

Manual do GESFONE

- [Documentos](#)
 - [O que é?](#)
 - [Acesso e visão geral da tela](#)
 - [Criação e edição de modelos de documentos](#)
 - [Geração e impressão de documentos](#)
 - [Assinatura e gerenciamento](#)
- [Tela de login no sistema](#)
 - [O que é?](#)
 - [Acesso ao sistema](#)
- [Usuários](#)
 - [O que é?](#)
 - [Acesso e configurações básicas](#)
- [Planos](#)
 - [O que é?](#)
 - [Funcionamento](#)
 - [Permissões e recálculo](#)
- [Menu início](#)
 - [O que é?](#)
 - [Geração do relatório e informações](#)
- [Grupos](#)
 - [O que é?](#)
 - [Estrutura do menu grupos](#)

- [Cadastros](#)
- [Visualização de informações do grupo](#)
- [Vinculação de linhas telefônicas ao grupo](#)
- [Gestão de usuários do grupo](#)
- [Faturas PDF para download](#)
 - [O que é?](#)
 - [Funcionalidades principais](#)
 - [Informações da tela inicial](#)
 - [Informações gerais e geração do arquivo](#)
- [Faturas](#)
 - [O que é?](#)
 - [Menu e filtros](#)
 - [Detalhamento da fatura](#)
- [Auditoria de faturas](#)
 - [O que é?](#)
 - [Como funciona \(resumo\)](#)
 - [O que pode ser auditado](#)
 - [Resultado da auditoria](#)
- [Lançamentos avulsos](#)
 - [O que é?](#)
 - [Acesso ao módulo e informações](#)
 - [Inserção de lançamento](#)
 - [Filtros e Consulta](#)
- [Relatório geral](#)
 - [O que é?](#)
 - [Acesso e geração do relatório](#)
- [Relatório de grupos](#)
 - [O que é?](#)
 - [Pré-requisitos](#)

- [Acesso ao Relatório](#)
- [Geração do Relatório](#)
- [Utilização para Rateio](#)
- [Exportação dos Dados](#)
- [Relatório de consumo](#)
 - [O que é?](#)
 - [Acesso ao relatório e geração](#)
- [Protocolos / Demandas](#)
 - [O que é?](#)
 - [Funcionalidades e acesso](#)
 - [Cadastro e atualização de protocolo](#)
 - [Controle de atrasos e notificações](#)
- [Menu e-mails](#)
 - [Como funciona?](#)
 - [Envio de e-mails para usuários](#)
 - [Envio de e-mails para gestores](#)
- [Aparelhos](#)
 - [O que é?](#)
 - [Funcionalidades e informações](#)
 - [Integração com o módulo de documentos](#)
- [Alteração de senha](#)
 - [O que é?](#)
 - [Como funciona?](#)
- [Acessos](#)
 - [O que é?](#)
 - [Visão geral](#)
- [Telefones/Acessos](#)
 - [O que é?](#)

- [Tela inicial e listagem de linhas](#)
- [Ações disponíveis](#)

Documentos

O que é?

O módulo Documentos tem como objetivo automatizar e padronizar a geração, impressão, controle e arquivamento de documentos vinculados às linhas e usuários do sistema de gestão de telefonia.

Por estar integrado ao cadastro de telefones, linhas e usuários, o módulo permite a criação de documentos utilizando dados já registrados no sistema, reduzindo retrabalho e inconsistências.

São suportados, entre outros, os seguintes tipos de documentos:

- Termo de adesão
- Termo de compromisso
- Termo de entrega de aparelho
- Termo de cancelamento
- Outros documentos personalizados da organização

O sistema mantém o histórico completo de documentos por usuário, desde a adesão até o cancelamento, centralizando toda a documentação em uma única plataforma.

Acesso e visão geral da tela

Ao acessar Menu → Documentos, o usuário visualiza:

- Lista de documentos disponíveis
- Opção Inserir para criar novos termos
- Documentos dos telefones
-  Opção de excluir
-  Opção de imprimir documento
-  Opção de visualizar telefones do documento
-  Ícone de edição (lápiz) para alterar termos existentes

Acesso aos modelos padronizados de documentos

Criação e edição de modelos de documentos

Inserir novo termo

- 1. Clique em Inserir
- 2. Informe o nome do documento (ex.: Termo de Adesão)
- 3. Utilize os modelos padrão disponíveis como base (ex.: termo de cancelamento)

Utilização de variáveis

O editor permite o uso de variáveis dinâmicas que são substituídas automaticamente no momento da impressão:

Variável	Significado
Dados do telefone	
\$telefone_numero	Traz o número da linha
\$telefone_ramal	Traz o ramal da linha
\$telefone_nome	Traz o nome vinculado à linha
\$telefone_email	Traz o e-mail vinculado à linha
\$telefone_codigo_externo	Traz o código externo vinculado à linha
\$telefone_iccid	Traz o número de ICCID vinculado à linha
\$telefone_rg	Traz o número do RG vinculado à linha
\$telefone_cpf	Traz o número de CPF vinculado à linha
\$telefone_cnpj	Traz o número de CNPJ vinculado à linha
\$telefone_cpf_cnpj	Traz CPF e CNPJ se ambos vinculados

\$telefone_data_nascimento	Traz a data de nascimento vinculada à linha
\$telefone_agencia	Traz a agência vinculada à linha
\$telefone_endereco	Traz o endereço vinculado à linha
\$telefone_conta_corrente	Traz a conta corrente vinculada à linha
\$telefone_unidade	Traz a unidade vinculada à linha
\$data_hoje_ddmmaa	Traz a data de emissão do documento
\$pacote_avulso_ativo_nome	Traz o nome do pacote avulso ativo
\$pacote_avulso_ativo_data_inicio	Traz a data inicial do pacote
\$pacote_avulso_ativo_valor	Traz o valor do pacote avulso
\$descricao_pessoa_tipo_grupo_id_?	Número do tipo de grupo
\$dependentes_tabela	Tabela com dependentes da linha
Dados da Empresa:	
\$empresa_nome	Nome da empresa vinculada
Dados de aparelhos:	
\$aparelho_nome	Nome da pessoa vinculada ao aparelho
\$aparelho_imei	IMEI vinculado à linha
\$aparelho_numero_serial	Número serial vinculado
\$dependentes_e_aparelhos_tabela	Tabela de dependentes e aparelhos

O editor funciona de forma similar a um editor de texto, permitindo:

- **Negrito**
- Sublinhado
- *Itálico*
- Ajustes de formatação

Após a edição, clique em **Salvar alterações**.

Geração e impressão de documentos

Opções de impressão

Ao clicar em Imprimir documento, o sistema oferece:

- Sem preenchimento
Gera o termo em branco para preenchimento manual.
- Com preenchimento automático
Substitui automaticamente todas as variáveis com os dados do sistema.

Filtros de geração

É possível gerar documentos:

- Para todas as faturas de um mês de referência
- Para grupos específicos (ex.: setor financeiro)
- Para linhas selecionadas manualmente

Funções auxiliares:

- Marcar todos / Desmarcar todos
- Definir Documentos por página (ex.: 2 termos por folha)

Após configurar, clique em Enviar para gerar os documentos.

A visualização em tela apresenta os termos de forma contínua; na impressão, cada documento é corretamente separado por página.

Assinatura e gerenciamento

Assinatura e arquivamento

Inserir documento assinado

Acesse Documentos dos Telefones → Inserir e preencha:

- Telefone
- Tipo de documento
- Data de assinatura (opcional)
- Data de validade (opcional)
- Observações (opcional)
- Upload de documento formato PDF > Selecionar Arquivo > Enviar arquivo

Clique em Salvar alterações.

Gerenciamento de documentos por usuário

Cada documento armazenado permite:

- Download
- Exclusão

Edição de dados (datas, observações)

Tela de login no sistema

Tela de login no sistema

O que é?

O sistema Gesfone disponibiliza duas formas de acesso, conforme o perfil do usuário.

Acesso ao sistema

Acesso de administradores

Este acesso é destinado a usuários com perfil administrativo.

