



MANUAL DE USO · PAINEL DA OFICINA

Como usar o painel da oficina

Responder pedidos, organizar o dia, avisar o cliente a cada etapa, receber pelo app e trazer o cliente de volta: tudo o que a sua oficina faz no ClipCar.

clipcar.com.br · contato@clipcar.com.br

Atualizado em outubro de 2026

Neste manual

1. Acesso e avisos
2. A tela Início
3. Responder pedidos
4. Na oficina hoje
5. Agenda, horários e vagas
6. Serviços e preços
7. Perfil e avaliações
8. Clientes e alertas
9. Parcerias com lojas
10. Recebimentos
11. Desempenho
12. Equipe
13. Dúvidas frequentes

1 Acesso e avisos

O painel funciona no computador e no celular, direto no navegador. Não precisa instalar nada.

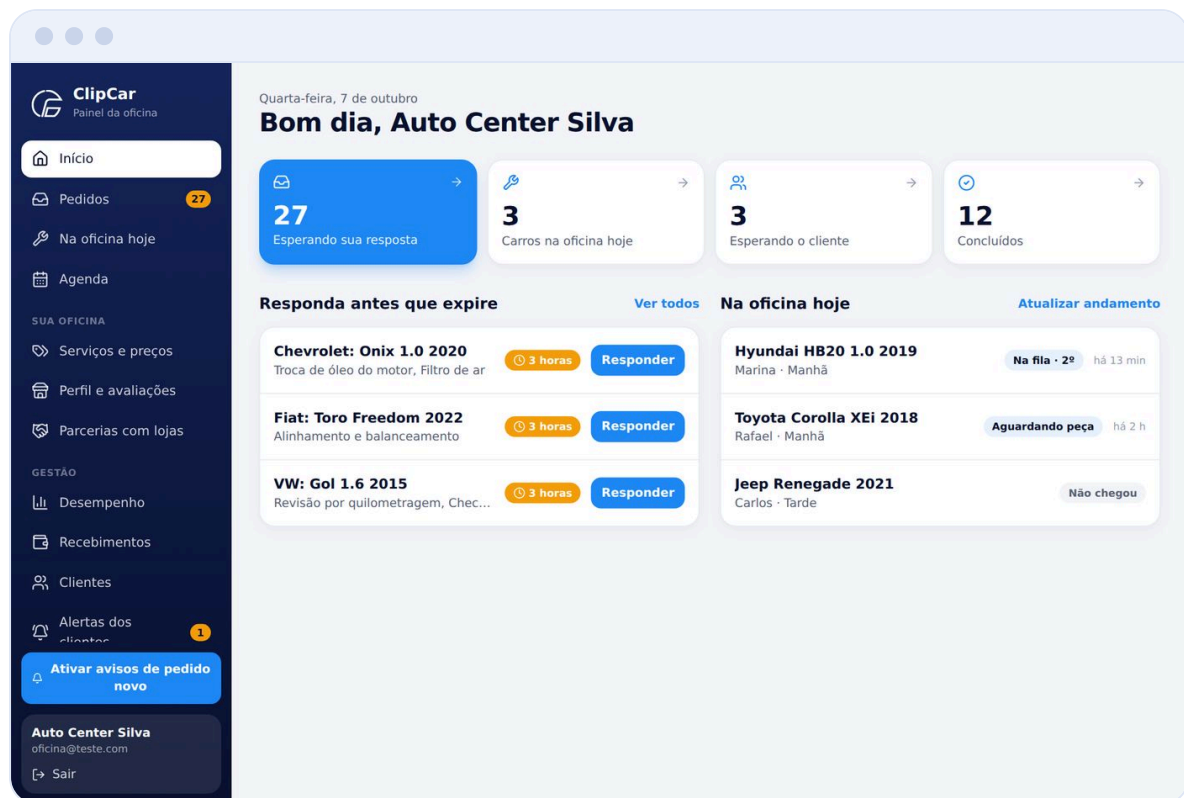
- 1 **Entre em clipcar.com.br/oficina** com o e-mail e a senha da oficina.
- 2 **Esqueceu a senha?** Toque em **Esqueci a senha** : você recebe um código por e-mail para criar uma nova.
- 3 **Ative os avisos de pedido novo** no botão **Ativar avisos de pedido novo** , no menu lateral. O navegador avisa assim que chegar um pedido, mesmo com o painel em outra aba.
- 4 **No celular**, use a opção “Adicionar à tela inicial” do navegador para abrir o painel como um app.

i Os pedidos também chegam pelo WhatsApp, com um link para responder sem precisar entrar no painel. Veja em Responder pedidos.

! Se a oficina paga mensalidade e a fatura atrasar, o painel mostra o aviso **Painel bloqueado** com o botão **Pagar fatura** . Ele libera sozinho quando o pagamento é confirmado.

2 A tela Início

Mostra como está o seu dia em um olhar.

