

ASANTE ASS

GESTÃO EMPRESARIAL INTEGRADA, RASTREÁVEL E PRONTA PARA ESCALAR

Asante ASS

Módulo Núcleo

Guia de Formação — Funcionalidades Transversais a Todos os Utilizadores

Asante ASS

asante.mainsolenergy.com | Junho de 2026

Índice

Introdução — O que é o Módulo Núcleo	2
1. Pedidos Internos	2
2. Requisições Formais e Aprovações	4
3. Chamados de Suporte (Helpdesk)	5
4. Chat Interno	7
5. Portal RH Self-Service	7
6. Solicitações RH (Pedidos ao Departamento de RH)	8
7. Pesquisas de Clima RH	9
8. Comunicados e Reconhecimentos	10
9. Solicitação de Manutenção (Self-Service)	10
10. Notificações	11
11. Perfil Pessoal e Segurança	12
12. Visitas e Visitantes (Perfil Receção)	13
13. Assiduidade por QR Code (Receção/Segurança)	14
14. Registo de Chamadas (Perfil Receção)	15
15. Relatórios da Receção e Segurança	15
Glossário do Módulo Núcleo	16

Introdução — O que é o Módulo Núcleo

O **Módulo Núcleo** agrupa todas as funcionalidades que **qualquer utilizador do sistema** pode usar, independentemente do departamento ou perfil. Não importa se é Funcionário, Técnico, Chefe, Admin ou CEO — as ferramentas descritas neste guia estão acessíveis a todos.

Este módulo cobre:

1. **Pedidos Internos** — solicitar algo a outro departamento
2. **Requisições e Aprovações** — pedidos formais com escalamento de aprovação
3. **Chamados de Suporte (TI)** — reportar problemas técnicos
4. **Chat Interno** — comunicação entre colaboradores e departamentos
5. **Portal RH Self-Service** — o colaborador gere o seu próprio perfil funcional
6. **Solicitações RH** — pedir férias, declarações e ausências
7. **Pesquisas de Clima RH** — responder a pesquisas internas
8. **Comunicados e Reconhecimentos** — ver avisos da empresa
9. **Solicitação de Manutenção** — pedir intervenção num ativo
10. **Ver Ativo** — consultar a ficha de um equipamento da empresa
11. **Notificações** — central de alertas do sistema
12. **Perfil e Segurança** — dados pessoais, senha e 2FA
13. **Histórico Completo de Rastreabilidade** — ver o percurso de qualquer pedido
14. **Visitas e Chamadas (Receção/Segurança)** — gestão de visitantes e registo de chamadas

Nota — “Núcleo” não é um menu único: no sistema, estas funcionalidades aparecem no menu lateral sob os nomes “Meus Pedidos”, “Chamados”, “Chat”, “Portal RH”, “Notificações”, etc. Este guia agrupa-as num único documento porque todas são transversais — podem ser usadas por qualquer perfil.

1. Pedidos Internos

Caminho: Funcionário / Técnico → Criar Pedido (`funcionario/criar-pedido.php`)

Um **Pedido Interno** é a forma oficial de pedir algo a outro departamento dentro da empresa — material, serviço, informação, autorização ou apoio. Substitui emails informais e garante rastreabilidade total.

1.1 Criar um Pedido

1. Aceda a **Criar Pedido** no menu lateral;
2. Preencha o **Título** — curto e claro (ex.: “Impressora da sala de reuniões avariada”);
3. Preencha a **Descrição** — detalhe o que precisa, contexto e urgência;
4. Escolha o **Departamento de Destino** — o departamento que irá tratar o pedido (ex.: TI, Logística, Manutenção, RH);
5. Defina a **Prioridade**:

Prioridade	Quando usar
Baixa	Pode esperar vários dias sem impacto operacional

Prioridade	Quando usar
Média	Necessário em 1 a 3 dias úteis (padrão)
Alta	Urgente, impacto imediato na operação

- Escolha a **Categoria** do pedido — o sistema sugere categorias pré-definidas:
 - Material de Escritório, Equipamento Informático, Mobiliário, Formação/Treinamento, Viagens e Deslocações, Serviços Externos, Manutenção, Documentação, Licenças/Software, Outros;
- Anexe ficheiros de suporte se necessário (PDF, JPG, PNG, DOCX, XLSX, ZIP — máx. 10 ficheiros);
- Clique **Enviar Pedido**.

