

ASANTE ASS

GESTÃO EMPRESARIAL INTEGRADA, RASTREÁVEL E PRONTA PARA ESCALAR

Manual de Formação do Utilizador

Guia prático para usar o sistema, módulo a módulo

Asante ASS

asante.mainsolenergy.com | Junho de 2026

Índice

Bem-vindo ao Asante ASS	2
Como o sistema está organizado	2
Módulo Núcleo: Pedidos, Requisições e Aprovações	3
Módulo RH — Recursos Humanos	5
Módulo Financeiro	7
Módulo Logístico	8
Módulo Comercial	9
Módulo Operações / Projetos / Prestação de Serviços	12
Módulo Pós-venda / Atendimento / Suporte	14
Módulo Administrativo / Gestão Documental / Expediente	15
Módulo Transporte / Frota	16
Módulo HSE / QHSE (Saúde, Segurança e Ambiente)	17
Módulo Jurídico / Compliance	18
Módulo TI / Tecnologia da Informação	20
Módulo Segurança Física / Portaria	21
Módulo Manutenção / Ativos	22
Central de Ajuda	23
Glossário rápido	24
Considerações finais	24

Bem-vindo ao Asante ASS

O **Asante ASS** é o sistema de gestão empresarial integrada da sua empresa. Ele une, num único fluxo operacional, os **pedidos do dia a dia**, o **RH**, o **financeiro**, os **ativos**, a **TI** e a **governança**, para que tudo o que acontece na empresa fique registado, rastreável e fácil de acompanhar.

Este manual foi escrito como uma **formação**, não como uma lista de botões. Cada módulo é explicado com:

- **O que é e para que serve**, em linguagem simples;
- **Termos do sistema**, com uma nota de significado sempre que o termo não for óbvio;
- **Exemplos práticos**, usando empresas fictícias de setores diferentes (petróleo e gás, construção, comércio, serviços), para que veja o sistema a funcionar num caso real;
- **Quem precisa de preencher o quê** para que outro módulo funcione corretamente — porque o Asante ASS é um sistema **integrado**: o que um colega lança no Comercial pode abrir uma tarefa nas Operações, no Financeiro ou na Logística.

Nota: Ao longo do manual vai encontrar caixas como esta. Servem para explicar o significado de um termo específico do sistema, sem interromper a explicação principal.

Este é o **primeiro** dos dois manuais de formação do Asante ASS:

1. **Manual do Utilizador** (este documento) — para Funcionários, Técnicos, Chefes de Departamento, Administradores de empresa, CEO, Receção e Segurança.
2. **Manual Técnico do Super Admin** — para a equipa que administra o sistema a nível global (configuração, segurança, migrações, planos SaaS).

Como o sistema está organizado

Empresas, departamentos e perfis

O Asante ASS é **multiempresa**: cada empresa cliente tem os seus próprios dados, utilizadores e fluxos completamente isolados dos de outras empresas. Dentro de cada empresa, os dados organizam-se por **departamento** (ex.: Logística, Financeiro, RH, Comercial, TI, Jurídico, HSE, Operações, Transporte, Administrativo, Manutenção, Marketing).

Nota — Departamento: é a unidade organizacional à qual o utilizador pertence (ex.: “Logística”, “Financeiro”). Define que menus vê, que dados pode consultar e, em muitos módulos, que aprovações pode dar.

Cada pessoa que acede ao sistema tem um **perfil**, que define o que pode ver e fazer:

Perfil	Quem é	Visão típica no sistema
Super Admin	Equipa que fornece o sistema (Extensus)	Gestão global de todas as empresas clientes (ver Manual Técnico)

Perfil	Quem é	Visão típica no sistema
Admin (Empresa)	Administrador da empresa cliente	Acesso transversal a todos os módulos da sua empresa
CEO	Direção executiva	Visão executiva, leitura ampla e aprovações de topo
Chefe	Chefe de departamento	Gere o seu departamento, aprova pedidos, vê relatórios internos
Técnico	Operador do departamento	Executa as tarefas do dia a dia do seu departamento
Funcionário	Colaborador comum	Inicia pedidos, requisições e solicitações; consulta o que lhe diz respeito
Receção	Front office / portaria	Visitas, visitantes, check-in/check-out, chamadas
Segurança	Segurança física	Portaria, rondas, ocorrências, credenciais de acesso

Nota — Hierarquia de aprovação: Em quase todos os fluxos do sistema (pedidos, requisições, compras, despesas, concursos), a aprovação sobe por níveis: **Técnico** → **Chefe** → **Admin/CEO**, conforme o valor, o risco ou a regra configurada para esse tipo de pedido. Chama-se a isto **escalamento de aprovação**.