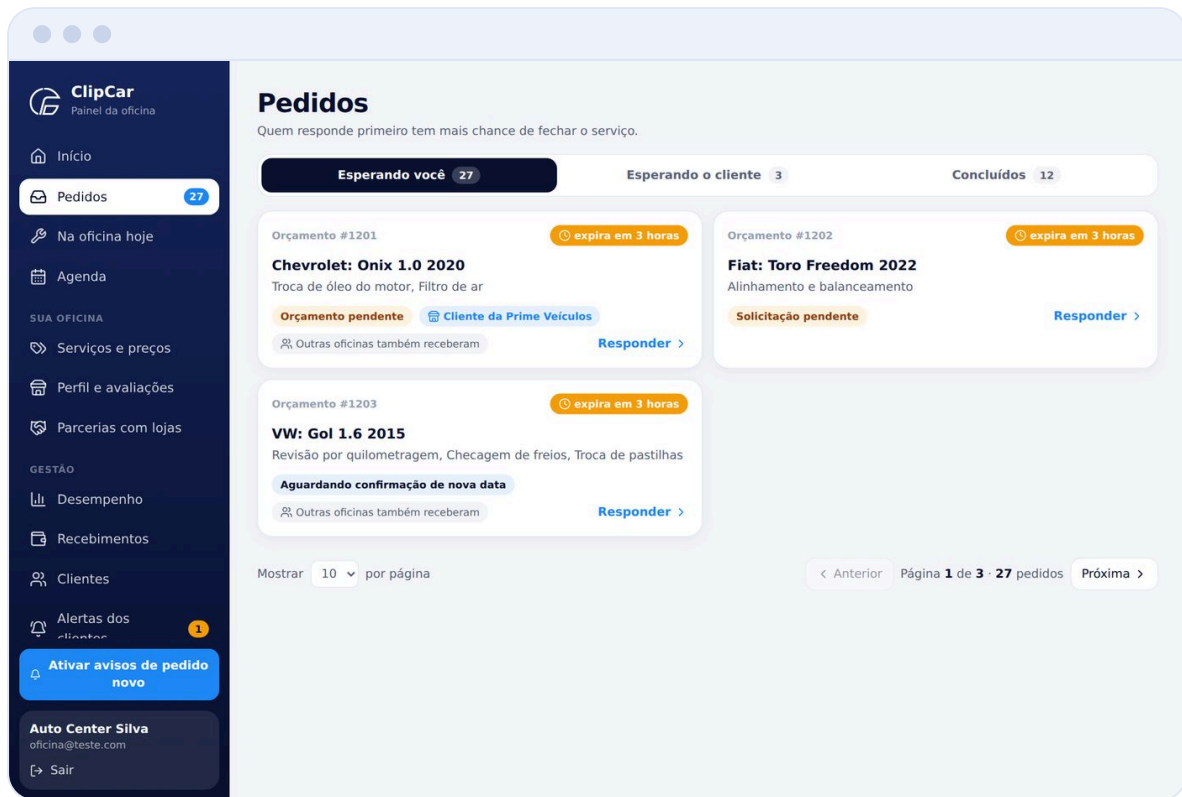


Início: pedidos esperando resposta, carros na oficina e o que vence primeiro

- **Números do dia:** pedidos esperando a sua resposta, carros na oficina hoje, serviços esperando o cliente e concluídos.
- **Responda antes que expire:** os pedidos mais urgentes, com o tempo que falta. Toque em **Responder**.
- **Na oficina hoje:** os carros do dia e a etapa de cada um.

3 Responder pedidos

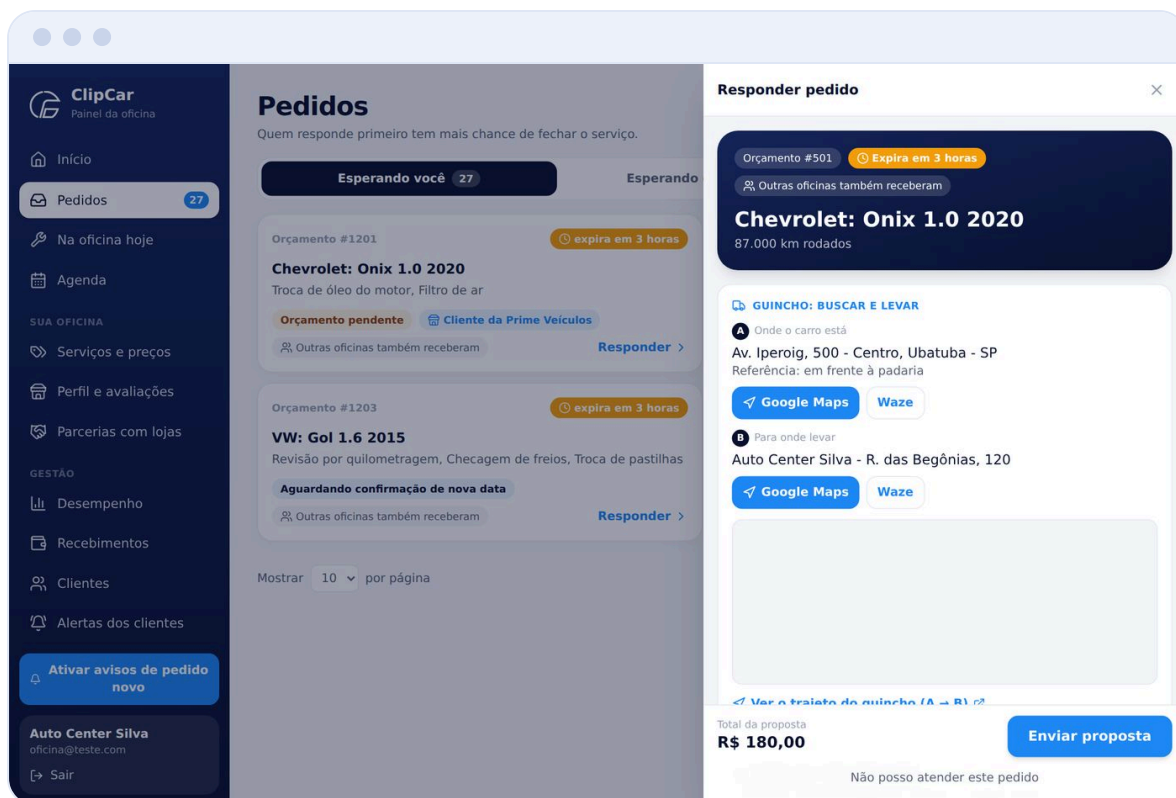
Cada pedido tem um prazo para resposta. Quem responde primeiro tem mais chance de fechar o serviço.



Pedidos: abas Esperando você, Esperando o cliente e Concluídos

Enviar uma proposta

- 1 Abra o pedido** em **Pedidos** → **Esperando você**. Veja o veículo, os serviços pedidos, as fotos e os vídeos do cliente e, quando houver, o endereço do atendimento.
- 2 Confira os valores.** Os preços já vêm preenchidos com a sua tabela de Serviços e preços; ajuste se precisar.
- 3 Sugira serviços, se fizer sentido,** em **Adicionar serviço**. O cliente vê como “Sugeridos pela oficina” e escolhe se inclui ou não.
- 4 Defina a data:** confirme uma das datas do cliente ou use **Sugerir outra data**.
- 5 Informe as condições:** garantia (dias e/ou km), prazo em horas e se as peças estão inclusas. Isso aparece em destaque para o cliente.
- 6 Mande um recado e anexos (opcional):** fotos, vídeos ou áudios ajudam o cliente a decidir.
- 7 Toque em Enviar proposta**. O cliente recebe o aviso na hora.



Responder pedido

i Não pode atender? Use **Não posso atender** e informe o motivo. O cliente é avisado e o pedido sai da sua lista.