Nota — Número do Pedido: ao ser criado, o sistema gera automaticamente um número único (ex.: PED-2026-0042) que identifica o pedido em qualquer pesquisa ou comunicação.

1.2 Estados do Pedido

Estado	Significado
pendente	Criado, ainda não visto pelo departamento destino
em_analise	O técnico/chefe do departamento está a avaliar
aprovado	Pedido aceite e em tratamento
rejeitado	Pedido recusado, com motivo registado
concluido	Pedido tratado e fechado
cancelado	Cancelado pelo próprio solicitante (só quando pendente)

1.3 Ver e Acompanhar os Meus Pedidos

Caminho: Funcionário → Meus Pedidos (`funcionario/meus-pedidos.php`)

Mostra todos os pedidos que criou, com:

- **4 cards de resumo** — Pendentes, Em Análise, Aprovados, Rejeitados;
- **Filtros** — por estado, por prioridade e pesquisa por número, título ou descrição;
- **Ordenação** — por data de criação (mais recente), data de atualização ou prioridade;
- Acesso direto ao **detalhe** de cada pedido.

1.4 Ver o Detalhe de um Pedido

Caminho: `funcionario/ver-pedido.php`

A página de detalhe mostra:

- Número, título, prioridade, categoria e estado atual;
- Data de criação e última atualização;
- Todos os **anexos** enviados (descarregáveis);
- O **histórico de interações** — quem respondeu, quando e o quê;
- Botão **Cancelar** (disponível apenas enquanto o pedido está *pendente*);
- Botão **Exportar PDF** — gera um PDF do pedido para arquivo ou envio por email.

Exemplo prático — Empresa petrolífera

O técnico de campo da “PetroAngola Services” precisa de 2 monitores novos para a sala de operações. Abre um Pedido Interno, departamento destino “TI”, categoria “Equipamento Informático”, prioridade “Alta”, descrição “Monitorização contínua das plataformas exige dois ecrãs — situação crítica desde avaria em 15/06”. Anexa foto da sala. O TI recebe notificação imediata, aprova e fecha o pedido após entrega.

2. Requisições Formais e Aprovações

Caminho: Técnico / Chefe → Requisições (tecnico/criar-requisicao.php)

Uma **Requisição** é uma solicitação formal de **bens ou serviços** que envolve valor financeiro e segue um fluxo obrigatório de aprovação antes de poder gerar uma Ordem de Compra. É o processo de compra controlado da empresa.

2.1 Criar uma Requisição

1. Acesse a **Requisições** → **Nova Requisição**;
2. Preencha o **Título**, **Descrição** e **Justificativa** (obrigatória — é o argumento de negócio que o aprovador vai ler);
3. Escolha a **Moeda** (AOA, USD, EUR, etc.);
4. Adicione os **Itens** da requisição:
 - Para cada item: **Descrição do Item**, **Quantidade**, **Preço Unitário** e **Observação** opcional;
 - O sistema calcula o **Total do Item** e o **Total Geral** automaticamente;
5. Submeta — o estado muda para `pendente_aprovacao`.

Nota — Impacto Orçamental: ao submeter, o sistema verifica automaticamente o orçamento disponível da rubrica/departamento. Se não houver cobertura suficiente, mostra um alerta `exceeded` ou `no_budget` antes de permitir continuar. O Chefe Financeiro é notificado.

2.2 Fluxo de Aprovação e Escalamento

O sistema usa **escalamento automático por valor e por regra configurada**:

Nível	Quem aprova	Quando é acionado
Nível 1	Chefe do departamento solicitante	Sempre
Nível 2	Chefe Financeiro	Valor acima do limite do Chefe de Dept.
Nível 3	Admin / CEO	Valor acima do limite do Financeiro
Escalamento automático	Sobe ao nível seguinte	Se o aprovador não responder no prazo definido

Nota — Devolução (pedido de correção): um aprovador pode devolver a requisição com um comentário pedindo mais informação ou correção. O solicitante recebe notificação, corrige e reenvia — sem perder o histórico.

