

ACOMPANHE A PRODUTIVIDADE DO TÉCNICO EM CAMPO





APRESENTAÇÃO

Este e-book foi desenvolvido pela TSMX, empresa com 11 anos de atuação no mercado de **Provedores de Internet**. O intuito deste material é trazer um tutorial técnico de funções que maximizam a produtividade dos três pilares de um provedor: Operação, Campo e Gestão.

SUMÁRIO

01 AUTOMAÇÕES 4

NA CRIAÇÃO DO CONTRATO 5

NO CANCELAMENTO DO CONTRATO 6

NO GATILHO DE AUTOMAÇÕES 7

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 8



02 OCORRÊNCIAS MAIS COMPLETAS 9

CHECKLIST 10

AGENDA DO TÉCNICO 11

REGRAS DE AGENDAMENTO 12

MODELOS DE COMENTÁRIOS 13

CONFIRMAÇÃO DE AGENDAMENTO 14

NOTIFICAÇÃO PUSH PARA O TÉCNICO 15



03 INDICADORES 16

DASHBOARDS 17

RELATÓRIOS 18

PONTUAÇÃO 19

1.0 - AUTOMAÇÕES

Visando facilitar a vida do provedor, o SGP foi desenvolvido com diversas automações em diferentes formatos. Hoje vamos apresentar as disponíveis para o módulo de Atendimento.

Atualmente, o sistema possibilita três tipos de automações relacionadas a **Ocorrências** e **Ordens de Serviço**:

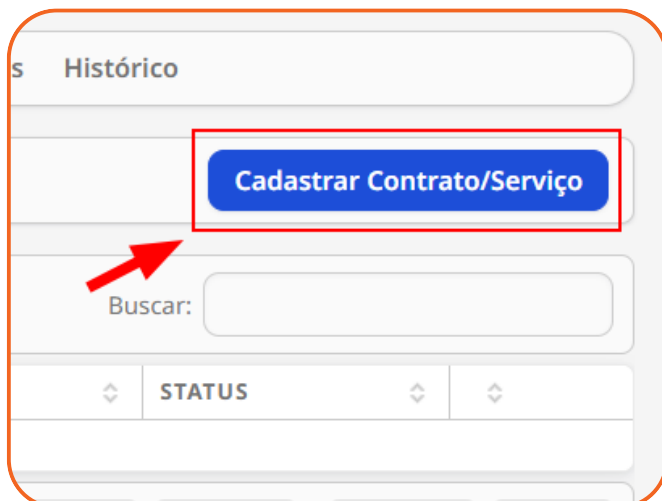
1-NA CRIAÇÃO DO CONTRATO

3-NO GATILHO DE AUTOMAÇÕES

2-NO CANCELAMENTO DO CONTRATO

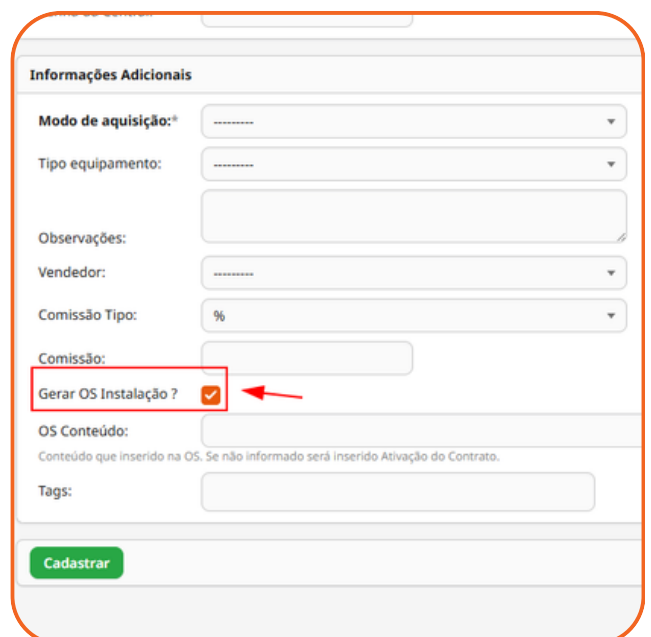
1.1- NA CRIAÇÃO DO CONTRATO

Para criar um novo contrato, será necessário acessar o **Cadastro do Cliente** e, em seguida, clicar na aba **Contratos**. Nessa opção, será possível consultar os contratos existentes e prosseguir com o cadastro de um novo contrato.



Caso o cliente ainda não tenha nenhum contrato, será necessário apertar em **“Cadastrar Contrato/Serviço”** para realizar o novo cadastro,

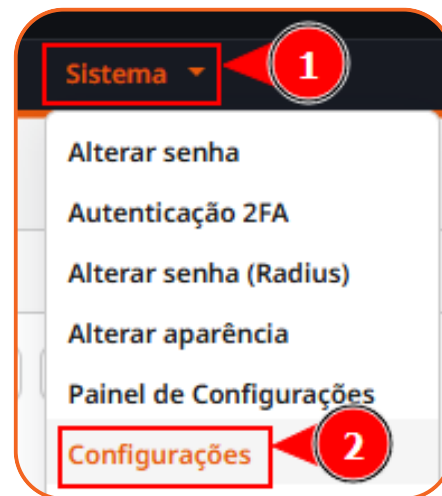
No campo **Informações Adicionais** precisa marcar a checkbox **“Gerar OS Instalação?”** para gerar a OS automaticamente. Terá o campo **“OS Conteúdo:”** para inserir informações adicionais aos seus técnicos.