Resposta pelo link do WhatsApp

Responder pelo WhatsApp

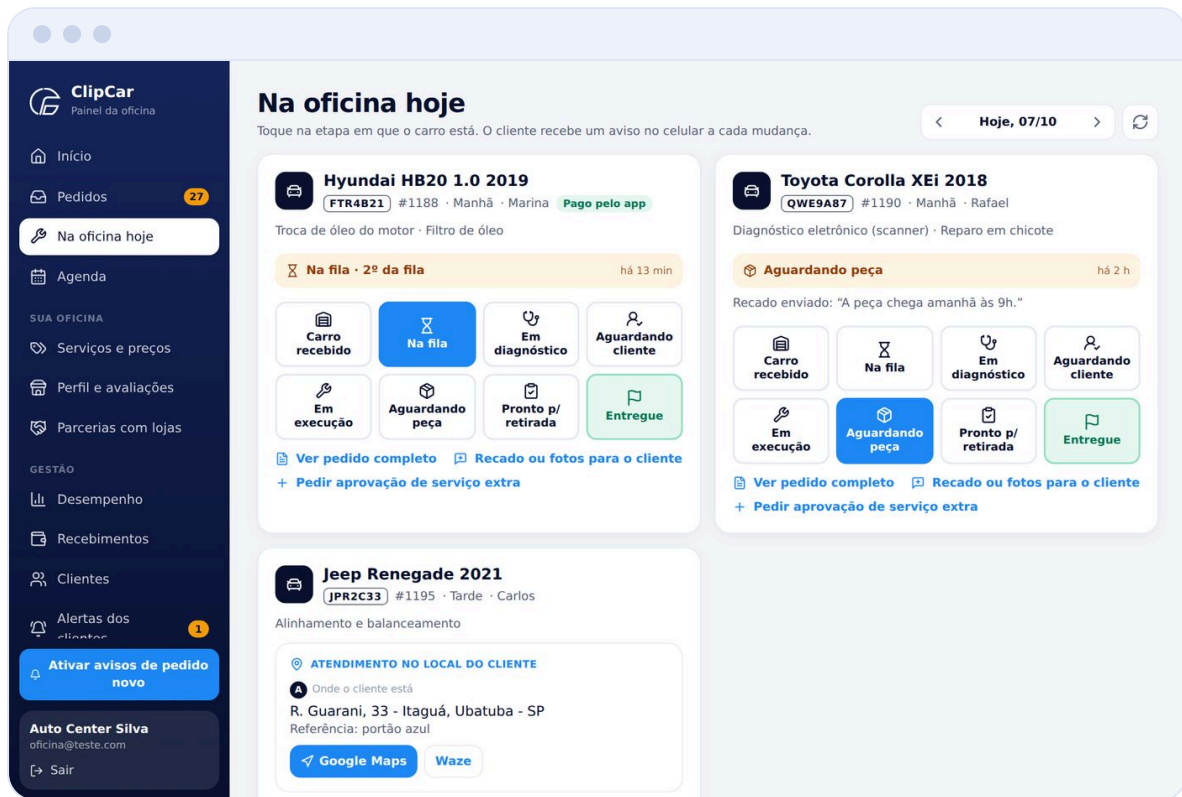
Quando chega um pedido, a oficina também recebe uma mensagem no WhatsApp com um link. Ele abre a mesma tela de resposta direto no celular, sem login. O link é pessoal e vale só para aquele pedido.

Depois de enviar

O pedido vai para **Esperando o cliente**. Quando o cliente aceita, o serviço aparece na Agenda e, no dia, em Na oficina hoje. Se ele desmarcar algum serviço sugerido, o item sai do pedido e o total é atualizado.

4 Na oficina hoje

A tela do dia a dia: os carros agendados para o dia e os que ainda estão na oficina, com botões grandes para cada etapa.



Toque na etapa em que o carro está

Atualizar a etapa

- 1 Quando o carro chegar, toque em **Carro recebido**.
- 2 Vá tocando nas etapas conforme o serviço anda: **Na fila** (com a posição), **Em diagnóstico**, **Em execução**, **Aguardando peça**, **Pronto p/ retirada**.
- 3 Na entrega, toque em **Entregue** e confirme. O serviço é concluído e o cliente é convidado a avaliar a oficina.

✓ A cada toque, o cliente recebe um aviso no celular. Não precisa ligar para dar notícia.

Recados e fotos para o cliente

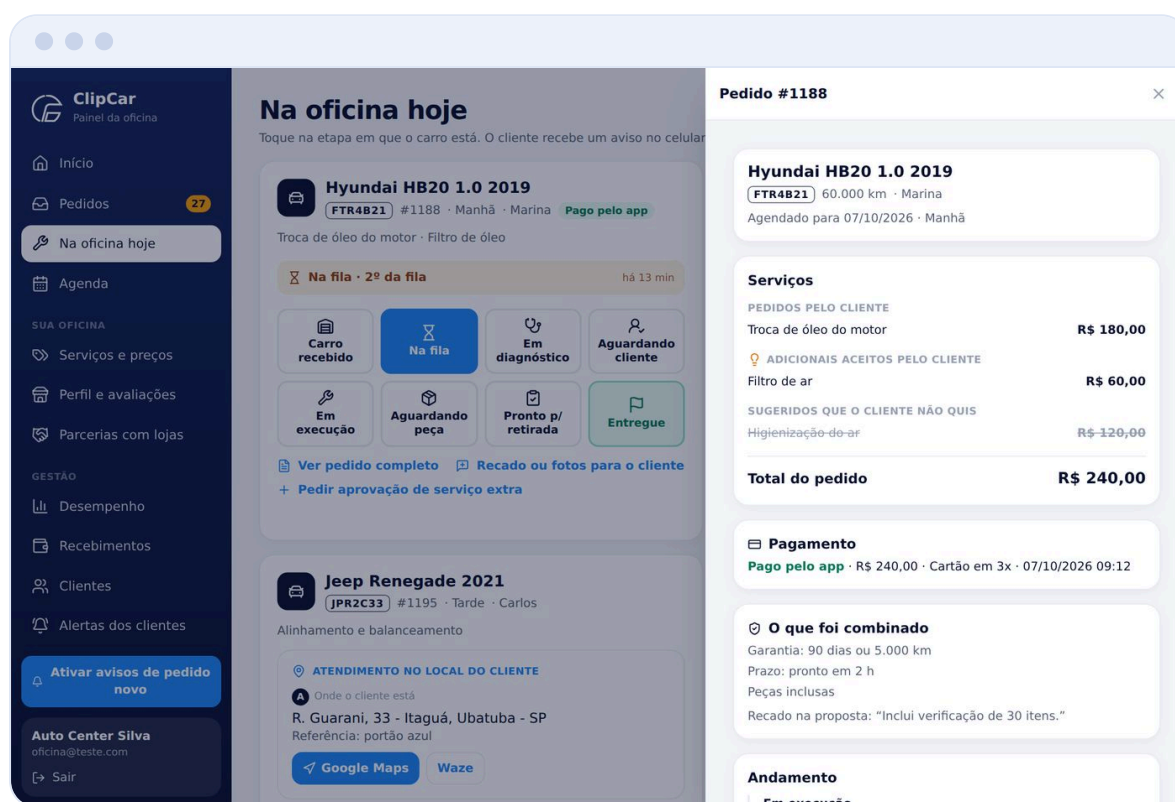
Em **Recado ou fotos para o cliente**, escreva uma mensagem curta (ex.: “a peça chega amanhã às 9h”) e anexe até 4 fotos: antes e depois, peça trocada, o problema encontrado.