2.3 Rastreabilidade Completa

Caminho: `funcionario/ver-historico-completo.php`

Mostra o percurso completo de qualquer pedido/requisição:

- Linha do tempo com cada mudança de estado, data, hora e responsável;
- Textos de aprovação, rejeição ou devolução;
- Estado atual da requisição e do pedido de origem;
- Nível de aprovação atual e quem são os aprovadores em cada nível;
- **Botão Imprimir** — para arquivo físico ou PDF.

Nota — Quem tem acesso: o solicitante vê o histórico do seu próprio pedido/requisição. Chefes e Admin veem o histórico de todos os pedidos do departamento ou da empresa.

Exemplo prático — Construção civil

O Encarregado de Obra da “ConstrutAngola” precisa de 500 sacos de cimento com urgência. Cria uma requisição de 3 itens (cimento, areia e brita) no valor total de 1.250.000 Kz. O Chefe de Operações aprova (nível 1). Como o valor ultrapassa 1.000.000 Kz, sobe automaticamente para o Chefe Financeiro (nível 2), que verifica o orçamento da rubrica “Materiais de Construção” e aprova. A requisição vai para Logística/Compras, que cria a Ordem de Compra.

3. Chamados de Suporte (Helpdesk)

Caminho: `Funcionário → Chamados → Novo Chamado (funcionario/criar-chamado.php)`

Um **Chamado de Suporte** é a forma de reportar um problema técnico à equipa de TI da empresa. É diferente de um Pedido Interno — o chamado vai especificamente para o departamento de TI e segue um SLA (prazo de resposta).

3.1 Criar um Chamado

1. Aceda a **Chamados** → **Novo Chamado**;
2. Preencha o **Assunto** — ex.: “Computador não liga”, “Sem acesso ao email”;
3. Escolha a **Categoria** do problema:

Categoria	Exemplos de problemas
Hardware	Computador, Impressora, Monitor, Teclado, Mouse
Software	Instalação, Licenças, Bugs, Atualizações
Rede e Conectividade	Internet, Wi-Fi, VPN, Cabo de Rede
Email e Comunicações	Outlook, Gmail, Acesso a Email
Acessos e Permissões	Senhas bloqueadas, Autorizações, Novas contas

Categoria	Exemplos de problemas
Telefonia	Ramais, Chamadas, Problemas com telefone
Formação/Treino	Dúvidas sobre sistemas, pedido de formação
Outros	Situações não previstas nas categorias acima

4. Defina a **Prioridade** (Baixa / Média / Alta);
5. Escreva a **Descrição detalhada** — quantos mais detalhes, mais rápida a resolução;
6. Submeta — o chamado fica com estado aberto.

3.2 Estados do Chamado

Estado	O que significa
aberto	Chamado criado, aguarda atribuição a um técnico
em_progresso	Técnico atribuído e a trabalhar na resolução
aguardando_usuario	TI precisa de mais informação da sua parte
resolvido	Resolução aplicada, aguarda confirmação
fechado	Confirmado como resolvido

3.3 Ver e Interagir com um Chamado

Caminho: `funcionario/ver-chamado.php`

Dentro de um chamado pode:

- **Ler as respostas** do técnico de TI em tempo real;
- **Enviar mensagens** de esclarecimento ou informação adicional;
- **Confirmar resolução** — quando o técnico marca como “resolvido”, recebe uma notificação para confirmar;
- Ver o **histórico completo** da conversa e todas as ações tomadas.

3.4 Listar e Filtrar Chamados

Caminho: `funcionario/chamados.php`

- **5 cards de resumo** — Abertos, Em Progresso, Aguardando, Resolvidos, Fechados;
- **Filtros** — por estado, categoria, prioridade e pesquisa por texto;
- Ordenação por data de criação, atualização ou prioridade.

Exemplo prático — Empresa de serviços

Uma consultora da “TechServ” tenta aceder ao sistema de faturação e a sua senha está bloqueada às 8h da manhã. Abre um chamado, categoria “Acessos e Permissões”, prioridade “Alta”, assunto “Conta bloqueada — não consigo aceder à faturação”. O TI recebe notificação imediata, desbloqueia a conta e responde no chamado. A consultora confirma que o problema foi resolvido e o chamado fecha-se.