1.2 - NO CANCELAMENTO DO CONTRATO

As configurações para cancelamento ocorrem diretamente em: **Sistema** → **Configurações**

Nesta página, poderemos realizar o cadastro das variáveis disponíveis, com seus respectivos valores:



Abaixo, são apresentadas as variáveis disponíveis para configurar a automação de cancelamento de contrato:

VARIÁVEL	DESCRIÇÃO	VALORES
ABRIR_OS_CANCELA_CONTRATO	Abre OS automática para contratos em Comodato.	1
ABRIR_OS_CANCELA_TODOS	Também abre OS para equipamento próprio. Repende da variável anterior.	1
ABRIR_OS_CANCELA_SERVICOS	Define serviços adicionais: 2=Telefonia, 3=Multimídia, 4=TV, 5=Genérico.	2,3,4,5

Ao cadastrar a variável com o respectivo valor, o sistema abrirá automaticamente uma OS quando um contrato for cancelado.

1.3 - NO GATILHO DE AUTOMAÇÕES

Esta seria a configuração mais completa no sistema, possibilitando definir filtros de atendimento e também a abertura automática.



O funcionamento da automação é através de **gatilho** e **ação**.
Abaixo temos um **exemplo** de automação possível.

Quando ocorrer o **Gatilho** abaixo:

O formulário 'Adicionar Automação de Atendimento' é dividido em duas seções principais. A seção 'Gatilho' (destacada com um círculo vermelho 1) contém campos para: 'Nome da Automação:' (com o valor 'Automação 1'), 'Gatilho por:' (com o menu suspenso 'Ordem de Serviço') e 'Ao trocar de status para (OS):' (com o menu suspenso 'Encerrada'). A seção de configuração (destacada com um círculo vermelho 2) contém: 'Tipo de OS:' (menu suspenso), 'Motivo de OS:' (menu suspenso com o valor 'Instalação de KIT'), e uma caixa de seleção 'Ativo' marcada.

O sistema realizará a **Ação** pré-definida:

O formulário 'AÇÕES: OCORRÊNCIAS' mostra a configuração para a 'Ação: Ocorrência: #1'. Os campos incluem: 'Tipo de Ocorrência:' (menu suspenso com o valor 'Pesquisa de Satisfação'), 'Origem:' (menu suspenso com o valor 'URA') e 'Status:' (menu suspenso com o valor 'Aberta'). Há também campos para 'Setor:' e 'Usuário Responsável:', ambos com menus suspensos. O campo 'Conteúdo:' contém o texto 'Pesquisa de Satisfação da Instalação.'.

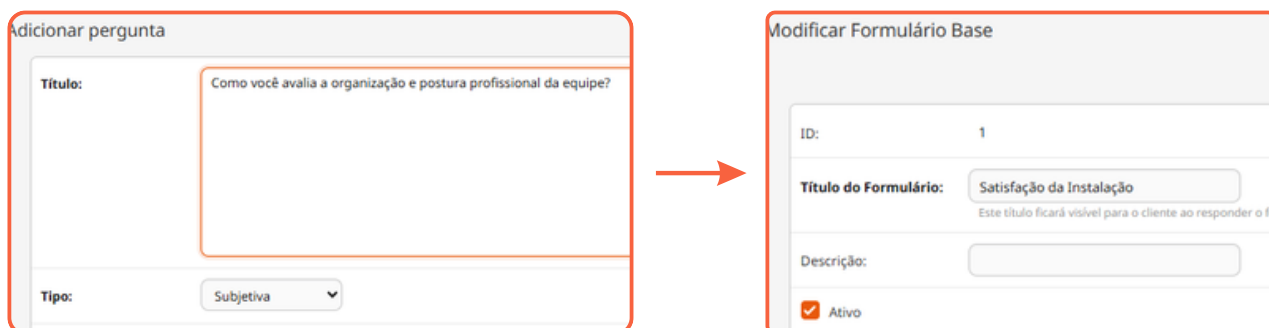
É extremamente útil para um controle de qualidade, permitindo que o sistema abra, por exemplo, uma ocorrência para pesquisa de satisfação de atendimento.

1.4- PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O sistema possibilita criar um **Formulário** e um **Gatilho** para que seja encaminhado de maneira automática para seu cliente.



Será necessário primeiro criar as **Perguntas**, e em seguida, poderá cadastrar um **Formulário Base** com todas as **Perguntas** que desejar encaminhar para os clientes.



Após as **Perguntas** e o **Formulário Base** criados, o SGP possibilita realizar a configuração de um **Gatilho**, para que o formulário seja encaminhado para seus clientes de maneira automática.

2.0 - OCORRÊNCIAS COMPLETAS

Para tornar o processo de atendimento ainda mais completo e organizado, o SGP conta com recursos que auxiliam na gestão das Ocorrências e Ordens de Serviço, desde o planejamento até a comunicação com o técnico.