Pedir aprovação de um serviço extra

- 1 Encontrou algo a mais? Toque em **Pedir aprovação de serviço extra**.
- 2 Escolha os serviços, informe os valores e explique o motivo.
- 3 Envie. O card mostra **Esperando o cliente aprovar** e a etapa fica em **Aguardando cliente**.
- 4 Quando o cliente responder no app, o painel se atualiza sozinho e mostra um aviso: **aprovou** (o valor entra no total) ou **recusou** (siga só com o combinado).

Ver o pedido completo

Em **Ver pedido completo** você vê tudo do serviço: os itens com valores (pedidos pelo cliente, adicionais aceitos e sugeridos que ele não quis), o total, o pagamento pelo app, a garantia combinada, os pedidos de extra e todo o andamento.

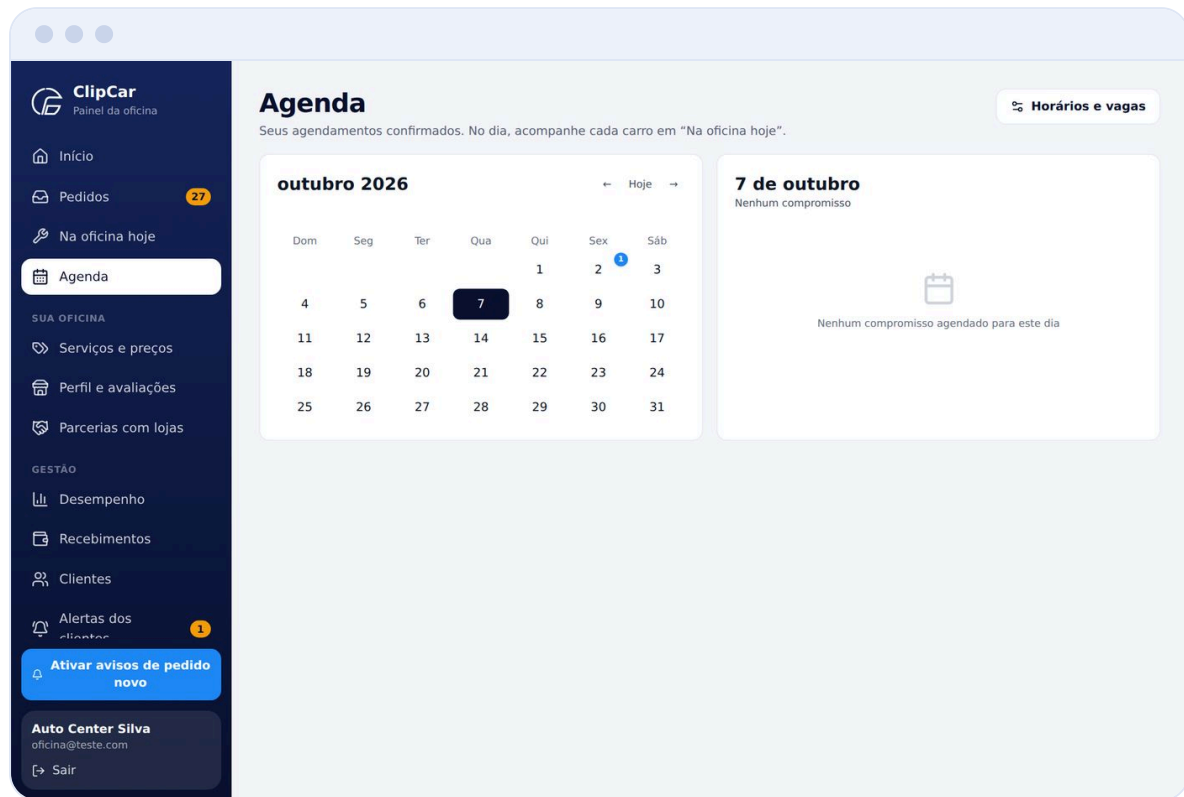


Ver pedido completo

- i Atendimento no endereço do cliente ou guincho? O card mostra o local, a referência e os botões para abrir no Google Maps ou no Waze.

5 Agenda, horários e vagas

A agenda mostra os serviços confirmados por dia. É ela que define quais datas o cliente consegue escolher no app.

