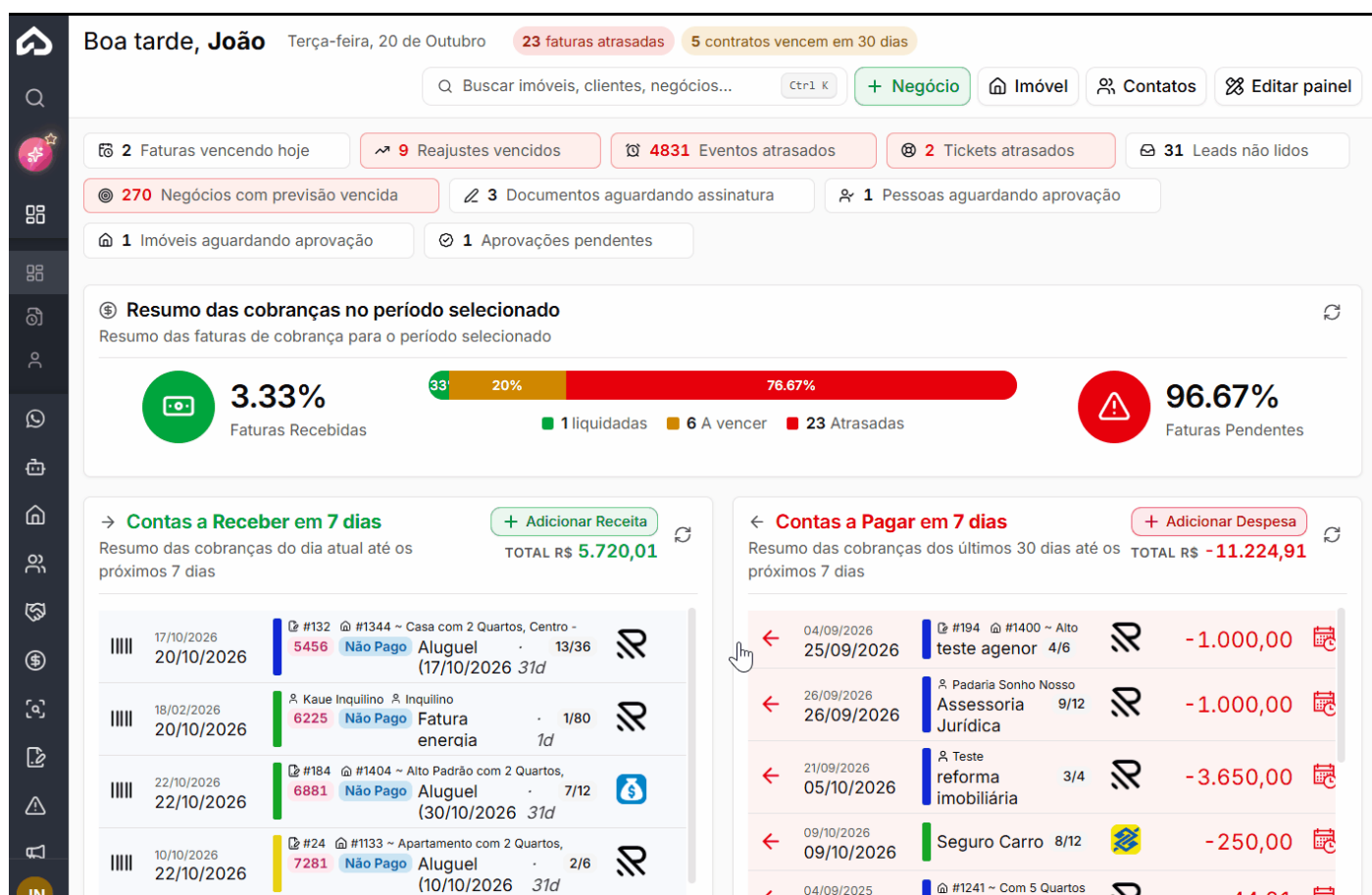


Como funciona a Ordem de Serviço (Manutenção)

A **Ordem de Serviço (OS)** organiza as manutenções e os reparos pedidos num ticket. Nela você registra o que vai ser feito, quem vai fazer e quando, e lança os valores do serviço: quanto será cobrado do proprietário ou do inquilino e quanto será pago ao prestador. Cada valor passa pela aprovação da sua equipe antes de ser pago, e a OS gera o documento pronto para imprimir ou mandar assinar.