Perfis disponíveis:

- Administrador de Contas: acesso a todas as linhas vinculadas à conta.
- Gerente de Grupos: acesso apenas às linhas pertencentes aos grupos sob sua responsabilidade.
- Gestor de P.A - acesso às linhas vinculadas à empresa - Este é um perfil utilizado por clientes específicos, para mais informações sobre a utilização deste perfil, entre em contato com o atendimento.

Procedimento:

- Selecionar a opção Acesso para administradores.
- Informar o e-mail cadastrado.
- Inserir a senha.

Clicar em Acessar.

Acesso do usuário final (Linha)

Este acesso é destinado a usuários com perfil administrativo.

Perfis disponíveis:

- Administrador de Contas: acesso a todas as linhas vinculadas à conta.
- Gerente de Grupos: acesso apenas às linhas pertencentes aos grupos sob sua responsabilidade.
- Gestor de P.A - acesso às linhas vinculadas à empresa - Este é um perfil utilizado por clientes específicos, para mais informações sobre a utilização deste perfil, entre em contato com o atendimento.

Procedimento:

- Selecionar a opção Acesso para administradores.
- Informar o e-mail cadastrado.
- Inserir a senha.

Clicar em Acessar.

Recuperação de senha

A opção **“Esqueceu sua senha?”** está disponível em ambos os tipos de acesso (usuário final e administrador).

Ao selecionar essa opção, o usuário poderá iniciar o processo de recuperação de senha conforme as instruções exibidas na tela.

Usuários

Usuários

O que é?

O menu Usuários permite a administração dos acessos administrativos ao sistema. Através deste módulo, é possível visualizar, cadastrar, editar e excluir usuários, além de definir perfis e níveis de permissão específicos.

Acesso e configurações básicas

Como acessar:

1. No menu principal do sistema, clique em **Usuários**.
2. A tela exibirá automaticamente a listagem de todos os usuários já cadastrados.

Listagem de usuários

A tela principal exibe uma tabela detalhada com as seguintes informações:

Coluna	Descrição
Nome	Nome completo do usuário.
E-mail	Endereço eletrônico de acesso.
Perfil	Tipo de perfil/permissão atribuído.
Contas	Quantidade de contas vinculadas (para Administradores).
Grupos	Quantidade de grupos sob responsabilidade (para Gestores).
Total de Acessos	Histórico de logins realizados no sistema.
Ativo	Status atual (Ativo/Inativo).
Opções	Ícones de ação (Editar, Vincular Grupos, Excluir).

Cadastro de novo usuário

Para adicionar um novo administrador, siga os passos abaixo:

1. Clique no botão **+ Inserir**, localizado na parte superior da tela.
2. Preencha os dados básicos obrigatórios:
 - Nome, E-mail, Telefone e Senha.
3. Defina o **Perfil do Usuário** (conforme detalhado nas próximas páginas).
4. Clique em Salvar.

Perfis de acesso

O sistema opera com três perfis principais, cada um com diferentes níveis de autonomia:

Administrador da Conta

Acesso total às linhas vinculadas às contas cadastradas.

- Requisito: Deve ter ao menos uma conta associada.
- Procedimento: Selecione o perfil > Marque como Ativo > Selecione a(s) conta(s) > Salvar.

Gestor de Grupos

Acesso restrito às linhas dos grupos sob sua responsabilidade.

- Requisito: Não deve vincular contas no cadastro inicial.
- Procedimento: Selecione o perfil > Preencha os dados > Marque como Ativo > Salvar.
- Vinculação de Grupos: Após salvar, localize o usuário na lista > Clique no ícone de Gestão de Grupos (coluna Opções) > Selecione os grupos que esse gestor será responsável > Salvar.

Gestor de P.A. (Ponto de Atendimento)

Perfil exclusivo para clientes específicos.

- Funcionalidade: Acesso a todas as linhas, mas limitado a: atualizar planos, vincular cooperados, verificar faturas e emitir contratos.
- Procedimento: Selecione o perfil > Marque como Ativo > Salvar.
- ***Nota: Entre em contato com o suporte para verificar a disponibilidade deste perfil.***

Edição e exclusão

Editar Usuário

Caso precise alterar dados ou redefinir senhas:

1. Localize o usuário na listagem.
2. Clique no ícone Editar.
3. Atualize as informações e clique em Salvar.

Excluir Usuário

1. Localize o usuário na listagem.
2. Clique no ícone de Exclusão (Lixeira) na coluna de opções.

Atenção: Esta ação remove permanentemente o acesso do usuário ao sistema.

Planos

O que é?

O menu Planos é utilizado para gerenciar regras de cobrança aplicadas às linhas telefônicas cadastradas no sistema. Seu principal objetivo é permitir a inclusão, exclusão ou ajuste de valores e pacotes que impactam diretamente as faturas.

Por meio do menu Planos, é possível:

- Definir regras de cobrança associadas às linhas telefônicas;
- Inserir taxas adicionais, como valores fixos mensais;
- Remover pacotes ou cobranças específicas, por exemplo, parcelamentos de aparelhos;

Padronizar a aplicação de valores em múltiplas linhas por meio de um mesmo plano.

Funcionamento

O funcionamento do menu ocorre da seguinte forma:

1. O administrador da AWTI acessa o menu **Planos**;
2. Um plano é criado ou editado, conforme a necessidade, com as regras de cobrança desejadas;
3. As regras configuradas determinam como os valores serão aplicados nas faturas;
4. Todas as linhas vinculadas ao plano passam a seguir automaticamente as configurações definidas.

Exemplo:

Caso seja necessário adicionar uma taxa fixa de R\$ 5,00, o valor é configurado dentro do plano, e todas as linhas vinculadas a esse plano terão esse acréscimo aplicado em suas faturas.

Também é possível remover cobranças, como parcelamento de aparelhos, diretamente por meio das regras do plano.

Permissões e recálculo

Permissões de Acesso

- O menu Planos é de uso exclusivo de usuários com perfil de administrador;
- Normalmente, sua configuração é realizada por um responsável previamente definido da AWTI;
- Usuários finais não possuem permissão para criar ou editar planos.
- Qualquer solicitação de alteração deve ser encaminhada a AWTI ou ao equipe do atendimento.

Recalcular Fatura

Após vincular uma linha a um plano ou alterar as regras existentes, é obrigatório realizar o recálculo da fatura, garantindo que as modificações sejam corretamente aplicadas às linhas conforme os valores configurados.

Menu início

Menu início

O que é?

O Dashboard é o menu inicial do sistema e apresenta uma visão consolidada das informações de consumo e custos da empresa. Após a navegação prévia pelos menus Telefones, Grupos e Faturas, o usuário pode utilizar o Dashboard para análise gerencial e acompanhamento financeiro.

Este módulo reúne gráficos, indicadores e informações que auxiliam na identificação de custos contratados, excedentes, variações e possíveis irregularidades.

Geração do relatório e informações

Filtros disponíveis

Na parte superior do Dashboard, o usuário pode configurar os seguintes filtros:

- Seleção de conta(s) da empresa
- Mês de referência
- Filtro por Original ou Recalculado (opção padrão)
- Exibição de gráficos de comparação

Após a definição dos filtros, todos os gráficos e informações exibidos no Dashboard são atualizados automaticamente.

Análise de custos contratados

No primeiro quadrante do Dashboard é apresentado o total gasto com pacotes e lançamentos, que corresponde às contratações existentes na fatura.

São exibidos:

- Valores de planos contratados
- Pacotes adicionais (ex.: pacotes de internet)
- Descontos aplicados

Observação: Descontos aparecem graficamente como valores positivos, porém representam valores negativos, pois reduzem o total da fatura. Esse gráfico permite ao usuário visualizar detalhadamente tudo o que foi contratado no período.

Análise de gerenciamentos (Excedentes)

Na seção a seguir é apresentado o total de gastos com excedentes, correspondentes a utilizações não incluídas na franquia do plano contratado ou que excederam os limites previstos, resultando em cobranças adicionais.

Inclui, por exemplo:

- Ligações DDD para fixo
- Ligações Internacionais
- Torpedos (SMS)
- Ligações locais (ex.: fora da franquia ou para outras operadoras, conforme contrato)

Em planos ilimitados, este campo deverá estar vazio. Caso haja valores apresentados, o Dashboard atua como um alerta de possíveis excedentes ou uso indevido.