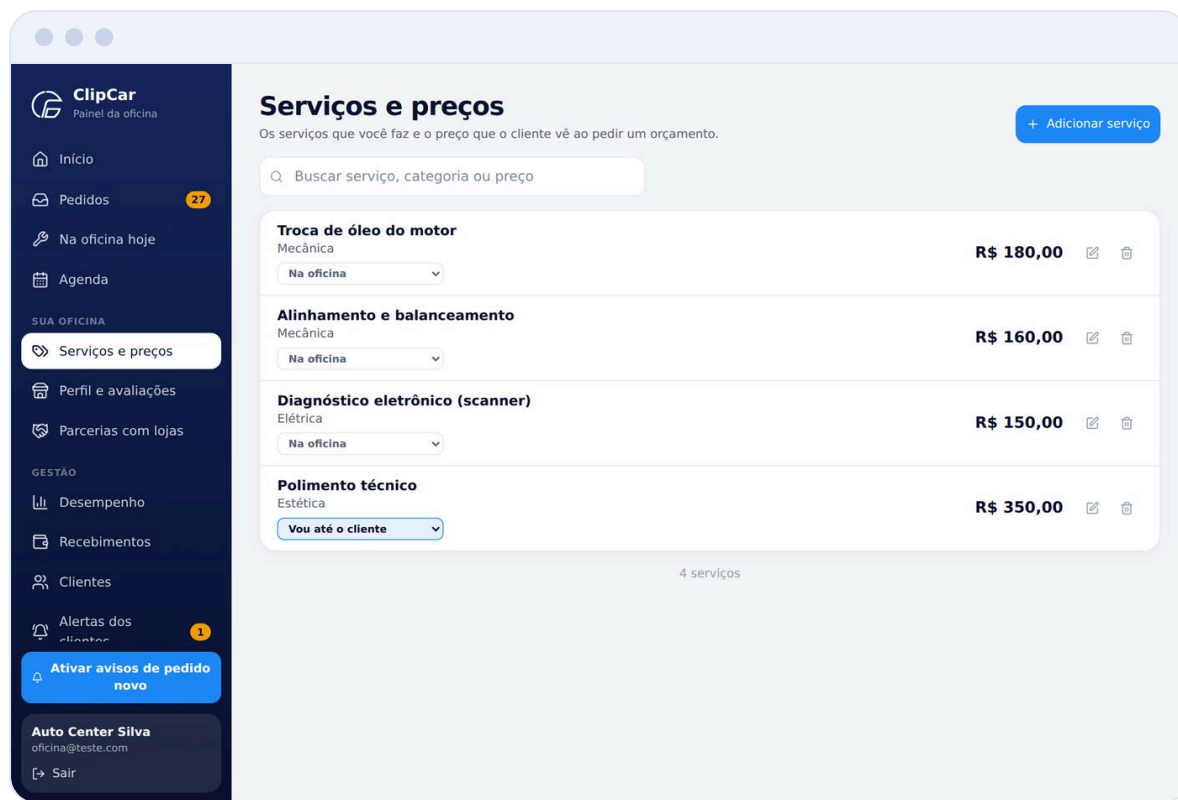


Agenda

- 1 Toque em **Horários e vagas**.
- 2 Marque os **dias de funcionamento** e o horário de abertura e fechamento.
- 3 Em **Carros por período**, informe quantos carros você atende de manhã e à tarde. Quando lotar, o app para de oferecer aquele período.
- 4 Para feriados, férias ou um dia cheio, use **Bloquear** (o dia todo ou só um período). Para abrir de novo, **Liberar dia**.

6 Serviços e preços

Os serviços que você faz e o preço de referência que o cliente vê ao pedir orçamento. Oficina com tabela completa aparece em mais buscas.



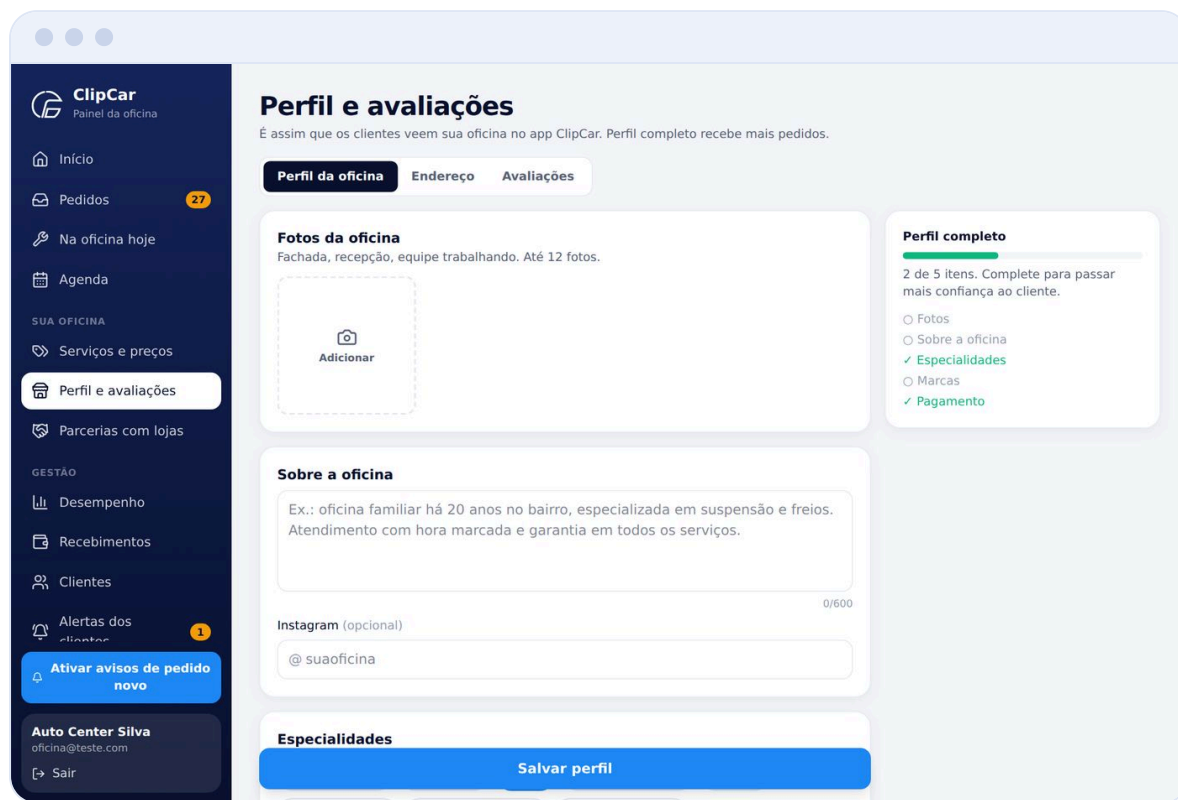
Serviços e preços

- **Adicionar:** em **Adicionar serviço**, escolha a categoria, o serviço e o preço.
- **Alterar preço:** o novo valor já vale para os próximos pedidos e preenche as suas propostas.
- **Onde atende:** em cada serviço, escolha se é feito **na oficina** ou se você **vai até o cliente**. Nos serviços em que você vai até o cliente, o app pede a localização a quem fizer o pedido.

i Em Desempenho você compara os seus preços com a média das oficinas da sua cidade.

7 Perfil e avaliações

É assim que os clientes veem a sua oficina no app. Perfil completo recebe mais pedidos.