Navegação no Módulo



A Ordem de Serviço fica dentro do ticket: **Tickets > Tickets > abra o ticket > seção Manutenções / Ordens de Serviço**

Ela também aparece em **Contratos > abra o contrato > aba Tickets**, nos tickets ligados àquele contrato.

Antes de começar

A Ordem de Serviço faz parte do módulo **Tickets**, que é contratado à parte. Se o menu Tickets não aparece para você, fale com o nosso atendimento.

Seu usuário também precisa das permissões certas. O administrador da conta libera em **Administrador > Usuários > Grupos de Usuários**:

Permissão	Onde fica	O que libera
Manutenções/Ordens de Serviço — Cadastrar, Editar, Deletar	Tickets	Abrir, alterar e excluir ordens de serviço
Manutenção de Ticket	Aprovações e Pendências	Aprovar ou reprovar os valores das ordens de serviço
Editar lançamentos	Financeiro	Abrir os lançamentos de dentro da OS

⚠ A Ordem de Serviço é de uso **interno** da imobiliária. O inquilino e o proprietário que abrem o ticket pela Área do Cliente **não veem** a OS, os valores nem o prestador.

Abrir uma Ordem de Serviço

🔧 Editando Ticket

Atrasado 155 dias

Observações

Responsável

Marlei Junior

Status

Em Análise

Prioridade *

Média

Origem *

Área do Cliente

Tags

Selecione uma tag...