4. Chat Interno

Caminho: Funcionário / Técnico → Chat (funcionario/chat.php)

O **Chat Interno** é o sistema de mensagens em tempo real da empresa — para conversas rápidas entre colegas e departamentos, sem sair do sistema.

4.1 Tipos de Conversa

Tipo	Como funciona
Conversa direta (1:1)	Mensagem privada entre dois colaboradores
Grupo	Chat com vários participantes, com nome e tema definidos

4.2 Funcionalidades do Chat

- **Enviar mensagens de texto** em tempo real;
- **Anexar ficheiros** — imagens, PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, ZIP, RAR (com pré-visualização para imagens);
- **Indicador “está a escrever...”** — sabe quando o outro está a redigir uma resposta;
- **Reações a mensagens** — emoji de reação (como o WhatsApp/Slack);
- **Editar mensagem** — corrigir uma mensagem já enviada (fica marcada como “editada”);
- **Busca dentro da conversa** — encontrar mensagens antigas por palavra-chave;
- **Criar grupos** — escolha um nome e adicione participantes (busca por nome ou email);
- **Detalhes do grupo** — ver membros, adicionar ou remover participantes.

Nota — Chat vs. Pedido vs. Chamado: use o Chat para comunicação rápida e informal. Use o Pedido Interno quando precisar de um registo formal e rastreável de um pedido a outro departamento. Use o Chamado quando tiver um problema técnico que precisa de ser resolvido pelo TI com SLA.

Exemplo prático

O responsável da Logística precisa de confirmar com o Financeiro se há orçamento para uma compra urgente antes de criar a requisição formal. Envia uma mensagem rápida pelo Chat ao Chefe Financeiro — que responde em 2 minutos. Confirmado o orçamento, o responsável da Logística cria então a Requisição formal.

5. Portal RH Self-Service

Caminho: Funcionário → Portal RH (funcionario/portal-rh.php)

O **Portal RH** é o painel pessoal de cada colaborador com tudo o que precisa saber sobre a sua situação funcional — sem ter de ir pessoalmente ao departamento de RH.

5.1 O que está disponível no Portal RH

Informação	Detalhe
Entrada atual	Data e hora de entrada registrada no dia (via QR Code de assiduidade)
Contrato atual	Estado do contrato em vigor (ativo, próximo do fim, renovado)
Último recibo	Valor líquido do último recibo de vencimento e o seu estado
Pedidos RH pendentes	Férias e declarações que ainda estão em aprovação
Recibo de vencimento	Visualização e exportação em PDF do recibo do mês
Contrato atual	Visualização e exportação em PDF do contrato em vigor
Documentos pessoais	Lista de documentos que o RH arquivou na sua ficha

5.2 Exportar Documentos do Portal RH

Todos os documentos do Portal RH podem ser exportados:

- `funcionario/meu-recibo-salarial.php` → Recibo de vencimento do mês atual ou meses anteriores, com exportação em PDF (`meu-recibo-salarial-pdf.php`);
- `funcionario/meu-contrato.php` → Contrato em vigor, com exportação em PDF (`meu-contrato-pdf.php`);
- `funcionario/meus-documentos.php` → Lista de todos os documentos na sua ficha de RH, com download individual (`meus-documentos-pdf.php`).

Nota — Privacidade: cada colaborador vê **apenas os seus próprios** documentos, recibos e contratos. Nenhum colega tem acesso à informação salarial ou contratual dos outros.

6. Solicitações RH (Pedidos ao Departamento de RH)

Caminho: Funcionário → Solicitações RH (`funcionario/solicitacoes-rh.php`)

Permite ao colaborador fazer pedidos formais ao departamento de RH sem necessidade de presença física.