Mapa de ligações e torpedos por estado

O mapa apresentará os estados destacados de acordo com a realização das ligações e o envio dos torpedos, refletindo visualmente a atividade registrada no sistema.

Histórico de faturas

A seção de histórico apresenta os últimos seis meses de faturas, contendo:

- Valor original da fatura
- Valor do boleto
- Valor recalculado
- Outros lançamentos e ajustes

Caso existam menos de seis faturas no sistema, apenas as disponíveis serão exibidas.

Gráficos por tipo de grupo

O Dashboard apresenta gráficos segmentados por diferentes tipos de grupos, tais como:

- Centro de custo
- Custo de linha
- Empresa/particular
- Status
- Unidade, filial ou matriz

Esses gráficos facilitam a visualização comparativa entre grupos. Cada gráfico possui a opção “Mais detalhes”, permitindo:

- Visualização detalhada dos valores
- Listagem completa das informações

Todos os grupos cadastrados na empresa são exibidos automaticamente.

Linhas sem consumo

Lista de linhas sem consumo dentro do período selecionado.

Gráficos Top 10

Os gráficos Top 10 auxiliam na identificação de situações atípicas ou irregulares na fatura:

Top 10 Linhas com Maior Custo: Exibe as linhas que tiveram maior valor individual na fatura do mês.

O usuário pode clicar em uma linha específica para acessar suas faturas detalhadas e investigar a causa do custo elevado.

Top 10 Linhas com Maior Variação: Mostra a comparação entre o custo do mês anterior e o mês atual, ordenando pela maior variação.

- Variação positiva: aumento de custo
- Variação negativa: redução de custo

Este gráfico facilita a identificação de mudanças significativas no consumo.

Top 10 Números Mais Discados: Apresenta os números mais chamados, ordenados pelo maior custo total, considerando todas as linhas da fatura.

Este relatório ajuda a identificar:

- Ligações para números particulares em vez de empresariais
- Números suspeitos (ex.: serviços de quiz ou SMS pagos)

A opção **“Mais detalhes”** permite identificar quais usuários realizaram as ligações.

Top 10 Linhas com Maior Consumo de Internet: Exibe as linhas que mais consumiram dados móveis no período, em ordem decrescente de uso (GB).

Top 10 chamadas para o mesmo número: Este indicador apresenta os 10 números de destino que mais receberam chamadas a partir das linhas da empresa em um determinado período.

Top 10 Ligações de mais longa duração: Este indicador apresenta as 10 chamadas com maior tempo de duração registradas no período analisado, independentemente do número de destino

Gráficos de comparação entre faturas:

- Comparativo de Valores de Pacotes em Faturas
- Comparativo de Valores de Gerenciamentos em Faturas
- Comparativo de Duração (minutos e internet) de Gerenciamentos em Faturas

Grupos

Grupos

O que é?

O menu Grupos do sistema Gesfone tem como finalidade organizar e agrupar linhas telefônicas para fins de:

- Gestão de telefonia
- Rateio de custos
- Organização por centros de custo, unidades, setores, status ou outros critérios
- Envio automatizado de faturas e relatórios para os gestores de grupos
- Controle de responsáveis e gestores

Esse cadastro é essencial para o correto funcionamento dos relatórios financeiros e do envio de informações por e-mail.

Estrutura do menu grupos

O menu é composto por dois níveis principais:

- Tipos de Grupos - Representam as categorias de agrupamento, como Centro de Custo, Setor, Filial, entre outras.
- Grupos - Correspondem aos registros associados a um Tipo de Grupo específico, como o número do centro de custo, os setores cadastrados ou o número da filial.

Cada grupo obrigatoriamente pertence a um tipo.

Cadastros

Cadastro de tipo de grupo

Menu Grupos > **“Tipos de Grupo”**

Clique em **“Inserir”** > Informe o nome do tipo de grupo Exemplo: Centro de Custo

Salve o cadastro em **“Salvar alterações”**

Após esse passo, o novo tipo ficará disponível para uso no cadastro de grupos.

Cadastro de grupos

Menu Grupos > Clique em **Inserir**

Preencha os campos:

- Nome do grupo - Exemplo: Centro de Custo 05
- Código - Exemplo: 005
- Tipo de grupo - Exemplo: Centro de Custo
- Responsável (opcional)
- E-mail do responsável (opcional)

Clique em **Salvar**

Observação importante: O e-mail informado será utilizado futuramente para: Envio de faturas, Envio de relatórios em Excel e Informações de consumo das linhas vinculadas

Gestão de responsáveis

Um grupo pode ter responsáveis definidos de duas formas:

1. Diretamente no cadastro do grupo
2. Por meio do cadastro de usuários do sistema

Se ambos estiverem preenchidos: O sistema enviará os e-mails para todos os responsáveis cadastrados. Isso garante que gestores e responsáveis administrativos recebam as informações corretamente.

Grupos

Visualização de informações do grupo

Para cada grupo cadastrado, o sistema exibe:

- Quantidade de linhas vinculadas
- Quantidade de linhas ativas
- Usuários gestores associados
- Tipo do grupo
- Responsável configurado

Esses dados auxiliam no controle e auditoria dos custos.

Vinculação de linhas telefônicas ao grupo

Opção 1 - Vinculação manual

1. Acesse o grupo desejado
2. Clique no botão de telefones
3. Selecione as linhas desejadas
4. Clique em Salvar

Opção 2 - Marcação em lote (facilitador)

1. Copie os números das linhas (exemplo: de uma planilha Excel)
2. Cole no campo de marcação
3. Clique em Marcar e o sistema selecionará automaticamente as linhas
4. Clique em Salvar

Essa função é indicada para grandes volumes de linhas. Se necessário, entre em contato com o atendimento para auxiliar nessa demanda.

Grupos

Gestão de usuários do grupo

O botão Usuários Gestores permite: Definir quais usuários são responsáveis pelo grupo

Esse cadastro também pode ser feito pelo menu de usuários do sistema.

Faturas PDF para download

Faturas PDF para download

O que é?

O módulo Faturas PDF para Download permite que as empresas gerem, organizem e armazenem faturas em formato PDF. Esse recurso é especialmente útil para arquivamento, auditoria, impressão e controle interno, possibilitando o download das faturas de forma individual ou agrupada em arquivos compactados (.zip).

Funcionalidades principais

Por meio deste módulo, é possível:

- Gerar faturas em PDF de forma individual ou em lote;
- Criar um único arquivo PDF contendo várias faturas para facilitar a impressão;
- Gerar múltiplos arquivos PDF pequenos, organizados em um arquivo .zip;
- Aplicar filtros por centro de custo, plano ou números de telefone específicos;
Definir o nível de detalhamento da fatura (completa ou resumo).

Informações da tela inicial

Na tela inicial do módulo, o sistema apresenta uma listagem de arquivos já gerados. Sempre que um novo arquivo for criado, ele passará a constar nesta lista, exibindo informações como:

- Quantidade de faturas;
- Mês de referência;
- Nome do arquivo;
- Tamanho do arquivo;
- Data de criação;
- Data limite para download.
- Conta
- Excluir
- Baixar

Informações gerais e geração do arquivo

Geração de novo arquivo de faturas

Para gerar um novo arquivo:

1. Clique em “Novo arquivo para download”;
Selecione as contas desejadas;
2. Escolha o mês de referência (exemplo: 02/2026);

Informe o nome do arquivo, que será gerado temporariamente pelo sistema.

Configurações de geração

Formato dos Arquivos PDF

O sistema permite escolher entre:

- Diversos arquivos pequenos: gera um PDF individual para cada fatura;

Um arquivo grande: gera um único PDF contendo todas as faturas, organizadas de forma sequencial, ideal para impressão.

Tipo de impressão

- **Impressão completa:** gera faturas detalhadas, contendo informações do plano, valores e dados de gerenciamento e excedentes;
- **Apenas resumo:** gera faturas simplificadas, contendo a parte superior com o plano e o valor total da fatura.

Informação: Muitas empresas optam por um **arquivo grande** com tipo de impressão **“apenas resumo”**, pois cada fatura ocupa apenas uma folha, reduzindo o consumo de papel. O detalhamento completo permanece disponível no sistema, caso seja necessário.