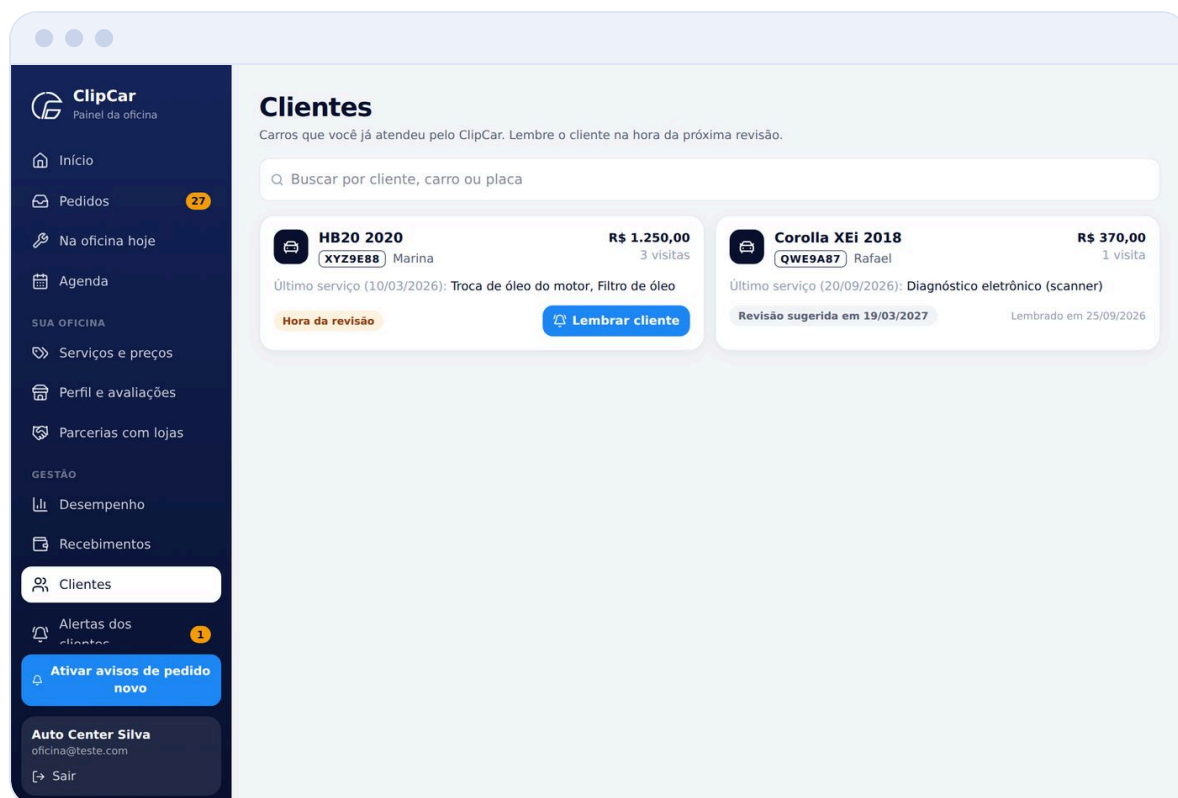


Perfil da oficina

- **Fotos:** fachada, recepção, equipe trabalhando (até 12).
- **Sobre a oficina:** há quanto tempo atende, especialidades, diferenciais. Inclua o Instagram, se tiver.
- **Endereço:** confira o ponto no mapa; é por ele que os clientes encontram a oficina.
- **Avaliações:** veja as notas e os comentários e use **Publicar resposta** para agradecer ou esclarecer. A resposta fica pública no app.

8 Clientes e alertas

Quem já foi atendido é quem mais volta. O painel ajuda a lembrar na hora certa.



Clientes

Clientes

Mostra os carros que você já atendeu pelo ClipCar, com o último serviço e quando vence a próxima revisão. Use a busca por cliente, carro ou placa e o botão para lembrar o cliente pelo WhatsApp.

Alertas dos clientes

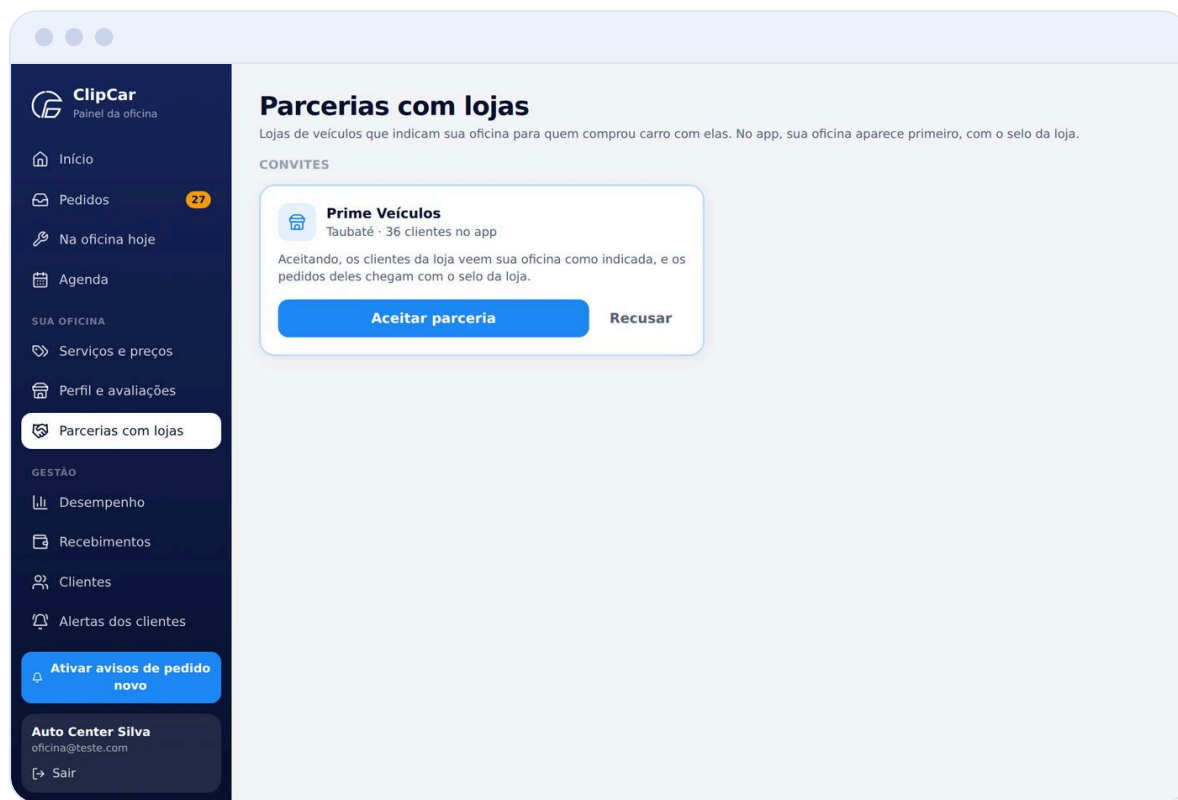
Quando o app identifica um problema no carro de um cliente que você já atendeu (pelo diagnóstico do app ou por manutenção vencida), o aviso aparece aqui. É uma boa hora para oferecer ajuda.

- 1 Abra **Alertas dos clientes**. O número no menu mostra quantos são novos.
- 2 Leia o problema e a recomendação.
- 3 Toque em **Chamar no WhatsApp** e depois em **Marcar como contatado**, para a equipe saber que já foi feito.

i O cliente escolhe no app se as oficinas que já o atenderam recebem os alertas. Só aparecem aqui os carros de quem deixou ligado.

9 Parcerias com lojas

Lojas de veículos podem indicar a sua oficina para quem comprou com elas. No app, a oficina aparece primeiro para esses clientes, com o selo da loja.