6.1 Tipos de Solicitação RH disponíveis

Tipo	O que pede	Finalidade obrigatória?
Férias	Período de férias para aprovação pelo Chefe direto	Não
Ausência justificada	Justificação de uma falta (com anexo de atestado, se necessário)	Não
Declaração de trabalho	Prova formal de vínculo laboral e cargo	Sim (ex.: “Para fins bancários”, “Para candidatura a visto”)
Declaração de vencimento	Prova do salário auferido	Sim (ex.: “Para crédito habitação”, “Para arrendamento”)

Tipo	O que pede	Finalidade obrigatória?
Declaração de IRT	Declaração fiscal do imposto retido	Sim
Outros	Qualquer outra solicitação ao RH	Sim

6.2 Como Criar uma Solicitação RH

1. Acesse a **Solicitações RH** no menu;
2. Escolha o **tipo de solicitação**;
3. Se for uma declaração, preencha a **finalidade** (obrigatória — define o que vai constar no documento);
4. Defina a **prioridade** (Baixa / Média / Alta);
5. Adicione **observações** se necessário;
6. Submeta — o sistema cria um Pedido Interno para o departamento de RH, que é notificado.

Nota — Rastreabilidade: cada solicitação RH é tratada como um Pedido Interno, pelo que pode acompanhar o estado em **Meus Pedidos** e ver o histórico completo.

Exemplo prático

A colaboradora Ana Sousa precisa de uma declaração de vencimento para submeter ao banco para um crédito habitação. Aceite a Solicitações RH, escolha “Declaração de vencimento”, finalidade “Pedido de crédito habitação — BFA”, prioridade “Alta”. O RH recebe o pedido, processa a declaração e responde no próprio pedido. Ana descarrega o PDF da declaração diretamente do sistema.

7. Pesquisas de Clima RH

Caminho: Funcionário → Pesquisas RH ([funcionario/pesquisas-rh.php](#))

O RH pode lançar **pesquisas de clima organizacional** para medir o bem-estar, a satisfação e a opinião dos colaboradores. Cada colaborador responde diretamente pelo sistema.

7.1 Formatos de Pergunta disponíveis

Formato	Como responder
Escala de 1 a 5	Clicar no número que representa a sua opinião (1 = mau, 5 = excelente)
Sim / Não	Dois botões de escolha
Texto livre	Campo aberto para escrever a opinião com detalhe
Comentário geral	Campo de comentário global no final da pesquisa

7.2 Como responder a uma Pesquisa

1. Acesse a **Pesquisas RH** — as pesquisas ativas aparecem automaticamente;

2. Leia cada pergunta e responda com honestidade (as respostas são anónimas, salvo indicação em contrário);
3. Escreva um comentário geral opcional no final;
4. Submeta — a sua resposta é registada e o RH recebe os dados agregados.

Nota — Anonimato: por padrão, as respostas são agrupadas pelo RH de forma anónima. O nome do colaborador não aparece associado a respostas individuais, salvo se a pesquisa for explicitamente identificada (indicado no enunciado da pesquisa).

8. Comunicados e Reconhecimentos

Caminho: Funcionário → Comunicados RH ([funcionario/comunicados-rh.php](#))

O RH e a Direção podem publicar **comunicados internos** para informar os colaboradores. Podem também registar **reconhecimentos** individuais ou de equipa.

8.1 Tipos de Comunicado

Tipo	Exemplos
Aviso	Mudança de horário, nova política, informação urgente
Comunicado	Newsletter interna, resultados da empresa, novidades
Elogio	Reconhecimento público de um colaborador ou equipa
Prémio	Anúncio de prémio por desempenho
Meta	Comunicação de uma meta alcançada pela equipa
Inovação	Reconhecimento de uma ideia ou melhoria proposta

8.2 Confirmar Leitura

Alguns comunicados requerem **confirmação de leitura** — o sistema mostra um botão “Marcar como lido” que deve ser clicado. O RH consegue ver quais colaboradores já leram e quais ainda não.

9. Solicitação de Manutenção (Self-Service)

Caminho: Funcionário → Manutenção ([funcionario/manutencao.php](#))

Qualquer colaborador pode **solicitar manutenção** de um ativo ou equipamento da empresa sem precisar de ir pessoalmente ao departamento de Manutenção.