☐ Notificar Cliente

☐ Ticket Público

Manutenções / Ordens de Serviço

+ Cadastrar Manutenção / OS

🔄

🗑 Remover

☐ # H Descrição

☐ Status

☐ Prestador de Serviço

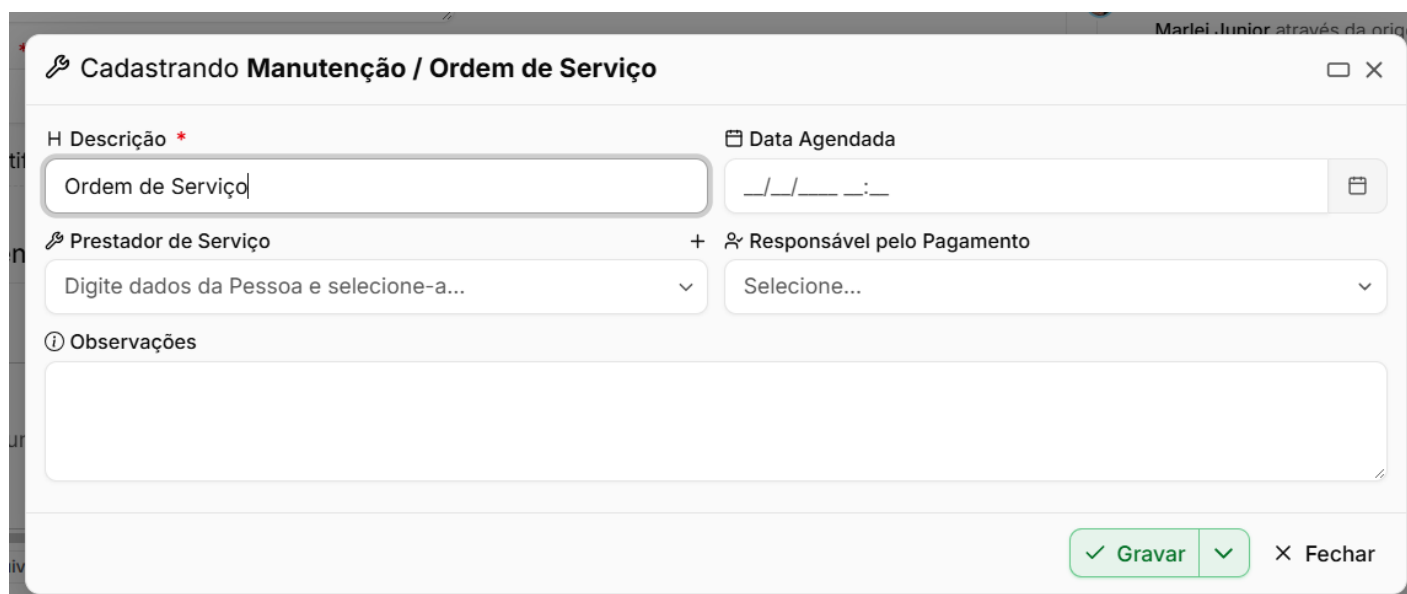
☐ Data Agendad

Nenhum resultado para esta busca

Nenhum registro corresponde aos filtros aplicados. Ajuste os critérios ou limpe a busca para ver todos.

🧹 Limpar filtros

1. Abra o ticket e, na seção **Manutenções / Ordens de Serviço**, clique em **Cadastrar Manutenção / OS**.
2. Preencha os campos e clique em **Gravar**.



Cadastrando Manutenção / Ordem de Serviço

H Descrição * 📅 Data Agendada

Ordem de Serviço __/__/__ :__

+ 🧑 Prestador de Serviço + 🧑 Responsável pelo Pagamento

Digite dados da Pessoa e selecione-a... Selecione...

📝 Observações

✓ Gravar ✕ Fechar

Campo	Para que serve
Descrição	O serviço a ser feito (obrigatório). Exemplo: "Troca do sifão da pia da cozinha"
Data Agendada	Dia e hora combinados com o prestador
Prestador de Serviço	A pessoa ou empresa que vai fazer o serviço (ela precisa estar cadastrada em Pessoas)
Responsável pelo Pagamento	Quem paga: Proprietário, Inquilino ou Imobiliária
Observações	Qualquer informação extra para a equipe

Um ticket pode ter quantas ordens de serviço forem necessárias, por exemplo uma para o encanador e outra para o eletricista.

Lançar as despesas da OS

Editando **Manutenção / Ordem de Serviço**
Pendente

H Descrição *

Ordem de Serviço

Data Agendada

//___ _:_

Prestador de Serviço

Digite dados da Pessoa e selecione-a...

+
Responsável pelo Pagamento

Selecione...

Observações

Despesas / Lançamentos

+ Adicionar Despesa

Depois que a OS é gravada, aparece a seção **Despesas / Lançamentos**.

1. Clique em **Adicionar Despesa**.
2. Abre a tela de lançamento do Financeiro, já com o imóvel, o contrato e o negócio do ticket preenchidos.
3. Informe a pessoa, o valor e o vencimento, e grave.
4. O lançamento volta ligado à OS e já segue para aprovação.

O sistema identifica sozinho a quem cada lançamento se refere:

Lançamento	Aparece como
Crédito (valor a pagar a alguém)	Prestador
Débito para o inquilino do contrato	Inquilino
Qualquer outro débito	Proprietário

Quando a OS tem mais de um lançamento, a última linha mostra o **Saldo Imobiliária**: a diferença entre o que será cobrado e o que será pago ao prestador.

Cada lançamento mostra a sua situação:

Situação	Significado
Em Aprovação	Aguardando aceite na central de aprovações. Ainda não pode ser pago
Liberado	Aprovado e pronto para pagamento
Pago	Já foi pago no Financeiro

⚠ Não é possível ligar à OS um lançamento que já foi pago. O pagamento só acontece depois da aprovação.

Aprovar a Ordem de Serviço

A aprovação é feita **por lançamento**, e não pela OS inteira. Quem aprova:

1. Na OS, clica em **Aprovar OS** (ou acessa **Administrador > Aprovações e Pendências**).
A central abre numa nova guia, já filtrada por ordens de serviço.
2. Confere o lançamento e **aprova** ou **reprova**.