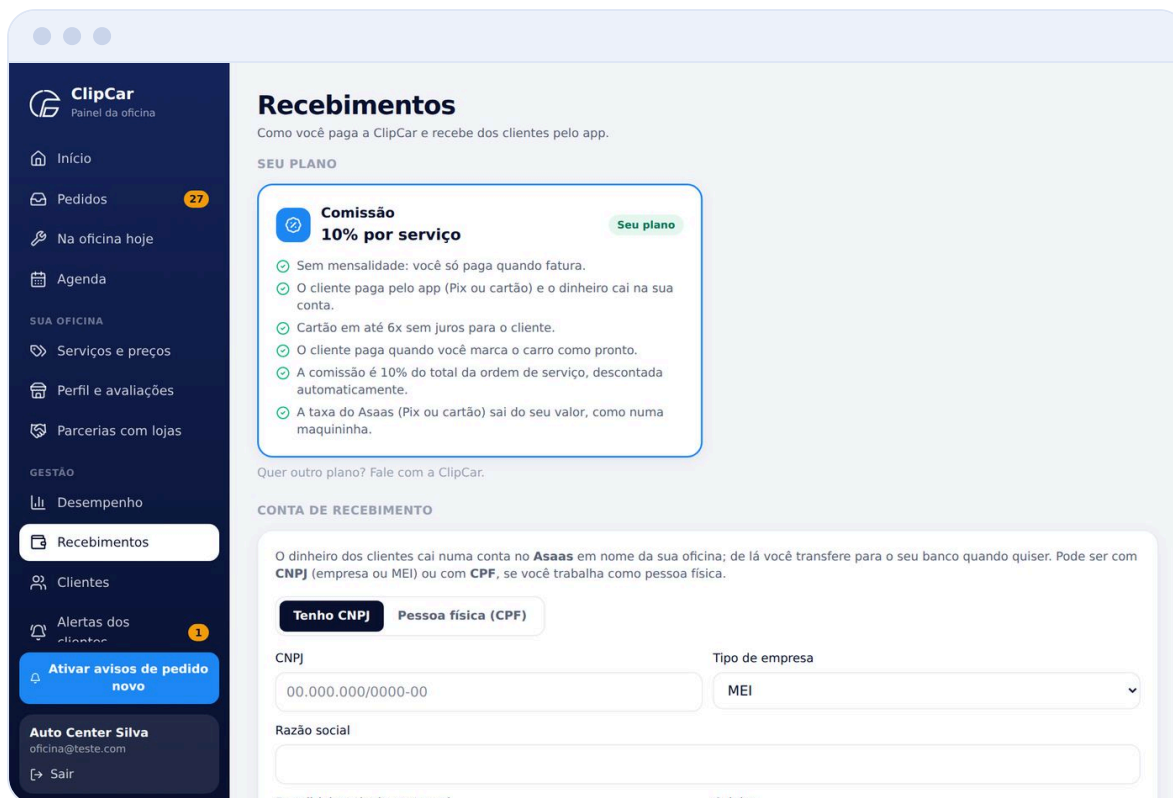


Parcerias com lojas

- **Convites:** quando uma loja convida, o convite aparece aqui. Toque em **Aceitar parceria** ou **Recusar**.
- **Garantia exclusiva:** algumas lojas exigem que os serviços cobertos pela garantia sejam feitos na rede delas. Ser parceira coloca a sua oficina nessa rede.

10 Recebimentos

Como a oficina paga a ClipCar e como recebe dos clientes pelo app.



Recebimentos

Seu plano

Plano	Como funciona
Comissão	Sem mensalidade. O cliente paga pelo app (Pix ou cartão) e a comissão da ClipCar é descontada automaticamente de cada pagamento.
Mensalidade	Valor fixo por mês, com fatura pelo app. Os pagamentos dos clientes podem ser feitos na própria oficina; se quiser, também dá para receber pelo app.

Quer mudar de plano? Fale com a ClipCar.

Criar a conta de recebimento

- 1 Em **Recebimentos**, toque em **Criar conta de recebimento**.
- 2 Escolha **CNPJ** ou **Pessoa física (CPF)** e preencha os dados, o endereço e o faturamento mensal aproximado. O e-mail informado vira o seu login no Asaas.

- 3 Envie. O Asaas (a instituição de pagamentos parceira) analisa a conta, o que pode levar alguns dias. Se faltar algum documento, o painel mostra o que enviar.
- 4 Com a conta aprovada, aparece **Recebe pelo app** e os clientes já podem pagar os seus serviços pelo ClipCar.

Para onde vai o dinheiro

O valor pago pelo cliente cai numa conta no Asaas, em nome da oficina, já sem a comissão da ClipCar e a taxa do meio de pagamento. De lá você transfere para o seu banco quando quiser, entrando no Asaas com o e-mail da conta (no primeiro acesso, use “Esqueci minha senha”).