A seguir, vamos conhecer algumas dessas funcionalidades e como elas podem contribuir para uma operação mais prática e eficiente:

1-CHECKLIST

2-AGENDA DO TÉCNICO

3-MODELOS DE COMENTÁRIOS

4-CONFIRMAÇÃO DE AGENDAMENTO

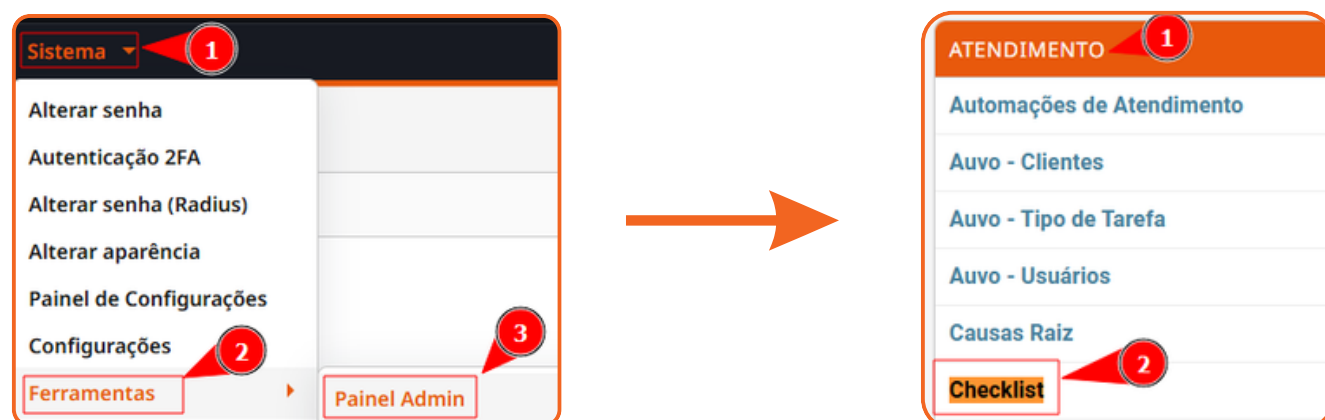
5-NOTIFICAÇÃO PUSH PARA O TÉCNICO

2.1 - CHECKLIST

Permite configurar uma lista de verificações que deve ser seguida pelo técnico durante a execução do serviço, garantindo que nenhuma etapa ou checagem importante seja esquecida.

Para realizar o cadastro, precisa acessar:

Sistema - Ferramentas - Painel Admin e clicar em Checklist



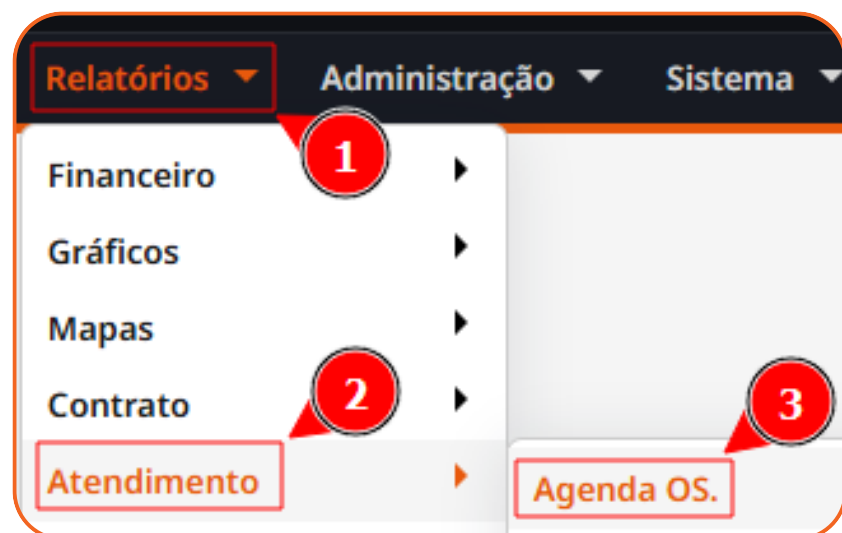
Nesta página, poderá cadastrar individualmente, no campo **Descrição**, quantos procedimentos forem necessários. Todos os procedimentos **vinculados ao motivo de OS** serão apresentados no App do suporte.

A interface 'Modificar Checklist' apresenta um formulário com o título 'Modificar Checklist'. Abaixo, há um campo rotulado 'Descrição:' que contém o texto 'Equipamento autenticado na OLT'.