Opções extras

Nome dos Arquivos Individuais: Ao gerar diversos arquivos pequenos, é possível definir o padrão de nome:

- Apenas número da linha (ex.: 51999);
- Nome + número (ex.: Paulo_51999);
- Número + nome (ex.: 51999_Paulo).

Agrupamento por Código Externo: Esta opção permite agrupar várias faturas em um único PDF, com base em um código externo (como código de RH). É indicada para usuários que possuem mais de uma linha vinculada ao mesmo código.

Filtros para listar telefones

Antes de criar os arquivos, o usuário pode aplicar filtros para gerar faturas específicas:

- Centro de custo;
- Plano;
- Telefones específicos.

Os números de telefone podem ser informados separados por espaço ou vírgula. Caso nenhum filtro seja selecionado, o sistema gerará a lista completa de linhas da conta escolhida.

Seleção das faturas

Após a aplicação dos filtros, o sistema exibirá a lista de linhas disponíveis. O usuário pode:

- Marcar ou desmarcar todas as faturas;
- Selecionar apenas algumas faturas para geração do arquivo.

Criação e download dos arquivos

Após selecionar as faturas desejadas:

1. Clique em **“Criar arquivos PDF”**;
2. O sistema iniciará o processamento, que pode levar alguns minutos;
3. Ao final, o arquivo será exibido na listagem principal.

Quando gerados múltiplos PDFs, o sistema cria automaticamente um **arquivo .zip** contendo todos os documentos.

Disponibilidade do arquivo

- Os arquivos gerados ficam disponíveis para download por 7 dias;
- Após esse período, são apagados automaticamente do sistema;
- O download é feito clicando no ícone de disquete disponível na listagem.

Importante: Mesmo após a exclusão automática do arquivo, todas as informações das faturas permanecem armazenadas no sistema, permitindo que o usuário gere o arquivo novamente sempre que necessário.

Seleção das faturas

Após a aplicação dos filtros, o sistema exibirá a lista de linhas disponíveis. O usuário pode:

- Marcar ou desmarcar todas as faturas;
- Selecionar apenas algumas faturas para geração do arquivo.

Criação e download dos arquivos

Após selecionar as faturas desejadas:

1. Clique em **“Criar arquivos PDF”**;
2. O sistema iniciará o processamento, que pode levar alguns minutos;
3. Ao final, o arquivo será exibido na listagem principal.

Quando gerados múltiplos PDFs, o sistema cria automaticamente um **arquivo .zip** contendo todos os documentos.

Disponibilidade do arquivo

- Os arquivos gerados ficam disponíveis para download por 7 dias;
- Após esse período, são apagados automaticamente do sistema;
- O download é feito clicando no ícone de disquete disponível na listagem.

Importante: Mesmo após a exclusão automática do arquivo, todas as informações das faturas permanecem armazenadas no sistema, permitindo que o usuário gere o arquivo novamente sempre que necessário.

Faturas

Faturas

O que é?

O menu Faturas é um dos módulos mais utilizados do sistema, sendo fundamental para a gestão mensal das contas de telecomunicações da empresa, permitindo controle financeiro, auditoria de cobranças, análise de consumo e rateio de custos.

Menu e filtros

Acesso ao menu

O acesso ao módulo é realizado pelo menu Faturas localizado na barra superior do sistema.

Ao acessar, o usuário visualiza a listagem completa de todas as faturas de telecomunicações importadas no sistema.

Filtros de pesquisa

Na parte superior da tela estão disponíveis os seguintes filtros:

- **Mês de referência**
- **Data de vencimento inicial e final**
- **Data de importação inicial e final**
- **Situação**
- **Operadora**
- **Serviço**
- **Conta**
- **Empresa**

Esses filtros permitem localizar rapidamente faturas específicas conforme informações preenchidas.

Informações da listagem de faturas

A listagem principal apresenta, para cada fatura:

- Mês de referência
- Valor processado/Percentual pago
- Valor do boleto da operadora
- Data de vencimento do boleto
- Linhas
- Operadora
- Serviço (móvel ou fixo)
- Conta
- Empresa

O sistema também disponibiliza:

- Botão de **exportação para Excel** da listagem completa
- Botão **“Detalhes”** para acesso às informações completas da fatura

Detalhamento da fatura

Ao clicar em **Detalhes**, o sistema exibe:

Informações Gerais

- Mês de referência
- Período de referência
- Empresa
- Conta
- Valor processado no sistema
- Valor Fatura Particular
- Valor Fatura Empresa
- Período para Marcações em Faturas
- Valor pago à operadora
- Data Vencimento boleto operadora
- Importação
- Usuário que importou Fatura
- Importação agendada
- Liberada Visualização para Linhas?
- E-mail desta fatura já enviado ao cliente?

Observação: Algumas informações podem não aparecer para sua empresa dependendo dos módulos que foram contratados.

Situação da fatura:

- Valor pago

Rateio e exportação

A partir dessa listagem, é possível:

- Exportar os dados para Excel
- Criar planilhas dinâmicas
- Realizar rateio de custos de forma automatizada e precisa

Opções por linha

Para cada linha da fatura estão disponíveis as seguintes ações:

- Visualização da fatura

- Download da fatura em PDF
- Registro de pagamento individual (Informar ou retirar pagamento)

Observação: O sistema permite marcar cada linha como paga, atualizando automaticamente o valor total já pago da fatura.

Auditoria de faturas

O que é?

O módulo de Auditoria de Faturas do Gesfone permite verificar automaticamente se os valores cobrados pela operadora estão de acordo com os valores contratados, identificando divergências e cobranças indevidas.

Com este módulo é possível:

- Conferir valores de **planos, pacotes e serviços**
- Validar **ligações e torpedos**
- Identificar **cobranças incorretas**
- Gerar **relatórios detalhados das cobranças indevidas**
- Apoio à abertura de contestação junto à operadora

Como funciona (resumo)

1. O usuário cadastra uma auditoria informando:
 - Operadora
 - Tipo de verificação (pacotes, ligações, planos ou linhas)
 - Valores contratados
2. O sistema compara:
 - Valor contratado
 - Valor cobrado na fatura
3. O sistema identifica:
 - Diferenças
 - Valores cobrados a mais
 - Quantidade de ocorrências

Importante: O cadastro da auditoria é normalmente realizado pelo administrador da equipe AWTI. Para mais informações, entre em contato com o atendimento.

O que pode ser auditado

- Pacotes e serviços
- Internet (com ou sem desconto)
- Ligações locais e longa distância
- Torpedos (SMS)
- Valor total por plano
- Valor total por linha

Resultado da auditoria

Após a execução, o sistema apresenta:

Relatório em tela com:

- Valores corretos e incorretos
- Diferença cobrada
- Quantidade de ocorrências

Relatório em Excel com:

- Detalhamento por linha
- Tipo de erro
- Valor cobrado x valor correto
- Total a ser contestado

Benefícios e informações importantes

- Reduz erros manuais
- Economiza tempo na conferência
- Facilita a contestação junto à operadora
- Garante maior controle sobre os gastos telefônicos
- Nem todos os tipos de auditoria precisam ser usados juntos.
- O sistema calcula automaticamente valores proporcionais.
- O relatório final pode ser usado diretamente para abertura de chamado com a operadora.

Atenção! É indispensável possuir o contrato mais atualizado para solicitar o cadastro da auditoria, pois as configurações são realizadas com base nas condições contratuais vigentes.

Lançamentos avulsos

O que é?

O módulo Lançamentos Avulsos permite incluir ajustes financeiros em faturas já importadas no sistema ou em faturas que ainda serão importadas, possibilitando:

- Aumentar o valor da fatura de uma ou mais linhas
- Reduzir o valor da fatura (descontos)
- Parcelamentos de valores
- Correções por contestação
- Taxas administrativas, entre outros

Esses lançamentos podem aumentar ou reduzir o valor final de uma fatura individual.