Como navegar

Depois do **login**, o sistema mostra um **painel (dashboard)** adaptado ao seu perfil e departamento, com indicadores, pendências e atalhos. O **menu lateral** está agrupado por assunto (não por nome técnico de tabela), para não sobrecarregar visualmente quem usa o sistema todos os dias. No topo, encontra:

- **Notificações** — avisos de pedidos pendentes, aprovações, prazos e alertas;
- **Pesquisa global** — para encontrar rapidamente pedidos, documentos, fornecedores, colaboradores, etc.;
- **Pendências** — lista pessoal do que precisa da sua ação;
- **Perfil** — para mudar a sua senha, ativar o duplo fator de autenticação (2FA) e, se tiver mais do que um perfil/empresa, trocar de perfil.

Módulo Núcleo: Pedidos, Requisições e Aprovações

Este é o módulo mais usado por **todos os perfis**, porque é a porta de entrada para pedir algo a outro departamento — desde uma simples solicitação interna até uma requisição de compra que vai gerar uma ordem de compra no Financeiro/Logística.

Nota — Pedido vs. Requisição: No Asante ASS, “**Pedido**” é geralmente usado para solicitações internas gerais (ex.: pedido de suporte, pedido de manutenção, pedido a outro departamento). “**Requisição**” é o termo usado quando a solicitação envolve **bens, serviços ou compra** e segue para um fluxo formal de aprovação e, depois, para uma **Ordem de Compra**.

Como criar uma requisição (passo a passo)

Caminho no menu: Técnico/Funcionário → Requisições → Nova Requisição (ecrã criar-requisicao.php).

1. Preencha o **Título** — um nome curto e claro (ex.: “Compra de capacetes e botas HSE — Base Cabinda”).
2. Escreva a **Descrição** — o que está a pedir, com o máximo de detalhe possível.
3. Escreva a **Justificativa** — porque é necessário (isto é o que o aprovador vai ler antes de decidir).
4. Escolha a **Moeda** (ex.: AOA, USD).
5. Adicione **itens**: para cada item indique **Descrição do Item**, **Quantidade**, **Preço Unitário** (o sistema calcula o **Total** automaticamente) e, se necessário, uma **Observação**.
6. Submeta. O estado inicial passa a “**pendente_aprovação**”.

Nota — Estado (status) da requisição: os estados mais comuns são **pendente_aprovacao** (aguarda decisão), **em_analise** (já tem um responsável a avaliar), **aprovada**, **rejeitada** e **concluida**. Cada mudança de estado fica registada no **histórico/timeline** da requisição, com data, hora e autor — isto é a base da **rastreabilidade** do sistema.

Exemplo prático — Empresa de Petróleo e Gás

A técnica de HSE da “PetroAngola Services” precisa de 50 capacetes e 50 pares de botas para uma nova equipa que vai para a base operacional. Ela cria uma requisição com 2 itens (capacetes e botas), indicando quantidade, preço unitário estimado e a justificativa “Equipa nova — conformidade HSE obrigatória antes do início da operação”. A requisição segue para o **Chefe de HSE**, que aprova em primeiro nível. Como o valor total ultrapassa o limite definido para aprovação automática de um único chefe, o sistema **escala automaticamente** para o **Chefe Financeiro** validar o orçamento e, em seguida, para o **Admin**, antes de poder seguir para Compras.

Nota — Impacto orçamental (budget impact): ao aprovar uma requisição, o sistema verifica se existe orçamento disponível na rubrica/departamento correspondente. Se o valor ultrapassar ou esgotar o orçamento, mostra um alerta (**alert**, **exceeded** ou **no_budget**) antes de deixar prosseguir — evitando compras sem cobertura orçamental.

Acompanhar os seus pedidos

Em **Meus Pedidos**, qualquer utilizador vê o histórico do que pediu, o estado atual, quem está a analisar e pode anexar documentos de apoio (faturas pró-forma, fotos, especificações). Quando uma requisição é **devolvida** (pedido de correção), o sistema notifica o autor, que deve corrigir e reenviar.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Quem preenche	Para que outro módulo funcione
Criação da requisição	Funcionário/Técnico	Sem título, descrição, itens e justificativa, o Chefe não consegue aprovar com segurança

Etapa	Quem preenche	Para que outro módulo funcione
Aprovação por níveis	Chefe → Financeiro → Admin/CEO (conforme valor)	Sem aprovação completa, a requisição não pode tornar-se Ordem de Compra
Validação orçamental	Financeiro (regras automáticas + Chefe Financeiro)	Garante que o Procurement não gera compromissos sem cobertura
Conversão em Ordem de Compra	Logística/Compras	Sem requisição aprovada, não há base legal para criar a Ordem de Compra

Módulo RH — Recursos Humanos

O módulo de RH cobre todo o ciclo do colaborador: cadastro, contrato, assiduidade, férias, ausências, folha salarial, comunicação interna e desenvolvimento.