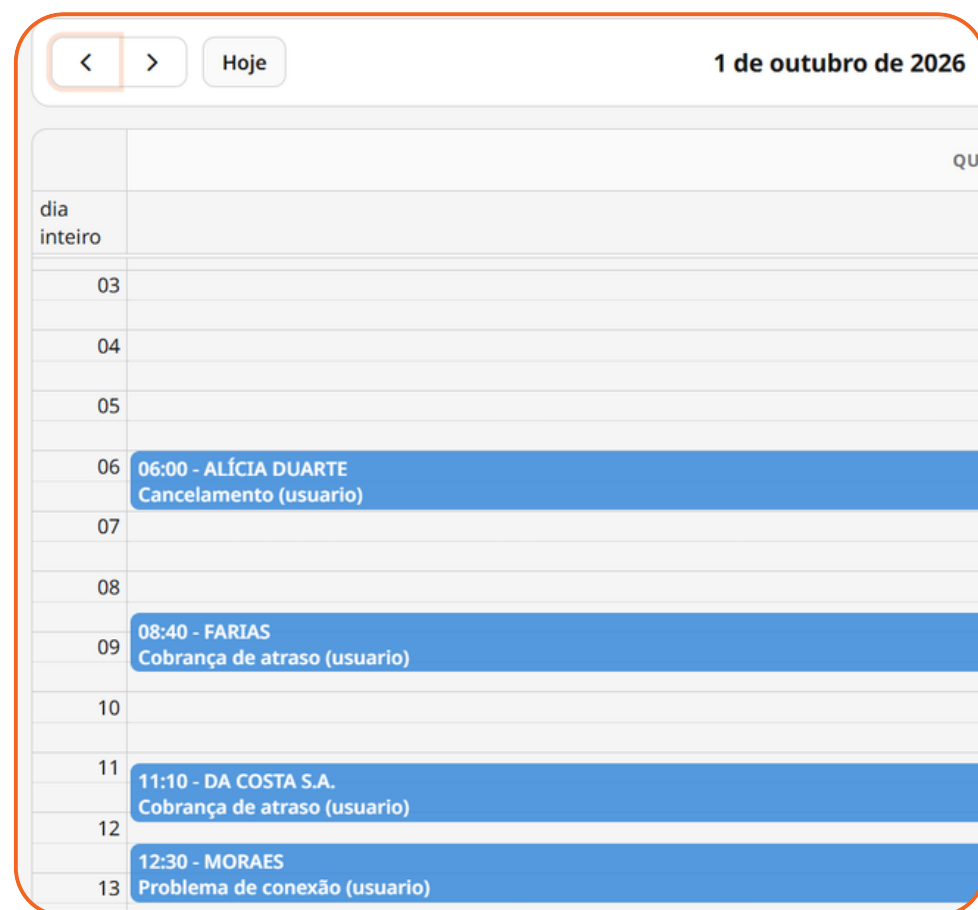
2.2 - AGENDA DO TÉCNICO

O SGP disponibiliza de maneira nativa a **Agenda de OS**, permitindo a visualização de todos os agendamentos realizados.



O sistema irá disponibilizar no campo superior esquerdo da página um botão de “**Consultar**”, que poderá inserir todos os filtros que desejar.

Após realizar a consulta, o sistema vai trazer toda a lista de **OS com agendamento** no formato de agenda.



2.2.1- REGRAS DE AGENDAMENTO

O SGP disponibiliza a variável **OS_AGENDAMENTO_RESPONSAVEL_INTERVALO**, que permite inserir o intervalo no campo “**valor**” em minutos, para alertar sobre conflitos de agendamento do técnico.

The diagram illustrates the steps to access the configuration screen:

1. Click on **Sistema** in the main menu.
2. Click on **Configurações** in the sidebar.

The configuration screen, titled "Adicionar Configuração", shows the following details:

- Variável:** OS_AGENDAMENTO_RESPONSAVEL_INTERVALO
- Descrição:** Esta variável é utilizada para auxiliar no agendamento de Ordens de Serviço, alertando quando um mesmo técnico já possui outra O.S. programada em um intervalo de tempo definido no valor da variável.
Variável configurada com valor 60.
O técnico possui uma O.S. agendada para 14:00. Ao tentar agendar outra O.S. para esse mesmo técnico às 14:30, o sistema exibirá um alerta indicando que já existe uma O.S. vinculada a ele dentro do intervalo de 60 minutos configurado.
- Valor:** 30
- ☒ Ativa

Com a variável configurada para **30 minutos**, por exemplo, ao realizar um novo agendamento nesse intervalo, o sistema exibirá uma tabela com os agendamentos existentes.

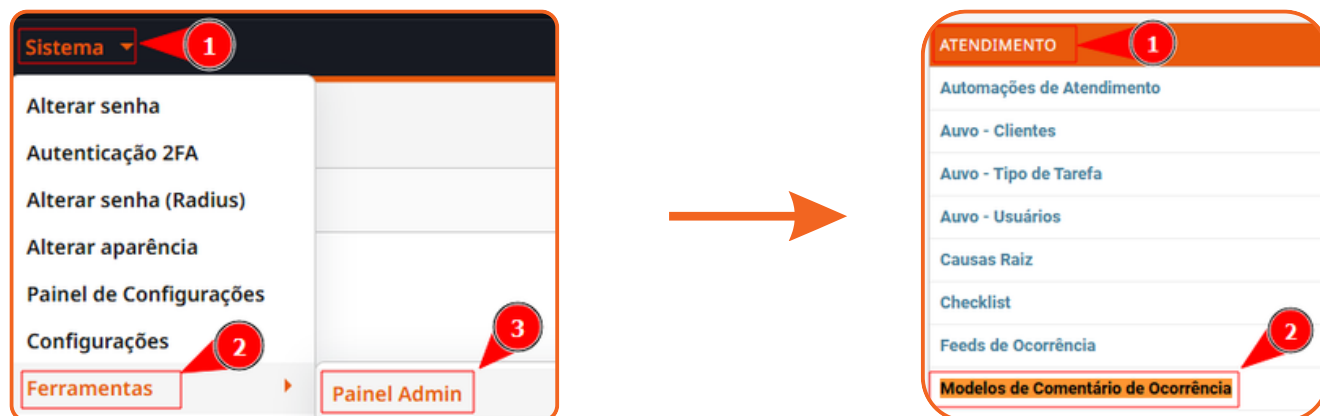
The scheduling form displays the following information:

- Data Agendamento:** 01/10/2026 16:00:17
- Previsão Finalização:**
- ☐ Alterar Data de Agendamento OC ?
Marque esta opção se desejar alterar a data de agendamento da Ocorrência.
- Técnico Responsável:** Usuario Técnico

OS	Status	Motivo	Data de Agendamento
54718	Aberta	Instalação de KIT	01/10/2026 16:00:00
54690	Aberta	Problema de conexão	01/10/2026 16:00:57
54689	Aberta	Cobrança de atraso	01/10/2026 16:00:59

2.3-MODELOS DE COMENTÁRIOS

Visando otimizar o tempo de atendimento, o sistema possibilita deixar textos prontos para serem utilizados nos comentários das Ocorrências e Ordens de Serviço.



Será necessário informar o **Título**, utilizado para identificação e controle interno do cadastro, e o **Modelo**, que corresponde ao texto que será utilizado no comentário.

O formulário 'Adicionar Modelo de Comentário de Ocorrência' possui um campo 'Título' com o valor 'Comentário - concluído com sucesso'. Abaixo, o campo 'Modelo' contém uma barra de ferramentas de formatação com ícones para 'Código-Fonte', 'B', 'I', 'U', 'S', 'x₂', 'x²', 'I_x', 'List', 'Unlist', 'Link', 'Unlink', 'Div', 'Ungroup', 'Style', 'Normal', 'Fonte', 'Ta...' e 'A-'. O texto 'Resolvida demanda com sucesso.' é exibido na área de visualização.

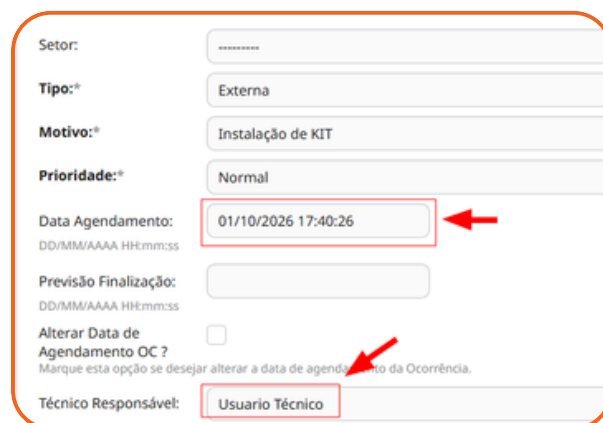
A tela 'Comentários' exibe a mensagem 'Não há comentários nessa ordem de serviço.' e um botão 'sgp'. Abaixo, o campo 'Modelo' contém o mesmo texto 'Comentário - concluído com sucesso'. A barra de ferramentas de formatação e o texto 'Resolvida demanda com sucesso.' também estão presentes.

No campo de **Comentários**, o sistema irá exibir um novo local para definir o multipla escolha, para selecionar o **Modelo** do comentário que será preenchido automaticamente.

2.4 - CONFIRMAÇÃO DE AGENDAMENTO

O sistema possibilita gerar um link para ser enviado ao seu cliente para confirmação de agendamento.

Para que o **Link de Confirmação de Agendamento** seja gerado com sucesso, é necessário preencher a Data de **Agendamento** e o **Técnico Responsável**.



Formulário de agendamento com os seguintes campos:

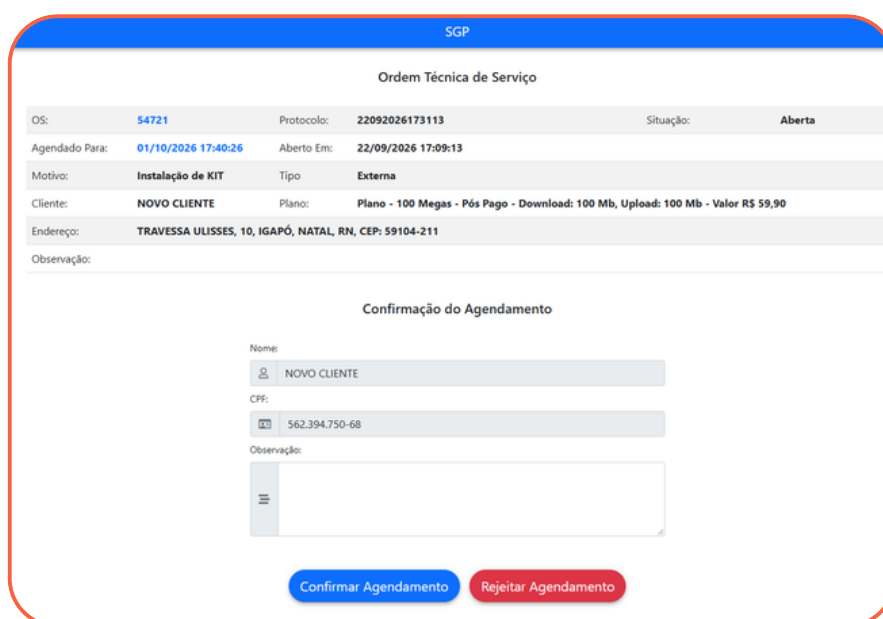
- Setor: [campo vazio]
- Tipo: Externa
- Motivo: Instalação de KIT
- Prioridade: Normal
- Data Agendamento: 01/10/2026 17:40:26 (destacado com uma seta vermelha)
- Previsão Finalização: [campo vazio]
- Alterar Data de Agendamento OC? ☐ (destacado com uma seta vermelha)
- Técnico Responsável: Usuario Técnico