Acesso ao módulo e informações

Acesso ao Módulo

O módulo está disponível no menu principal do sistema como Lançamentos Avulsos

Visão da Tela de Lançamentos

Ao acessar o módulo, é exibida uma listagem contendo todos os lançamentos cadastrados, com as seguintes informações:

- Número da linha
- Nome do usuário
- Nome do lançamento
- Valor do lançamento
- Valor a ser cobrado
- Mês de referência da cobrança
- Indicador “Já foi cobrado na conta” (Sim/Não)
- Tipo de lançamento (ex.: parcelamento de aparelho, reposição de chip, contestação etc.)
- Conta

Tipos de Lançamentos Suportados

O sistema permite criar lançamentos dos seguintes tipos:

- Parcelamento de aparelho
- Reposição de chip
- Contestação
- Outros tipos de ajustes financeiros
- Taxas administrativas
- Descontos (valores negativos)

Acesso à Linha do Usuário

1. Acesse o menu Telefones.
2. Localize a linha desejada (ex.: linha do usuário Pedro).
3. Clique no ícone cifrão (\$) Lançamentos Avulsos associado à linha.

Será exibido o histórico completo de lançamentos dessa linha caso já exista algum lançamento vinculado.

Inserção de lançamento

1. Clique em **Inserir**.
2. Preencha os campos

- **Nome do lançamento** (Descrição principal que será exibida na fatura.)
- **Nome descrição curta** (Essa descrição aparece na Fatura ao lado do nome deste lançamento).
- **Descrição interna** (Campo opcional para uso administrativo. Este texto não aparece na fatura.)
- **Tipo de lançamento, selecione entre:** Parcelamento de aparelho, Contestação, Reposição de chip ou Outros

Valor: Valor que a operadora cobrou.

Valor cobrar: Pode ser igual ou diferente do valor do lançamento, conforme política da empresa.

Mês de referência: Informe o mês em que o valor será cobrado na fatura (ex.: 02/2026).

Repetir em meses: Número de parcelas do lançamento, ou seja quantos meses vai haver essa cobrança na linha.

Adicionar n/n no nome: Quando marcado, o sistema adiciona automaticamente a numeração das parcelas no nome do lançamento (ex.: 1/12, 2/12...). Cada parcela será vinculada ao respectivo mês subsequente.

3. Clique em **Salvar Alterações**.

O sistema exibirá a mensagem Registro gravado com sucesso.

Parcelamento de Aparelho

Ao selecionar o tipo Parcelamento de Aparelho:

Informar:

- ○ Valor
- ○ Mês Referência
- ○ Repetir em meses (quantidade de parcelas ex.: 12 ou 24)

O sistema gera automaticamente cada parcela, nomeando-as como:

- “Parcelamento de aparelho 1/12”

- “Parcelamento de aparelho 2/12” e assim sucessivamente.

Lançamentos Negativos (Descontos)

O sistema permite lançamentos com valores negativos.

Exemplo:

- Tipo: Contestação
- Valor: -100,00

Esse lançamento gera um desconto de R\$ 100,00 na fatura da linha, desde que seja realizado o recálculo da fatura após o cadastro.

Exclusão de Lançamentos

É possível:

- Excluir lançamentos individualmente
- Selecionar vários registros e executar exclusão em massa

Aplicação do Lançamento na Fatura

Importante: O simples cadastro do lançamento não insere automaticamente o valor na fatura.

Ao incluir, alterar ou excluir qualquer lançamento em uma fatura vigente, seja de cobrança, desconto ou outro tipo de ajuste, é obrigatório executar o recálculo da fatura após a modificação.

O recálculo é o procedimento que atualiza os valores totais, subtotais e demais campos financeiros consolidados da fatura com base nos lançamentos atualmente registrados. Caso essa etapa não seja realizada, os valores apresentados na última fatura permanecerão desatualizados e não refletirão corretamente as alterações efetuadas.

Caso a fatura do mês já esteja importada, é obrigatório solicitar ao responsável da empresa o **recálculo da fatura**.

Somente após o **recálculo** o campo “**Já foi cobrado na conta**” será alterado para **Sim**.

Filtros e Consulta

Na tela principal do módulo é possível filtrar:

- Número
- Nome telefone
- Nome lançamento
- Cobrado
- Limite
- Conta
- Por tipo de lançamento (ex.: reposição de chip)
- Por mês de referência (ex.: 02/2026)

Esses filtros permitem localizar rapidamente lançamentos específicos ou verificar cobranças previstas para determinado período.

Relatório geral

O que é?

O Relatório Geral é uma ferramenta destinada à análise detalhada de linhas telefônicas, permitindo:

- Identificar linhas associadas a **pacotes específicos**;
- Verificar **ligações realizadas**, por tipo, **período ou destino**;
- Analisar **consumos**, cobranças e excedentes de uma fatura;
- Identificar **valores atípicos** ou cobranças inesperadas;
- Aplicar múltiplos filtros para auditoria e conferência.

Acesso e geração do relatório

Ao acessar o **Relatório Geral**, o sistema apresenta uma tela inicial com os seguintes campos obrigatórios:

1. **Conta(s):** Selecionar uma ou mais contas para análise.
2. **Mês de referência ou data de vencimento:** Definir a fatura base do relatório por mês ou vencimento.
3. **Tipo de relatório:** Pacotes ou Gerenciamentos.

Sem o preenchimento desses campos, o sistema não gera o relatório.

Relatório de Pacotes

Configuração inicial

1. Selecionar o tipo Pacotes.
2. Marcar as colunas que devem ser exibidas no relatório.
3. Aplicar filtros gerais (opcional):
 - Grupo
 - Plano
 - Tipo de telefone
 - Número específico
 - Outros disponíveis na listagem. Caso nenhum filtro seja selecionado, o sistema considerará todas as linhas.
4. Preencher o campo obrigatório **Limite de resultados**
5. Selecionar o pacote desejado.
6. Selecionar Lançamentos/encargos
7. Gerar relatório

Pacotes duplicados

O relatório pode apresentar o mesmo pacote duas vezes para uma mesma linha. Isso ocorre quando:

- A operadora aplica um valor cheio;
- E posteriormente um desconto ou ressarcimento.

Essa situação é comum em ajustes comerciais ou correções de cobrança.

Relatório de Gerenciamentos (excedentes)

Definição

Gerenciamentos correspondem a consumos tarifados fora dos pacotes contratados, normalmente caracterizados como excedentes.

Configuração inicial

1. Selecionar Gerenciamentos.
2. Marcar todas as colunas desejadas.
3. Não aplicar filtros adicionais (opcional).
4. Limite de resultados (obrigatório)
5. Selecionar os tipos de Gerenciamentos:
 - DDI (internacional)
 - Local
 - Outros tipos disponíveis
6. Clicar em gerar relatório

Ajuste de Limite de Resultados

Por padrão, o sistema exibe 30 registros.

Caso o volume seja maior:

- Alterar o campo Limite de resultados (ex.: 300);
- Gerar novamente o relatório.

Filtros Avançados

O relatório permite aplicar filtros combinados, como:

Por dia da semana

- Exemplo: apenas sábado e domingo.

Por tipo de ligação

- Local
- DDD
- DDI
- Outros serviços

Por horário

- Exemplo: ligações fora do horário comercial (após 18h ou antes das 11h59)

Por número de destino

Permite identificar:

- Quantas vezes um número foi chamado;
- Por qual linha;
- Tempo total de ligação;
- Valor total gerado.

Esse relatório é especialmente relevante para áreas administrativas, financeiras e de TI que realizam gestão e controle de despesas com telecomunicações.

Relatório de grupos

O que é?

O **Relatório de Grupos** tem como objetivo apoiar o rateio de contas, permitindo visualizar de forma consolidada os valores associados a cada grupo cadastrado no sistema.

O relatório organiza as informações por **Tipo de Grupo**, facilitando:

- Conferência de valores por centro de custo ou outro critério de agrupamento;
- Distribuição interna de despesas;
- Auditoria e validação da classificação das linhas;
- Exportação para controles financeiros externos.

Pré-requisitos

Para que o relatório apresente informações corretas, é necessário que:

- Os **Grupos** estejam cadastrados no sistema;
- As **linhas estejam corretamente associadas aos respectivos grupos;**
- A **fatura tenha sido importada** e processada corretamente.

Após a importação da fatura, o relatório é automaticamente atualizado.

