórios**, escolha o mês corrente, toque em **Atualizar** e leia OS no período, Concluídas e Receita.
4. Olhe o gráfico de OS por categoria e diga qual categoria mais movimenta.
5. Exporte em **CSV**.

Resultado esperado: a OS segue os três toques do técnico, e o relatório mostra os números do período e baixa o arquivo CSV.

14. Boas práticas

- **Cadastre o cliente antes da chamada seguinte:** veículo e imóvel prontos poupam perguntas.
- **Marque a prioridade na hora de abrir a OS:** emergência com prioridade crítica se destaca na lista.
- **Mude o estado da OS no momento em que acontece:** o Dashboard e o Modo campo dependem disso.
- **Lance toda saída de peça em "Movimentar",** com o motivo. Sem isso o saldo não bate.
- **Revise o estoque baixo toda semana:** é a sua lista de compras.
- **Registre o recebimento no dia:** assim o indicador de faturas vencidas diz a verdade.
- **Dê a cada pessoa o papel mínimo que ela precisa.**

15. Perguntas frequentes

Pergunta	Resposta
Fiz algo errado. Como desfaço?	Na demonstração, recarregue a página: tudo volta ao início. No sistema em uso, use **Editar** ou **Remover**, conforme o seu papel.
Por que não consigo excluir um cliente?	Só proprietário e administrador excluem clientes.
O sistema recusou uma saída de estoque.	A saída era maior do que o saldo. Confira o saldo em Estoque e, se for o caso, lance primeiro uma entrada.
O sistema recusou um pagamento.	O valor era maior do que o saldo em aberto da fatura. Veja o *A receber* na gaveta da fatura.
O convite não chegou por e-mail.	Na demonstração nenhum e-mail é enviado. Use **Copiar link** e envie você mesmo.
Posso usar no celular?	Sim. O menu abre pelo botão do canto superior esquerdo. O **Modo campo** foi feito para o técnico na rua.
Os dados que eu lancei ficam salvos?	Na demonstração, não: ao recarregar, volta ao início.

16. Glossário

Termo	Significado
OS	Ordem de serviço: um atendimento, com cliente, categoria, estado e valor.
Estado (status)	Em que ponto a OS está: pendente, em deslocamento, em execução, concluída, faturada, paga ou cancelada.
Prioridade	Marcação da OS: normal, alta ou crítica.
Frota	Cliente com vários veículos, como uma transportadora.
VIP	Cliente com prioridade de atendimento.
SKU	Código do item no estoque.
Entrada, saída e ajuste	Os três movimentos do estoque: chegou, usou e inventário.
Estoque mínimo	Quantidade abaixo da qual o item aparece em “estoque baixo”.
Fatura	Documento com as linhas, o desconto e o total a cobrar do cliente.
Saldo (A receber)	O que ainda falta pagar numa fatura.
Parcial e vencida	Parcial: pagou parte. Vencida: o prazo passou sem quitar.
Papel	O conjunto de permissões de cada pessoa da equipe.
Modo campo	Tela do técnico no celular, para mudar o estado da OS na rua.

17. Avaliação do treinamento

Ao terminar, marque o que a pessoa consegue fazer sozinha:

- ☐ Abrir uma OS e mudar o estado dela.
- ☐ Cadastrar um cliente com veículo e imóvel.
- ☐ Agendar um técnico num horário vago.
- ☐ Lançar entrada, saída e ajuste no estoque.
- ☐ Emitir uma fatura com linhas e desconto, ligada a um cliente e a uma OS.
- ☐ Registrar um pagamento parcial e a quitação.
- ☐ Explicar por que o sistema recusou uma saída ou um pagamento.
- ☐ Convidar alguém para a equipe com o papel certo.
- ☐ Ler o relatório do período e exportar o CSV.

Se alguma linha ficar em branco, repita o exercício correspondente.