Interface do sistema com o botão "Link de Confirmação de Agendamento" destacado por uma seta vermelha.

Após preencher e salvar, o link ficará disponível para cópia na visualização da **Ordem de Serviço**, na parte direita da página.

Poderá encaminhar o link para seu cliente para que seja feita a **Confirmação ou Rejeição do Agendamento**.



Ordem Técnica de Serviço

OS:	54721	Protocolo:	22092026173113	Situação:	Aberta
Agendado Para:	01/10/2026 17:40:26	Aberto Em:	22/09/2026 17:09:13		
Motivo:	Instalação de KIT	Tipo:	Externa		
Cliente:	NOVO CLIENTE	Plano:	Plano - 100 Megs - Pós Pago - Download: 100 Mb, Upload: 100 Mb - Valor R\$ 59,90		
Endereço:	TRAVESSA ULISSES, 10, IGAPÓ, NATAL, RN, CEP: 59104-211				
Observação:					

Confirmação do Agendamento

Nome: NOVO CLIENTE

CPF: 562.394.750-68

Observação:

[Confirmar Agendamento](#) [Rejeitar Agendamento](#)

2.5 - NOTIFICAÇÃO PUSH PARA O TÉCNICO

O SGP possibilita a integração e utilização de uma **Gateway Push**, que disponibiliza notificar o técnico quando uma Ordem de Serviço é vinculada ao seu usuário ou quando ela é editada. No momento temos integração ativa com a **Firebase Cloud Messaging**.

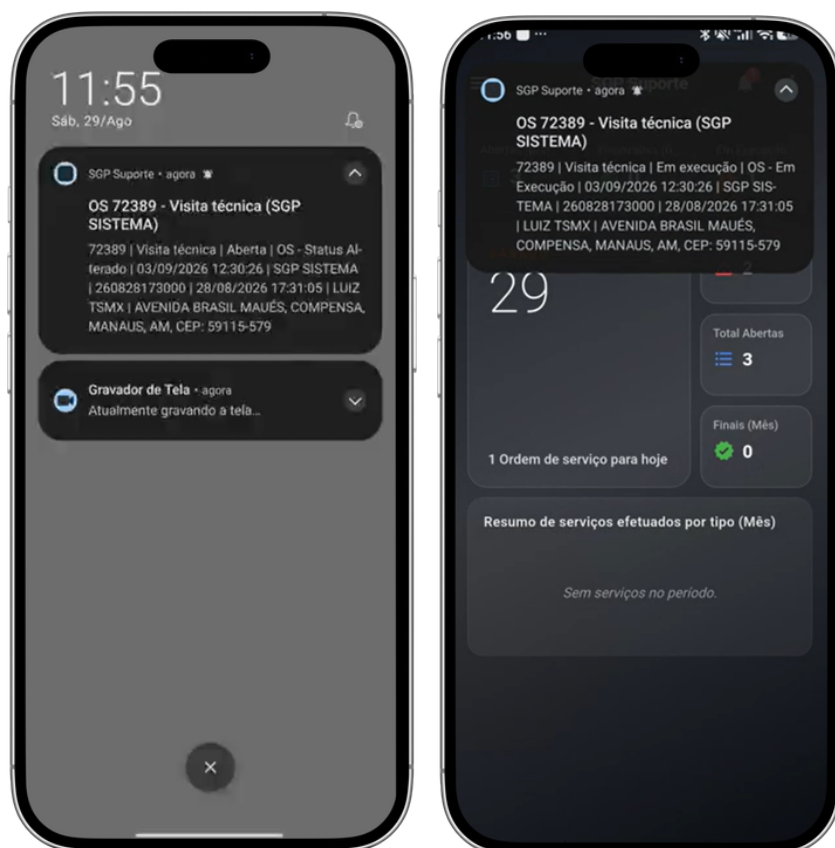
No preenchimento da **Ordem de Serviço**, precisa ser marcada a checkbox “**Enviar notificação Push para Técnico?**” e selecionada a “**Gateway de Push**” para que o técnico seja notificado.

Enviar notificação Push para Técnico ?
Notifica o técnico responsável e os auxiliares sobre o agendamento e a ocorrência da OS.

Gateway de Push: Gateway Push (Firebase Cloud Messaging)

Enviar SMS para Técnico ?