Caso alguma linha tenha seu grupo alterado posteriormente, o ajuste deve ser realizado antes da geração do relatório, para que os valores reflitam corretamente o rateio.

Relatório de grupos

Acesso ao Relatório

Para acessar o relatório de grupos:

1. Acesse o menu **Relatórios**.
2. Clique na opção **Relatório de Grupos**.

Geração do Relatório

Ao acessar o relatório, é necessário preencher os seguintes campos:

- Conta: Selecionar a conta desejada.
- Mês de referência ou data de vencimento: definir o período que será analisado.
- Tipo de grupo: Selecionar o tipo de grupo que se deseja visualizar (exemplo: Centro de Custo).
- Grupo: Utilizado quando há diferentes níveis em Grupos.
- Sem grupo? (Opcional): Se marcado irá pesquisar somente registros sem grupo definido.

Colunas do relatório

Recomenda-se manter todas as colunas selecionadas, conforme padrão do sistema, para garantir a visualização completa das informações.

Após o preenchimento dos filtros, clicar em Gerar Relatório.

Informações Apresentadas no Relatório

O relatório exibirá:

- Tipo de grupo (ex.: Centro de Custo);
- Identificação do grupo (ex.: 1, 3, 5, 25 etc.);
- Quantidade de linhas associadas a cada grupo;
- Valor total correspondente à soma das linhas vinculadas ao grupo.

Exemplo prático:

- Grupo 1, 3 e 5 → centros de custo
- Grupo 25 → tempo administrativo
- Cada grupo apresenta o total consolidado de valores relacionados

Utilização para Rateio

O relatório já apresenta os dados prontos para o rateio, desde que:

- Os grupos estejam corretamente cadastrados;
- As linhas estejam corretamente associadas aos grupos;
- A fatura tenha sido importada corretamente.

A consistência do rateio depende da correta vinculação das linhas aos respectivos grupos.

Exportação dos Dados

O sistema permite a exportação do relatório no formato:

- CSV (Excel)

Quando utilizado de forma contínua e estruturada, o relatório contribui para maior previsibilidade orçamentária, controle interno mais eficiente e redução de riscos relacionados à classificação incorreta de despesas.

Relatório de consumo

O que é?

O Relatório de Consumo tem como finalidade apresentar, de forma detalhada e personalizável, os custos e o uso das linhas telefônicas da empresa. Ele permite analisar valores de fatura, pacotes contratados, excedentes, lançamentos, consumo por linha e distribuição por grupos, auxiliando no controle financeiro e na gestão das linhas

Acesso ao relatório e geração

Para acessar o relatório:

1. Acesse o menu **Relatórios**.
2. Clique em **Relatório de Consumo**.

Parâmetros de filtro

Ao acessar o relatório, é possível configurar diversos filtros:

- **Conta(s):** Seleciona uma ou mais contas que serão consideradas na geração do relatório.
- **Mês de referência ou data de vencimento:** Define o período que será analisado, conforme a fatura importada.
- **Grupo:** Permite filtrar por grupos cadastrados (ex.: centro de custo, filial, setor).O resultado depende da vinculação correta da linha ao grupo no cadastro.
- **Informações básicas:** Define quais colunas serão exibidas no relatório.

Estrutura do relatório

Por padrão, o relatório apresenta:

- Nome da linha
- Pacotes contratados
- Encargos manuais (planos)
- Lançamentos avulsos
- Gerenciamentos (excedentes)

Ao gerar o relatório, são exibidos:

- Número da linha
- Nome do usuário
- Valores de pacotes
- Valores de encargos
- Valores de lançamentos
- Valores de gerenciamentos

Essa visualização permite identificar rapidamente:

- Linhas com pacote contratado
- Linhas com consumo excedente
- Custos individuais por usuário

Inclusão de informações adicionais

O relatório pode ser expandido com informações complementares, como:

- E-mail do usuário
- CPF
- Centro de custo
- Grupos vinculados à linha

Após selecionar os campos desejados, basta gerar novamente o relatório para visualizar as novas colunas.

Exportação para Excel

Quando o relatório se torna extenso, recomenda-se utilizar a opção:

- Exportar para CSV / Excel

No Excel é possível:

- Ordenar dados
- Aplicar filtros
- Remover ou ocultar colunas
- Analisar pacotes e consumos específicos

Filtros por tipo de informação

O relatório permite exibir ou ocultar categorias específicas:

- Pacotes
- Encargos
- Lançamentos
- Gerenciamentos

Exemplo de uso:

- Exibir apenas pacotes para análise de planos contratados
- Exibir apenas gerenciamentos para análise de consumo excedente

Também é possível escolher entre:

- Valor cobrado
- Quantidade / duração de uso (minutos, dados, etc.)

Detalhamento de informações

É possível detalhar:

- Pacotes
- Lançamentos
- Gerenciamentos
- Encargos

Ao detalhar pacotes, por exemplo, o relatório passa a listar:

- Todos os pacotes existentes
- Quais linhas utilizam cada pacote

Isso permite, por exemplo, filtrar no Excel todas as linhas que utilizam um determinado plano.

Criação de templates de relatório

O sistema permite salvar modelos personalizados de relatório.

Exemplo de uso:

- Relatório padrão para o RH
- Relatório mensal de pacotes e gerenciamentos
- Relatório de Rateio para contabilidade

Procedimento:

1. Configure todos os filtros e colunas desejadas.
2. No campo **Novo template** clique em **Salvar**
3. No próximo mês, selecione o template.
4. Ajuste apenas o mês de referência.
5. Gere o relatório.

Essa funcionalidade elimina a necessidade de reconfiguração manual recorrente.

IMPORTANTE: O funcionamento correto do relatório depende exclusivamente das informações cadastradas e vinculadas corretamente no menu **Telefones / Acessos**. Dados incompletos, grupos não vinculados ou cadastros desatualizados impactam diretamente a consistência das informações exibidas.

Protocolos / Demandas

O que é?

O módulo Protocolos / Demandas permite registrar, acompanhar e controlar solicitações abertas junto às operadoras. Seu propósito é garantir rastreabilidade, controle de prazos e organização do histórico de atendimento.

Funcionalidades e acesso

Funcionalidades principais:

- Registrar solicitações realizadas à operadora
- Controlar prazos e status de atendimento
- Identificar protocolos em atraso
- Manter histórico completo para consultas futuras
- Receber alertas automáticos sobre atrasos

Embora operacionalmente simples, o módulo é essencial para controle interno e auditoria de demandas.

Acesso ao módulo

Para acessar:

1. Acesse o menu Protocolos / Demandas.

2. A tela inicial exibirá:

- Botão Inserir (para novo protocolo)
- Lista de protocolos já cadastrados

Informações exibidas na listagem

Na tela principal são apresentados os seguintes campos:

- Editar: Botão para editar o protocolo
- Opções: Visualizar
- ID interno: Identificador gerado pelo sistema (não é o protocolo da operadora)
- Data e hora da solicitação
- Tipo de ocorrência
(ex.: consulta de multa, troca de titularidade, desbloqueio de linha)
- Assunto: descrição livre da solicitação
- Telefone vinculado (quando aplicável)
- Situação do protocolo:
 - Atendimento na operadora
 - Aguardando
 - Devolvido

- Efetivado
- Concluído

- Usuário solicitante
- Última interação
Data e hora da última interação
- Prazo da próxima interação
- Conta

O sistema utiliza o campo Prazo da próxima interação para identificar automaticamente protocolos em atraso.

Cadastro e atualização de protocolo

Cadastro de um novo protocolo

Para inserir um novo protocolo:

1. Clique em **Inserir**
2. Preencha os campos:
 - **ID do protocolo:** gerado automaticamente
 - **Conta:** conta à qual o protocolo está vinculado
 - **Data de abertura:** preenchida automaticamente
 - **Tipo de ocorrência**
 - **Assunto**
 - **Telefone (se aplicável)**
 - **Usuário solicitante**
 - **Descrição da solicitação**
 - **Número do protocolo da operadora (se houver)**
 - **Prazo informado pela operadora**
 - **Situação atual**
 - Atendimento na operadora
 - Aguardando
 - Enviado para assistência
 - Pendente de anexo
 - Efetivado
 - Concluído
3. Clique em **Salvar**

Após o salvamento, o protocolo passa a constar na listagem geral.