9.1 Criar uma Solicitação de Manutenção

1. Preencha o **Assunto** — ex.: “Ar-condicionado da sala 3 não arrefece”;
2. Escreva a **Descrição** — sintomas, quando começou, impacto na operação;
3. Selecione o **Ativo** (equipamento) em avaria, se estiver cadastrado no sistema (campo de pesquisa com lista de ativos da empresa);
4. Defina a **Prioridade** — Normal, Urgente, Crítica;
5. Indique a **Localização** (ex.: “Piso 2, Sala de Reuniões B”) — útil quando o ativo não está cadastrado;
6. Indique o seu **Contacto** para o técnico de manutenção poder chegar facilmente;
7. Defina uma **Data Limite** (opcional) — se o problema tiver impacto até uma certa data;
8. Adicione **Observações** extras;
9. Faça **upload de anexos** (foto do problema, vídeo, documento) — até 10 ficheiros;
10. Submeta — a Manutenção recebe notificação e cria uma Ordem de Serviço.

Nota — Origem da OS: quando a Manutenção converte a sua solicitação numa Ordem de Serviço, o campo “Origem” fica registado como **portal** — distinguindo solicitações de colaboradores dos planos preventivos automáticos. O colaborador pode acompanhar o estado da sua solicitação em **Meus Pedidos**.

9.2 Ver a Ficha de um Ativo

Caminho: Funcionário → Ver Ativo ([funcionario/ver-ativo.php](#))

Se souber o ID de um ativo (normalmente está numa etiqueta no equipamento), pode consultar a sua ficha completa: categoria, estado, localização, responsável e histórico de manutenções — sem precisar de aceder ao módulo de Manutenção.

Exemplo prático — Indústria

O operador de uma linha de produção da “TechServ” nota que uma bomba hidráulica está a fazer um ruído anormal. Abre uma Solicitação de Manutenção pelo telemóvel, seleciona o ativo “Bomba B-07 — Linha 3”, prioridade “Urgente”, escreve “Ruído metálico anormal, possível falha de rolamento. A linha pode ter de parar em breve.” e anexa um vídeo de 30 segundos. A Manutenção recebe a notificação, vai ao local, confirma o problema e cria uma OS corretiva.

10. Notificações

Caminho: Funcionário → Notificações ([funcionario/notificacoes.php](#))

A central de notificações reúne **todos os alertas do sistema** num único lugar — para que nada passe despercebido.

10.1 Tipos de Notificação

Tipo	Cor	Quando chega
Sucesso	Verde	Pedido aprovado, chamado resolvido, declaração emitida
Atenção	Amarelo	Pedido devolvido para correção, prazo a aproximar-se
Urgente	Vermelho	Pedido rejeitado, chamada urgente recebida, escalamento
Informação	Azul	Comunicado publicado, pesquisa nova disponível, resposta no chat

10.2 Gerir Notificações

- **Filtros** — Todas, Não Lidas, Sucesso, Atenção, Urgente, Informação;
- **Marcar como lida** individualmente ou **Marcar todas como lidas** de uma vez;
- **Remover notificações lidas** — para limpar o painel;
- **Paginação** — se tiver muitas notificações, navega por páginas.

Nota — Notificações no topo da página: o ícone de sino no cabeçalho do sistema mostra o número de notificações não lidas. Clicando nele, abre o painel de notificações sem precisar de navegar para a página completa.

11. Perfil Pessoal e Segurança

Caminho: Funcionário → Perfil ([funcionario/perfil.php](#))

11.1 O que pode editar no seu Perfil

Campo	Pode editar?
Nome completo	Sim
Email	Não (gerido pelo Admin/RH)
Foto de perfil	Sim (upload de imagem)
Senha	Sim (com indicador de força)
Dados de departamento/cargo	Não (gerido pelo RH)

11.2 Estatísticas Pessoais no Perfil

O painel do perfil mostra também:

- **Total de pedidos aprovados** — quantos pedidos seus foram aprovados;
- **Total de pedidos pendentes** — quantos ainda estão em aberto;
- **Total de acessos ao sistema** — frequência de uso;
- **Último acesso** — data e hora do acesso mais recente;
- **Top 5 ações mais frequentes** — o que faz mais no sistema (útil para identificar hábitos de uso).