O técnico responsável receberá uma notificação automaticamente sempre que houver uma alteração na OS. O aviso será enviado independentemente do aplicativo **SGP Suporte** estar aberto ou fechado.



3.0 - INDICADORES

O SGP possibilita uma visualização objetiva e centralizada das informações, proporcionando maior agilidade no monitoramento dos indicadores de desempenho e apoiando a tomada de decisões.

Para facilitar o acesso e a análise desses dados, o sistema disponibiliza diferentes formas de extração e apresentação das informações, por meio de **dashboards** e **relatórios**, permitindo uma análise mais dinâmica e adequada às diferentes necessidades dos usuários.

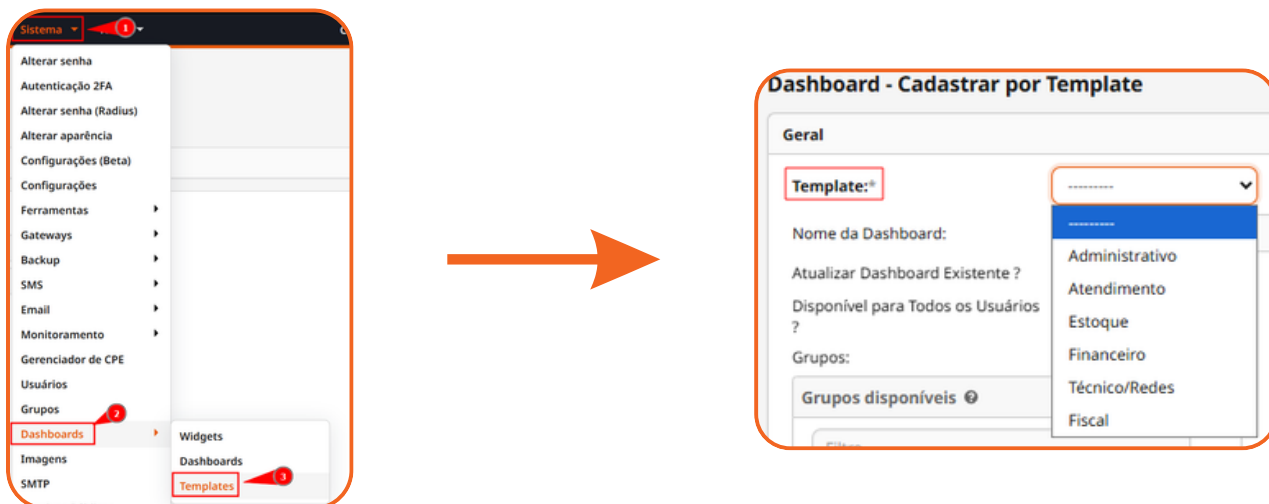
1 - DASHBOARDS

2 - RELATÓRIOS

3 - PONTUAÇÃO

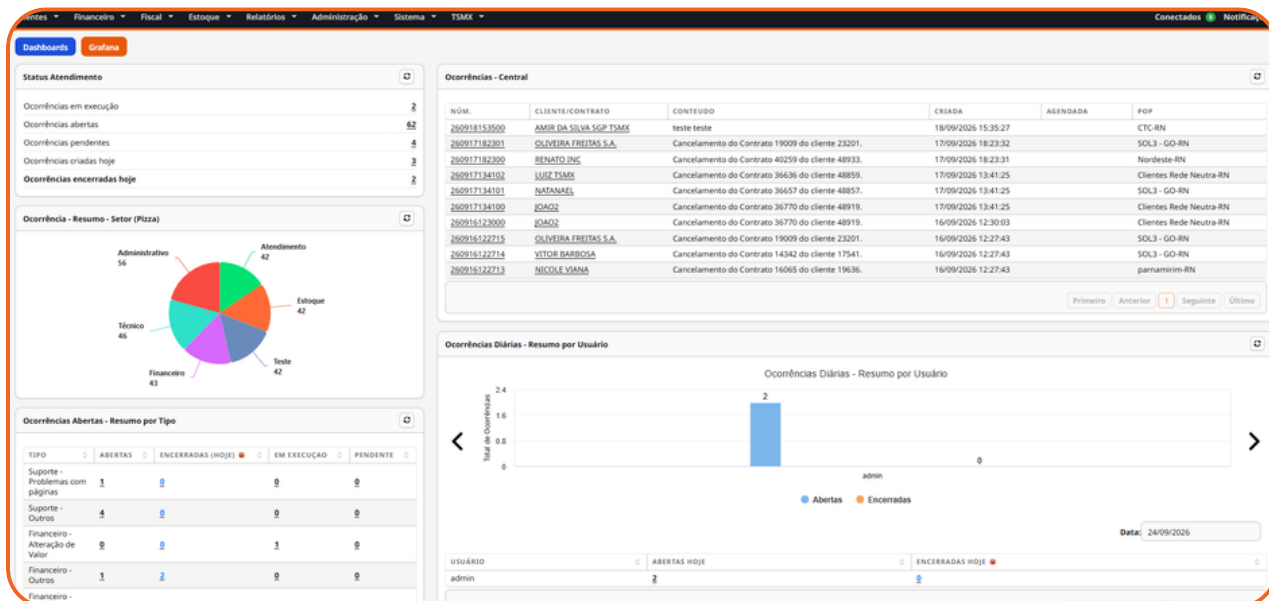
3.1- DASHBOARDS

Visando o acompanhamento específico de indicadores, o SGP disponibiliza diferentes **Templates de Dashboards**, cada um desenvolvido com objetivos específicos de visualização e monitoramento das informações.