Atualização e interação no protocolo

Para registrar uma nova interação:

1. Clique no ícone de edição (lápiz) ou visualização (lupa)
2. O sistema exibirá:
 - Dados já registrados
 - Histórico de interações
3. Insira a nova observação

4. Atualize o status, se necessário
5. Informe o prazo da próxima interação (quando aplicável)
6. Salve o registro

Cada atualização é registrada no histórico, mantendo rastreabilidade completa da demanda.

Finalização do protocolo

Quando o atendimento for concluído:

- Selecione o status Efetivado e Concluído
- Não é necessário informar nova data de interação
- O protocolo será encerrado

Controle de atrasos e notificações

O sistema identifica automaticamente protocolos em atraso com base no campo **Prazo da próxima interação**.

Funcionalidade adicional:

- É possível ativar o **envio automático de e-mails**
- Os administradores recebem notificações quando:
 - Um protocolo ultrapassa o prazo definido

Caso a funcionalidade de notificação não esteja disponível, deve-se solicitar ativação à equipe responsável pela configuração do sistema.

Menu e-mails

Como funciona?

O menu E-mails permite o envio automatizado de comunicações a partir do sistema, com base em templates configuráveis. Ele é dividido em dois tipos de envio:

- Envio de e-mails para **usuários** (linhas telefônicas)
- Envio de e-mails para **gestores** (configurados através dos grupos)

Ambos utilizam templates padronizados, permitem personalização por variáveis dinâmicas e possuem controle de envio com rastreabilidade completa.

Envio de e-mails para usuários

Este recurso é utilizado para o envio de e-mails diretamente aos usuários finais cadastrados no sistema (linhas telefônicas).

Configuração inicial

O sistema pode:

- Enviar e-mails utilizando o servidor padrão da aplicação; ou
- Ser configurado para utilizar o servidor de e-mail da própria empresa.

A configuração do servidor de envio deve ser solicitada à equipe técnica.

Requisito obrigatório: a linha deve possuir um e-mail válido cadastrado para que o envio seja realizado corretamente.

Templates de e-mail

Antes do envio, é obrigatório cadastrar ao menos um template de mensagem.

Acesso:

Menu → E-mails → Envio de e-mails para usuários → Templates

Funcionalidades do template:

- Nome do template
- Definição como template padrão
- Assunto do e-mail
- Corpo da mensagem
- Filtros opcionais:
 - Grupo
 - Tipo de telefone
 - Telefones específicos
- Opções adicionais:
 - Anexar fatura em PDF
 - Anexar fatura de dependentes
 - Anexar boleto

Variáveis disponíveis

As variáveis são substituídas automaticamente no envio:

Variável	Descrição
\$conta_nome	Nome da conta
\$conta_numero	Número da conta
\$conta_endereco	Endereço da conta
\$conta_bairro	Bairro da conta
\$conta_cep	CEP da conta
\$conta_nome_cidade	Nome da cidade
\$conta_uf_cidade	UF da cidade
\$telefone_numero	Número do telefone
\$telefone_ramal	Ramal do telefone
\$telefone_nome	Nome associado ao telefone
\$fatura_conta_mes_referencia	Mês de referência da fatura
\$fatura_valor_total_fatura	Valor total da fatura

Exemplo:

Assunto: Fatura do telefone \$telefone.numero

Mensagem: Bom dia \$telefone_nome, segue em anexo a fatura de \$fatura_conta_mes_referencia do seu telefone número \$telefone_numero .

Envio de e-mails

Etapas:

1. Acessar Envio de e-mails para usuários
2. Selecionar:
 - Conta
 - Template
 - Mês de referência
3. (Opcional) Filtrar por telefone ou grupo
4. Clicar em **Gerar lista de e-mails**

O sistema exibirá:

- **Verde:** disponível
- **Vermelho:** e-mail não cadastrado
- **Amarelo:** Já foi enviado e-mail para esta linha nesta fatura

É possível:

- Reenviar e-mails já enviados

- Ajustar o texto apenas para aquele envio específico

5. Opções extras:

- Anexar fatura PDF?
- Anexar fatura PDF de Dependentes?
- Anexar Boleto?

Envio e processamento

- Os e-mails são enviados em lotes de 20 mensagens a cada 5 minutos
- O envio ocorre de forma automática após a confirmação
- Cada envio pode ser acompanhado individualmente

Status possíveis:

- **Amarelo:** Aguardando envio (o e-mail está em uma lista de espera e será enviado em seguida)
- **Verde:** Enviado
- **Vermelho:** NÃO Enviado (o e-mail tentou ser enviado 3 vezes e não conseguiu)

Nos detalhes do envio é possível visualizar:

- Data de criação
- Data do envio efetivo
- Destinatário
- Assunto final
- Conteúdo gerado
- Anexos enviados

Envio de e-mails para gestores

Destinado ao envio consolidado de informações para responsáveis por grupos (ex.: unidades, centros de custo).

Características principais

- Envio por tipo de grupo (ex.: unidades)
- Um e-mail por gestor
- Inclusão automática de:
 - PDFs das faturas
 - Relatório em Excel
 - Tabela-resumo
 - Lista detalhada das linhas

Configuração do template

Acesso:

Menu → E-mails → Envio de e-mails para gestores → Templates

O template permite definir:

- Tipo de grupo (ex.: unidades)
- Assunto do e-mail
- Corpo da mensagem
- Inclusão de:
 - PDF das faturas
 - Relatório Excel consolidado

As variáveis funcionam da mesma forma que no envio para usuários.

Envio para gestores

Etapas:

1. Acessar Envio de e-mails para gestores
2. Selecionar:
 - Conta
 - Template
 - Mês de referência
3. Gerar lista

4. Conferir:
 - Gestores encontrados
 - Quantidade de linhas por gestor
 - Anexos que serão enviados
5. Confirmar o envio

Conteúdo enviado ao gestor

Cada gestor recebe:

- E-mail com texto personalizado
- Tabela resumo (total de linhas e valores)
- Tabela detalhada por linha
- Arquivo Excel consolidado
- PDFs das faturas

Caso o número de anexos seja elevado, o sistema compacta os arquivos automaticamente.

Controle e acompanhamento

Após o envio:

- Os e-mails ficam listados no histórico
- É possível verificar:
 - Data de envio
 - Status
 - Conteúdo enviado
 - Anexos
- O sistema envia **20 e-mails a cada 5 minutos.**

Caso o número de anexos seja elevado, o sistema compacta os arquivos automaticamente.

Requisito importante:

Para que o envio para gestores funcione corretamente, é necessário:

Ter e-mail cadastrado no campo “**E-mail do responsável**” dentro do grupo; ou

Ter gestores vinculados pelo botão “**Usuários Gestores**” no menu de Grupos.

Aparelhos

O que é?

O Menu Aparelhos tem como finalidade manter o controle do estoque de aparelhos da empresa, abrangendo:

- Aparelhos adquiridos por meio de faturas telefônicas de operadoras;
- Aparelhos comprados em lojas físicas;
- Aparelhos obtidos por qualquer outro meio de aquisição.

O módulo permite o acompanhamento completo do ciclo de vida de cada equipamento, incluindo compra, alocação, troca de responsável e situação atual.

Funcionalidades e informações

Acesso ao Menu

Acesse o sistema e selecione o menu Aparelhos.

Ao abrir o módulo, o sistema exibe uma listagem geral dos aparelhos cadastrados, contendo as seguintes informações:

- Tipo de aparelho
- Nome do aparelho
- IMEI
- Data de compra
- Responsável atual (linha/telefone associado)
- Situação do aparelho
- Conta vinculada

Funcionalidades Principais

Inclusão de Novo Aparelho

Para cadastrar um novo aparelho:

1. Clique em **Inserir**.
2. Preencha os campos de cadastro:

Dados do Aparelho

- Tipo de aparelho
- Nome
- Descrição
- IMEI
- Número Serial
- Nota Fiscal
- Data da Compra
- Valor Compra
- Situação:
 - Ativo
 - Estoque
 - Descartado
 - Perdido
 - Roubado
 - Vendido

Edição e Exclusão

Em cada registro da listagem, o sistema disponibiliza as opções:

- Editar
- Excluir

Gestão de Responsáveis

Dentro da edição de um aparelho, é possível gerenciar os responsáveis:

Cadastro de Responsável Atual

- Selecione o responsável atual
- Informe a data inicial
- Caso necessário, informe a data final
- Campo Observações: para registrar ocorrências, como por exemplo: "Devolveu o aparelho sem o carregador."