Cadastro de colaboradores

Caminho: RH → Colaboradores → Novo Colaborador.

A equipa de RH pode cadastrar um colaborador **com ou sem acesso ao sistema**:

- **Sem acesso:** cria-se apenas a **ficha funcional** (dados pessoais, cargo, departamento, contrato) e um **utilizador inativo**. Útil para registar pessoal de campo, operários ou prestadores que não precisam de aceder ao sistema.
- **Com acesso:** além da ficha funcional, o RH solicita a ativação da conta.

Nota — Governança de acesso: mesmo quando o RH cadastra o colaborador, **só o Admin/TI pode ativar a conta, definir a senha inicial e libertar o acesso real ao sistema**. Isto separa “quem é a pessoa” (RH) de “quem pode entrar no sistema” (Admin/TI), reduzindo risco de segurança.

Exemplo prático — Empresa de construção civil

A “ConstrutAngola” admite 20 operários para uma nova obra. O RH cadastra os 20 como colaboradores **sem acesso ao sistema** (ficha + contrato + dados bancários), porque vão apenas marcar presença por QR Code. Cadastra também um novo Encarregado de Obra **com acesso**, que vai usar o sistema para abrir requisições de material. O RH preenche a ficha do Encarregado e o Admin ativa a conta e define o perfil “Técnico — Operações”.

Assiduidade por QR Code

Cada colaborador tem um **token único**, disponível na aba “QR Code” da sua ficha em RH. O RH pode descarregar o **passo do colaborador** (PNG/JPG) com esse QR Code, para impressão em crachá. Na **Receção** ou na **Segurança**, existe um **leitor/scanner** que lê esse QR Code para registar entrada e saída — criando automaticamente um registo de assiduidade, sem necessidade de digitação manual.

Nota — Passe do colaborador: documento (normalmente um cartão ou imagem) com nome, foto, cargo e QR Code do colaborador, usado tanto para identificação física como para marcação de assiduidade.

Férias, ausências e folha

- **Férias:** o colaborador (ou o RH em seu nome) solicita férias pelo **Portal RH**; o pedido segue para aprovação do Chefe direto.
- **Ausências:** registo de faltas, atestados e justificações, com histórico por colaborador.
- **Folha salarial:** o RH processa a folha com base no cargo, nível salarial, assiduidade e adiantamentos lançados no período.
- **Adiantamentos e declarações:** lançamentos pontuais e emissão de declarações (ex.: declaração de trabalho) diretamente do sistema.

Portal RH (self-service)

Cada colaborador com acesso ao sistema tem o seu **Portal RH**, onde consulta recibos de vencimento, contratos, documentos pessoais, pede férias/ausências e recebe comunicados internos — sem depender de pedir tudo por e-mail ao RH.

Talento, clima e comunicação interna

Inclui recrutamento (vagas e candidaturas), desenvolvimento (formação/avaliação), comunicação interna (avisos, comunicados) e pesquisas de clima organizacional.

Relatórios de RH

Relatórios de colaboradores, assiduidade, férias/ausências, folha, contratos, desenvolvimento e clima — todos com exportação em **PDF**, prontos para apresentar à direção ou arquivar.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Ficha funcional completa	RH	Base de dados correta para contrato, folha e portal
Ativação de acesso	Admin/TI	Colaborador conseguir entrar no sistema e usar o Portal RH
Dados bancários	RH (com validação financeira)	Remessas bancárias e pagamento de salários no Financeiro
Assiduidade (QR Code)	Receção/Segurança (leitura)	Cálculo correto da folha salarial

Módulo Financeiro

O Financeiro é o “coração de controlo” do sistema: tesouraria, contas a pagar/receber, documentos fiscais, orçamento, procurement, fornecedores e auditoria.

Nota — Procurement: é o conjunto de regras e etapas que controlam **como a empresa compra** — desde a obrigatoriedade de cotação, passando pela adjudicação ao fornecedor escolhido, até a homologação. Existe para evitar compras informais sem comparação de preços.

Tesouraria

Caminho: Financeiro → Tesouraria. Mostra saldo de caixa/bancos, movimentos previstos e realizados, e permite registar **lançamentos de despesa** (lançar-despesa.php) e **pagamentos** (efetuar-pagamento.php).