Esses recursos permitem a apresentação dos dados de forma organizada e direcionada, facilitando a análise dos indicadores de acordo com a necessidade do usuário.

No contexto do Atendimento, os dashboards disponibilizam diferentes visões das ocorrências, permitindo o acompanhamento de informações por responsável, setor, usuário, status e tipo de ocorrência.



3.2 - RELATÓRIOS

Para o acompanhamento dos atendimentos, o SGP disponibiliza uma variedade de relatórios, permitindo consultar as informações de acordo com as necessidades de análise. Esses recursos facilitam a consolidação e a consulta dos dados, contribuindo para o acompanhamento dos atendimentos que demandam atenção.

The image shows the SGP system interface. On the left, the 'Relatórios' menu is expanded, showing options like 'Financeiro', 'Gráficos', 'Mapas', 'Contrato', 'Atendimento', 'Técnico', 'FTTH', 'Estoque', 'Sistema', and 'Comissão'. The 'Atendimento' option is highlighted with a red circle and the number 2. An arrow points from this menu to a sample 'Relatório de Ordem de Serviço' on the right. The report displays a table with columns for ID, CLIENTE/CONTRATO, POP, BAIRRO, TIPO, MOTIVO, STATUS, CRIADA, AGENDAMENTO, CHECK-IN, PREVISÃO FINALIZAÇÃO, ENCERRADA, and RESPONSÁVEL. The table contains several rows of service orders, each with a status icon (e.g., 'Em andamento', 'Encerrado', 'Alerta') and a responsible technician name.

O SGP possibilita o acompanhamento dos técnicos em campo por meio da visualização de sua localização. Permitindo monitorar seus deslocamentos e acompanhar a execução e a conclusão das demandas.

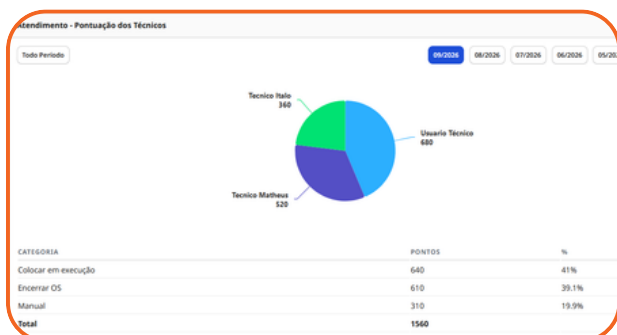
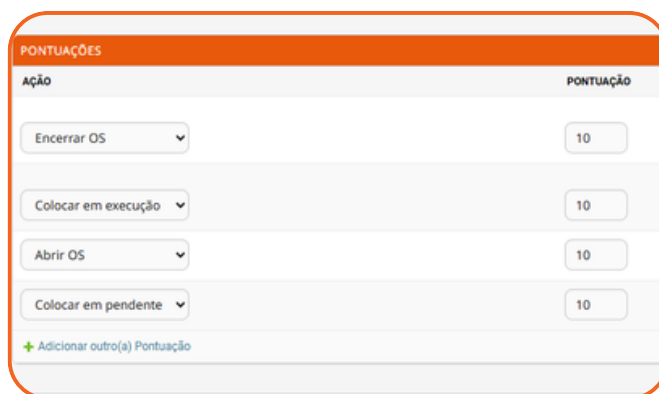
The image shows the SGP system interface. On the left, the 'Relatórios' menu is expanded, showing options like 'Financeiro', 'Gráficos', 'Mapas', 'Contrato', 'Atendimento', 'Técnico', 'FTTH', 'Estoque', 'Sistema', and 'Comissão'. The 'Mapas' option is highlighted with a red circle and the number 2. An arrow points from this menu to a sample 'Mapa - Localização dos Técnicos' on the right. The map shows a street view with several technician locations marked by blue pins. The map is titled 'Mapa - Localização dos Técnicos' and includes a 'Atualização: 1 min.' dropdown menu. The map shows a street view with several technician locations marked by blue pins. The map is titled 'Mapa - Localização dos Técnicos' and includes a 'Atualização: 1 min.' dropdown menu.

3.3 - PONTUAÇÃO

Com o objetivo de tornar o acompanhamento mais dinâmico e promover uma gamificação amigável entre os técnicos, o sistema conta com um mecanismo de pontuação configurável por Motivo de OS.



É possível definir quais ações realizadas pelo técnico ou auxiliar gerarão pontos, bem como personalizar a quantidade atribuída a cada ação.



A pontuação acumulada permite acompanhar o desempenho dos profissionais e comparar os resultados das atividades realizadas nas Ordens de Serviço.



TSMX Tecnologia Viva

 **(84) 3113-7050**

 **COMERCIAL@SGP.NET.BR**

 **WWW.TSMX.NET.BR**