Alteração de Responsável

Para registrar um novo responsável:

1. Finalize o período do responsável anterior.
2. Informe:
 - Nome do novo responsável
 - Data inicial de uso
3. Salve o cadastro.

Após a conclusão, o sistema passa a considerar automaticamente o novo responsável como atual.

Integração com o módulo de documentos

O Módulo Aparelhos é integrado ao Módulo de **Documentos**, permitindo:

- Geração de Termo de Entrega de Aparelho para colaboradores;
- Preenchimento automático dos dados do aparelho e do usuário no documento:
 - Nome do aparelho
 - E-mail do responsável
 - Demais informações cadastradas

Essa funcionalidade reduz retrabalho e padroniza o controle patrimonial e de telecom.

Pesquisa de Aparelhos

O módulo possui um formulário de pesquisa, utilizado para localizar aparelhos quando houver uma grande quantidade de registros.

Benefícios Operacionais

- Controle centralizado do parque de aparelhos
- Rastreabilidade de responsáveis ao longo do tempo
- Registro completo de histórico e situação dos equipamentos
- Automação documental integrada ao sistema de gestão de Telecom

Importação em CSV

- Para realizar a importação em lote via arquivo CSV, recomenda-se contatar o suporte na primeira execução, pois o processo exige o correto preenchimento de campos específicos e validações prévias.

Alteração de senha

Alteração de senha

O que é?

Este manual descreve o procedimento para alteração de senha de acesso ao sistema, garantindo a atualização segura das credenciais do usuário.

Como funciona?

1. No menu principal do sistema, localize a opção **Alterar Senha**.
2. Clique sobre essa opção para iniciar o processo.

Procedimento para Alteração da Senha

Ao acessar o menu Alterar Senha, siga as etapas abaixo:

1. **Informe a senha atual**
 - Digite a senha que está sendo utilizada no momento.
2. **Informe a nova senha**
 - Insira a nova senha desejada no campo correspondente.
3. **Confirme a nova senha**
 - Repita a nova senha para validação.
4. **Concluir a alteração**
 - Clique no botão **Alterar Senha** para finalizar o processo

Acessos

O que é?

O menu **Acessos** tem como objetivo permitir a visualização e o controle dos acessos realizados pelos usuários no sistema. Por meio dele, é possível identificar **quem acessou, quando acessou e qual o tipo de usuário**.

Visão geral

Acesso ao menu

Para acessar o módulo:

- Clique no menu **Acessos** na parte superior no sistema.

Visão geral da tela

Ao acessar o menu, são exibidas as seguintes informações:

Gráfico de acessos

- Apresenta os acessos organizados **por dia**.
- Permite uma visualização rápida da frequência de uso do sistema.

Formulário de pesquisa

- Permite realizar filtros para localizar acessos específicos.
- Pode ser utilizado para refinar a busca por usuários ou períodos.

Listagem de acessos

Abaixo do gráfico, é exibida uma tabela com o histórico completo de acessos, contendo as seguintes colunas:

- **Login**
Identifica o usuário que realizou o acesso.
- **Linha / Tipo de usuário**
Informa o perfil do usuário que acessou o sistema, podendo ser:
 - Usuário de linha (usuário final)
 - Gestor de grupo
 - Administrador de conta
- **Data do acesso**
Indica o dia em que o acesso foi realizado.
- **Hora do acesso**
Mostra o horário exato do acesso ao sistema.

Funcionalidade do menu

Por meio do menu **Acessos**, é possível:

- Verificar se um usuário acessou o sistema;
- Identificar a data e o horário do acesso;
- Diferenciar acessos por tipo de perfil (usuário final, gestor ou administrador);
- Acompanhar o histórico de utilização da plataforma.

Telefones/Acessos

O que é?

O módulo Telefones é o recurso do sistema GesFone utilizado para gerenciar as linhas telefônicas da empresa. Por meio dele, é possível:

- Controlar o consumo e vincular usuários;
- Gerenciar planos e centros de custo;
- Acompanhar faturas individuais e verificar o status das linhas.

Tela inicial e listagem de linhas

Ao acessar o módulo, o sistema apresenta a listagem completa das linhas telefônicas cadastradas ativas atualmente.

Informações exibidas na listagem:

- **Número:** Número da linha telefônica.
- **Nome do usuário:** Responsável pela linha.
- **Código externo:** Matrícula do RH ou código integrado (ex.: IRP).
- **Faturas:** Quantidade de faturas importadas para a linha desde que o sistema foi implantado.
- **Lançamentos avulsos:** Soma de valores extras a serem adicionados.
- **Plano:** Plano para cálculo e rateio.
- **Grupos:** Centro de custo, unidade ou setor.
- **Teve consumo?** Sinaliza se a linha teve utilização ou não dentro da última fatura importada.
- **Ativo:** Indica se a linha consta na última fatura importada.
- **Tipo de telefone:** Empresa, particular ou dependente.
- **Operadora / Serviço / Conta:** Dados de identificação do contrato.

⚠ IMPORTANTE SOBRE O STATUS ATIVO:

- Não é editável manualmente.
- É determinado automaticamente pela última fatura importada.
- Linhas que não aparecem na fatura mais recente tornam-se inativas automaticamente, sendo assim, não é possível inativar uma linha.

Filtros de Pesquisa e Exportação

O sistema disponibiliza filtros para facilitar a localização:

- **Filtros Básicos:** Número, Nome, Código externo e ICCID.
- **Filtros de Status:** Ativo (Sim/Não/Ambos) e Teve Consumo.
- **Filtros Contratuais:** Plano, Grupo, Operadora, Serviço e Conta.

Observação: Se uma linha deixou de aparecer na fatura, altere o filtro para Ativo = Não para localizá-la.

Exportação de Dados:

A listagem pode ser exportada para Excel, permitindo ordenações personalizadas, análises externas e auditorias

Ações disponíveis

Cada linha possui ícones de ação rápida:

Editar (Ícone de Lápis)

Permite alterar os dados cadastrais da linha:

- **Dados do Usuário:** Nome, E-mail, RG, CPF, CNPJ e Data de Nascimento.
- **Informações do Chip:** ICCID (Código do SIM Card).
- **Vigência:** Datas de início e fim do contrato com a operadora.
- **Tipo de Telefone:** Define se é Empresa, Particular ou Dependente.
- **Informações Administrativas:** Plano e Código Externo.
- **Observações:** Espaço livre para registros adicionais.

Lançamentos Avulsos

Permite visualizar e gerenciar:

- Parcelamentos de aparelhos.
- Cobranças extras ou manuais que serão incorporadas à fatura.

Grupos

Utilizado para alterar o Centro de Custo, Unidade ou Classificação da linha. Todas as mudanças geram um registro no log.

Os grupos podem variar de acordo com as informações de cada empresa.

Documentos e Faturas

- **Documentos:** Termos de adesão, cancelamento e anexos diversos.
- **Faturas:** Histórico completo de faturas da linha, com opção de Visualização ou Download em PDF.

Visualização da Fatura Individual

Ao abrir o detalhamento de uma fatura, o sistema apresenta:

- **Informações Gerais:** Empresa, período de referência e valor total.
- **Detalhes do Plano:** Plano contratado, descontos e pacotes adicionais.
- **Resumo de Consumo:** Total de ligações, minutos e volume de dados (internet).
- **Detalhamento Completo:** Lista item a item com data, hora, destino, duração, localidade e custo de cada evento.

Log de Alterações

Para fins de auditoria e controle dos históricos, o sistema registra todas as modificações feitas na linha, informando:

1. O dado que foi alterado.
2. A data e hora exata.
3. O usuário responsável pela alteração.

IMPORTANTE!

Para atualizações ou importação em lote de informações das linhas, entre em contato com nosso atendimento para obter suporte nessa demanda.