O que acontece	Resultado
Lançamento aprovado	Ele fica liberado para pagamento
Todos os lançamentos da OS aprovados	A OS passa para Aprovada sozinha
Lançamento reprovado	Ele é excluído do Financeiro e o fato fica registrado no histórico do ticket
Lançamento novo numa OS aprovada	A OS volta para Pendente até esse lançamento ser aprovado

Quem e quantas pessoas precisam aprovar é definido em: **Configurações > Aprovações e Pendências > aba Financeiro > Ordens de Serviço (Manutenção)**

Lá você cria regras por **Valor Mínimo** e escolhe quantos **Aprovadores** cada faixa exige. Exemplo: até R\$ 500,00 não precisa de aprovação; acima de R\$ 500,00, um aprovador; acima de R\$ 2.000,00, dois.

“ ⚠ Se nenhuma regra estiver configurada, os lançamentos da OS são **liberados na hora**, sem passar pela central.

Gerar o documento da Ordem de Serviço

↻ Despesas / Lançamentos

+ Adicionar Despesa

📄 Documentos / Ordem de Serviço

📁 Documentos (0)

+ Adicionar Documento

📁 Nenhum documento adicionado · Escolha um modelo e gere o documento deste cadastro.

+ Adicionar Documento

Na seção **Documentos / Ordem de Serviço** da OS:

1. Clique em **Adicionar Documento** e escolha o modelo **Ordem de Serviço de Manutenção (Padrão)**.
2. Clique em **Criar**. O documento vem preenchido com a imobiliária, o imóvel, o proprietário, o inquilino, o prestador, a data agendada, o responsável pelo pagamento, a situação da OS e a tabela de despesas.
3. Você pode ver, editar, imprimir ou mandar o documento para **assinatura digital**.

Para criar um modelo com a cara da sua imobiliária, acesse **Documentos > Modelos** e cadastre um modelo do tipo **Ordem de Serviço - Manutenção**.

Situações da Ordem de Serviço

Situação	Quando acontece
Pendente	A OS acabou de ser aberta, ainda não tem lançamentos ou tem algum lançamento aguardando aprovação
Aprovada	Todos os lançamentos foram aprovados
Rejeitada	Alguém da equipe clicou em Rejeitar OS

A situação é controlada pelo sistema e não pode ser alterada à mão. Enquanto houver OS pendente, o topo do ticket mostra um aviso com a quantidade (ex.: **2 OS pendentes**). Clique nele para ir direto à lista.

Perguntas frequentes

→ O inquilino consegue ver a ordem de serviço pela Área do Cliente?

Não. Ele acompanha o ticket normalmente, mas a OS, os valores e o prestador são só da equipe da imobiliária.

→ Posso pagar o prestador antes da aprovação?

Não. Enquanto o lançamento estiver **Em Aprovação**, o Financeiro bloqueia o pagamento. Ele é liberado assim que for aprovado.

→ **Por que a minha OS aprovada voltou para Pendente?** Porque foi lançada uma despesa nova nela. A OS volta a ficar **Aprovada** quando essa despesa for aprovada.

→ **O que acontece quando eu rejeito uma OS?** Todos os lançamentos dela são excluídos do Financeiro, e a rejeição fica registrada no histórico do ticket. Depois de rejeitada, a OS não aceita novas despesas.

→ **Não consigo rejeitar nem excluir a OS. Por quê?** Algum lançamento dela já foi pago ou conciliado. Estorne o pagamento no Financeiro primeiro e depois tente de novo.

→ **Se eu remover uma despesa da OS, o lançamento continua no Financeiro?** Não. Ao remover a despesa, o lançamento é excluído do Financeiro também. O sistema pede confirmação antes.

→ **A OS precisa ter prestador e data?** Não. Só a **Descrição** é obrigatória. O prestador e a data podem ser informados depois, quando o serviço for combinado.

→ **Não aparece a seção de Ordens de Serviço no ticket.** Ela só aparece depois que o ticket é gravado, e apenas para usuários com a permissão **Manutenções/Ordens de Serviço**. Peça ao administrador da conta para liberar no seu grupo de usuários.

→ **Não quero aprovar despesa pequena. Dá para dispensar?** Sim. Em **Configurações > Aprovações e Pendências**, crie a regra só a partir do valor que precisa de aprovação. Abaixo dele, os lançamentos são liberados na hora.

Revisão #2

Criado 2026-10-20 13:16:25 -03 por João Neto

Atualizado: 2026-10-20 13:26:10 -03 por João Neto