11.3 Alterar Senha com Indicador de Força

Ao alterar a senha, o sistema mostra um indicador em tempo real:

- **Vermelho** — senha fraca (menos de 8 caracteres ou sem variação)
- **Amarelo** — senha moderada (8+ caracteres com alguma variação)
- **Verde** — senha forte (8+ caracteres, maiúsculas, números e símbolos)

Nota — 2FA (autenticação de dois fatores): se o Admin da empresa tiver ativado o 2FA obrigatório para o seu perfil, ao fazer login será pedido um código adicional (por email, SMS ou aplicação autenticadora). Pode ver e gerir o seu 2FA na aba de segurança do Perfil.

12. Visitas e Visitantes (Perfil Receção)

Caminho: Receção → Gestão de Visitantes (recepcao/visitantes.php, recepcao/agendar-visita.php)

Disponível para o perfil **Receção** (e Admin/CEO com visão transversal).

12.1 Cadastrar um Visitante

Antes de agendar uma visita, o visitante deve ser cadastrado no sistema:

1. Aceda a **Visitantes** → **Novo Visitante**;
2. Preencha: **Nome completo**, **Tipo de documento** (BI, Passaporte, Carta de Condução, etc.), **Número do documento**, **Telefone**, **Email** (opcional), **Empresa do visitante** (se aplicável);
3. Faça **upload da foto** do visitante (para identificação visual no check-in);
4. Guarde — o visitante fica no cadastro e pode ser reutilizado em visitas futuras.

Nota — Pesquisa de visitante: na lista de visitantes, pode pesquisar por nome, número de documento, telefone, email ou empresa. Isto evita duplicar cadastros.

12.2 Agendar uma Visita

Caminho: recepcao/agendar-visita.php

1. Selecione o **Visitante** (do cadastro);
2. Selecione o **Anfitrião** — o colaborador da empresa que vai receber o visitante (o sistema mostra todos os colaboradores exceto Receção e Segurança);
3. Preencha o **Motivo da Visita**;
4. Defina a **Data** e **Hora** agendadas;
5. Adicione **Observações** (ex.: “Trazer proposta impressa”, “Reunião na sala 4”);
6. Confirme — o sistema gera um **QR Code da visita** e notifica o anfitrião.

Nota — QR Code da visita: o QR Code pode ser enviado ao visitante por email ou impresso. No dia da visita, o visitante apresenta o QR Code e a Receção faz o check-in em segundos, sem precisar de pesquisar manualmente.

12.3 Check-in e Check-out de Visitantes

Caminho: `recepcao/checkin.php` / `recepcao/checkout.php` / `recepcao/checkin-qrcode.php`

Check-in manual: 1. Acesse a **Check-in** → **Selecione o Visitante**; 2. Confirme os dados da visita e o anfitrião; 3. Clique **Fazer Check-in** — a hora de entrada fica registrada.

Check-in por QR Code: - `recepcao/checkin-qrcode.php` — abre a câmara do dispositivo, lê o QR Code da visita e confirma a chegada automaticamente. - Apresenta “Chegada Confirmada” (verde) ou erro (se o código for inválido ou já usado).

Check-out: - `recepcao/checkout.php` — lista as visitas com check-in feito que ainda não têm check-out; - Selecione a visita, adicione observações (ex.: “Deixou proposta, reunião reagendada”) e confirme a saída.

Estados possíveis de uma visita

Estado	Significado
agendado	Visita marcada, visitante ainda não chegou
checkin_feito	Visitante está no edifício
checkout_feito	Visitante saiu
cancelado	Visita foi cancelada antes de acontecer

13. Assiduidade por QR Code (Receção/Segurança)

Caminho: `recepcao/assiduidade-qrcode.php` e `recepcao/kiosk-assiduidade.php`

13.1 Leitura individual de passe

A Receção (ou Segurança) usa este ecrã para registar a entrada e saída de um colaborador lendo o QR Code do seu passe pessoal.

O sistema determina automaticamente se é entrada ou saída: - Se o colaborador ainda não registou entrada hoje → regista **entrada**; - Se já registou entrada mas não saída → regista **saída**; - Se já registou saída → mostra “Ponto de hoje encerrado”.

Nota — Status de assiduidade: se o colaborador entrar depois da hora limite configurada pelo RH, o sistema marca automaticamente a entrada como **atrasado** e notifica o RH.