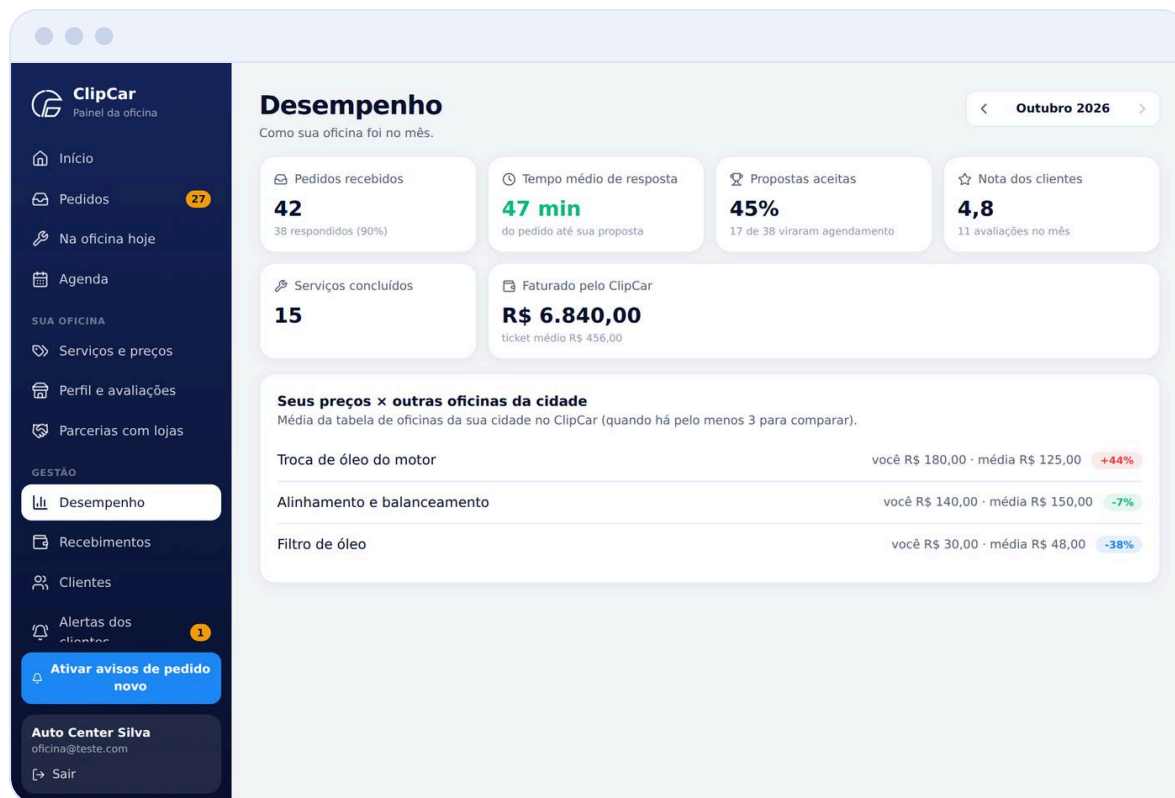
Extrato e devoluções

- **Extrato do mês:** cada pagamento com valor, forma (Pix ou cartão e parcelas), comissão e taxa.
- **Devolver um pagamento:** em **Estornar pagamento**, informe o motivo. O valor volta ao cliente (Pix na hora; cartão na fatura) e a comissão também é devolvida.

i As taxas do meio de pagamento seguem o modelo combinado com a sua oficina, e o painel explica qual vale para você.

11 Desempenho

Como a oficina foi no mês, com indicadores simples.

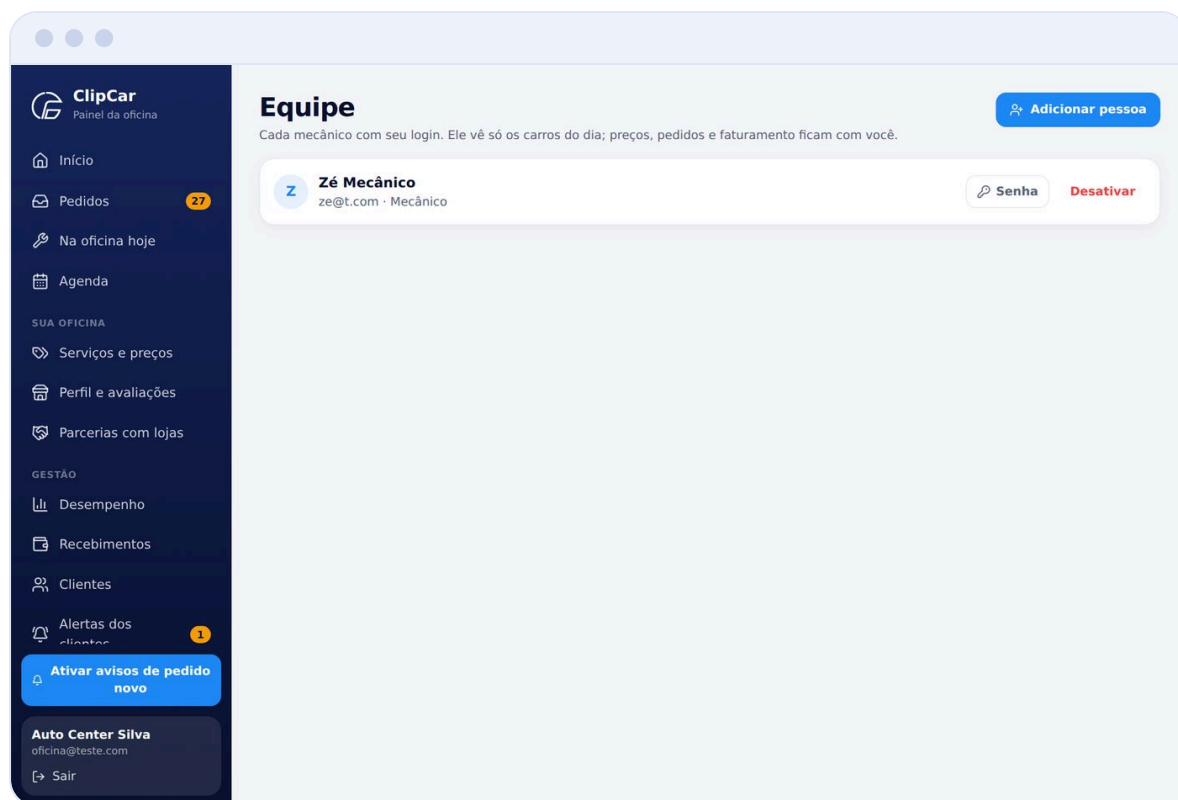


Desempenho

- **Pedidos recebidos** e **tempo médio de resposta**: responder rápido aumenta as chances de fechar.
- **Propostas aceitas**: quantas propostas viraram serviço.
- **Nota dos clientes, serviços concluídos e faturado pelo ClipCar**.
- **Seus preços x outras oficinas da cidade**: a média dos preços na sua região, serviço por serviço.

12 Equipe

Cada mecânico com o seu próprio login.



Equipe

- 1 Em **Equipe**, toque em **Adicionar pessoa**.
- 2 Informe o nome, o e-mail (que é o login) e uma senha inicial (pelo menos 8 caracteres).
- 3 Passe o acesso para o mecânico. Ele entra no mesmo endereço do painel.

i O mecânico vê só **Na oficina hoje**: atualiza etapas, manda recados e fotos. Preços, pedidos, recebimentos e faturamento ficam só com o responsável. Para tirar o acesso, use **Desativar**.

13 Dúvidas frequentes

Quanto custa estar no ClipCar?



Depende do plano da oficina: comissão por serviço pago pelo app, sem mensalidade, ou mensalidade fixa. Veja em Recebimentos ou fale com a ClipCar.

O pedido expirou antes de eu responder. E agora?



Pedidos expirados não podem mais ser respondidos. Ative os avisos de pedido novo e responda pelo link do WhatsApp para não perder os próximos.

O cliente pode recusar um serviço que eu sugeri?



Sim. Os sugeridos aparecem marcados, e o cliente pode desmarcar antes de aceitar ou até o carro chegar. O que ele desmarcar sai do pedido e do total.

O cliente não respondeu o pedido de extra.



Ele recebe o aviso no celular. Você também pode falar com ele pelo WhatsApp a partir do card. Sem a aprovação, siga só com o combinado.

Quando o cliente pode pagar pelo app?



No momento definido para a sua oficina (por exemplo, quando o carro fica pronto). Até lá, o app mostra ao cliente quando o pagamento será liberado.

Como falo com a ClipCar?



Pelo e-mail contato@clipcar.com.br.