13.2 Modo Quiosque (Kiosk)

Caminho: `recepcao/kiosk-assiduidade.php`

Modo de ecrã grande, desenhado para ser usado num tablet ou monitor fixo na entrada da empresa. O colaborador aproxima o próprio passe da câmara e o sistema valida automaticamente — sem intervenção da Receção. Ideal para empresas com muitos colaboradores na mesma entrada.

- **Câmara traseira ou frontal** — configurável;

- **Confirmação visual clara** — verde (entrada/saída confirmada) ou vermelho (erro);
- Corre em modo de visualização contínua — não fecha o scanner após cada leitura.

14. Registo de Chamadas (Perfil Receção)

Caminho: Receção → Chamadas (recepcao/chamadas.php) e recepcao/registrar-chamada.php

A Receção regista **todas as chamadas telefónicas** que passam pela empresa — recebidas e efetuadas.

14.1 Registar uma Chamada

Chamada Recebida:

1. Aceda a **Chamadas** → **Registar Chamada Recebida**;
2. Preencha: **Nome do contacto**, **Telefone**, **Empresa** (se aplicável);
3. Selecione o **Destinatário interno** — o colaborador para quem a chamada foi direcionada;
4. Escreva o **Assunto** (o motivo da chamada);
5. Deixe uma **Mensagem** se o destinatário não estava disponível (ex.: “Voltará a ligar amanhã”);
6. Marque **Urgente** se a chamada requerer ação imediata;
7. Submeta — o sistema notifica o destinatário interno se a chamada for urgente.

Chamada Efetuada: processo idêntico, mas o tipo fica registado como efetuada.

14.2 Visão geral das Chamadas

Caminho: recepcao/chamadas.php — mostra:

- **5 cards de resumo** — Recebidas, Efetuadas, Urgentes, Hoje, Este mês;
- **Filtros** — por tipo (recebida/efetuada) e por urgência;
- **Filtro de data** — para ver chamadas de um período específico.

15. Relatórios da Receção e Segurança

Caminho: recepcao/relatorios.php — 3 tipos de relatório:

Tipo	O que mostra
Visitas	Total por estado (agendadas, concluídas, canceladas), lista detalhada, exportação PDF/CSV
Chamadas	Total por tipo (recebidas/efetuadas), urgentes, por período, exportação PDF/CSV
Geral	Visão consolidada de visitas + chamadas num mesmo relatório

Glossário do Módulo Núcleo

Termo	Significado
Pedido Interno	Solicitação formal a outro departamento, com rastreabilidade completa
Requisição	Pedido de bens/serviços com valor financeiro, sujeito a aprovação por níveis
Escalamento	Subida automática da aprovação para um nível superior quando o prazo não é cumprido
Chamado (Helpdesk)	Pedido de suporte técnico ao departamento de TI, com SLA definido
SLA	Prazo máximo acordado para resposta ou resolução de um chamado
Chat Interno	Sistema de mensagens em tempo real entre colaboradores e departamentos
Portal RH	Painel self-service onde o colaborador consulta recibos, contratos e pede declarações
Solicitação RH	Pedido formal ao RH (férias, declaração, ausência) via sistema
Pesquisa de Clima	Questionário interno para medir satisfação e bem-estar dos colaboradores
Comunicado	Aviso ou notícia publicada pela empresa para todos os colaboradores
Reconhecimento	Elogio, prémio ou registo de conquista de um colaborador/equipa
Assiduidade por QR Code	Registo de entrada e saída usando o passe pessoal com QR Code
Kiosk de Assiduidade	Ecrã fixo na entrada para leitura autónoma de QR Code pelo colaborador
Visitante	Pessoa externa à empresa que entra nas instalações com visita agendada
Anfitrião	Colaborador interno que recebe e é responsável pelo visitante
Check-in	Confirmação de chegada (visitante) ou entrada (colaborador) no sistema
Check-out	Confirmação de saída do visitante
Chamada Recebida	Chamada telefónica externa recebida pela Receção e registada no sistema
Chamada Efetuada	Chamada telefónica feita pela Receção para o exterior, registada no sistema
Solicitação de Manutenção	Pedido de intervenção num ativo, feito pelo colaborador via portal self-service
2FA	Autenticação de dois fatores — camada extra de segurança no login
Prioridade	Nível de urgência de um pedido, chamado ou solicitação (Baixa / Média / Alta)