Contas a Pagar e Contas a Receber

- **Contas a Pagar:** lista as obrigações da empresa com fornecedores (geradas a partir de Ordens de Compra confirmadas ou despesas lançadas). Permite agendar pagamento, anexar comprovativo e marcar como paga.
- **Contas a Receber:** lista o que clientes devem à empresa (geradas a partir de pedidos de venda do Comercial ou faturação de projetos das Operações), com controlo de parcelas e vencimentos.

Exemplo prático — Empresa de serviços (manutenção industrial)

A “TechServ Manutenção” fecha um contrato de assistência técnica com um cliente, faturado em 3 parcelas. O Financeiro lança o documento fiscal e o sistema cria automaticamente **3 parcelas em Contas a Receber**, cada uma com a sua data de vencimento. Quando o cliente paga a primeira parcela, o Financeiro regista o recebimento, e o indicador de “Recebimentos em Atraso” no painel atualiza-se sozinho.

Documentos fiscais e fiscalidade

O módulo regista **documentos fiscais** (faturas, notas de débito/crédito) com os dados exigidos pela legislação angolana, prepara a estrutura para **certificação fiscal (SAF-T)** e mantém a cadeia documental íntegra para auditoria.

Nota — SAF-T: ficheiro normalizado usado pelas autoridades fiscais para auditar a contabilidade de uma empresa. O Asante ASS prepara os dados nesse formato, facilitando a submissão exigida por lei.

Orçamento e governança orçamental

Caminho: Financeiro → Orçamento → Regras Orçamentais. Cada departamento/rubrica tem um **limite orçamental** por período. Sempre que uma requisição, compra ou despesa é aprovada noutro módulo, o sistema **verifica automaticamente** o impacto no orçamento daquele departamento e bloqueia ou alerta conforme as regras configuradas.

Procurement e fornecedores

- **Cotação obrigatória:** antes de adjudicar a um fornecedor, o sistema pode exigir pelo menos duas ou três cotações registadas (`cotacoes-compras.php`).
- **Adjudicação e homologação:** escolha formal do fornecedor vencedor, com justificação registada.
- **Scorecard de fornecedores:** avaliação de desempenho (prazo, qualidade, preço) que alimenta decisões futuras de compra.

Auditoria e prontidão financeira

Antes de avançar processos críticos (ex.: fecho de período), o sistema executa **auditorias de fecho**, identificando pendências e ações corretivas necessárias — chamado de **prontidão financeira**.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Cadastro completo do fornecedor (incluindo dados bancários)	Logística (criação) + Financeiro (validação bancária)	Emitir Ordem de Compra e processar pagamento corretamente
Aprovação orçamental	Chefe Financeiro	Requisições e compras não fiquem bloqueadas por falta de orçamento
Lançamento do documento fiscal	Financeiro	Gerar parcelas corretas em Contas a Receber/Pagar
Fecho de período	Financeiro	Relatórios fiáveis para Direção e auditoria

Módulo Logístico

Gere armazéns, localizações, estoque, transferências, expedições, devoluções e inventários.

Nota — Localização vs. Armazém: um **Armazém** é a unidade física maior (ex.: “Armazém Central — Luanda”); uma **Localização** é uma subdivisão dentro dele (ex.: “Corredor 3 — Prateleira B”), usada para saber exatamente onde está cada item.

Receção de materiais

Caminho: Logística → Entrada de Materiais. Quando uma Ordem de Compra é confirmada pelo fornecedor e os materiais chegam fisicamente, a Logística regista a **entrada**, atualizando o **saldo de estoque** na localização correspondente.

Saldos, reservas e transferências

- **Stock Reservado:** quantidade já comprometida para um projeto, requisição ou pedido de venda, mas ainda não retirada fisicamente — evita que o mesmo item seja prometido duas

vezes.

- **Transferências internas:** movimentação de itens entre armazéns/localizações da mesma empresa, com registo de origem, destino e responsável.

Expedições e devoluções

- **Expedição:** preparação e envio de mercadoria para um cliente (ligado ao Comercial) ou para uma obra/projeto (ligado às Operações).
- **Devolução logística:** registo de itens devolvidos, com destino definido (reentrada em estoque, quarentena ou descarte) e geração de guia.

Exemplo prático — Empresa de petróleo e gás

A “PetroAngola Services” precisa de enviar tubos e válvulas para a base offshore. A Logística cria uma **Expedição** a partir do pedido aprovado pelas Operações, reserva os itens no estoque (Stock Reservado), gera a **guia de expedição em PDF** e, ao confirmar o despacho, dá baixa definitiva no saldo. Se um lote vier com defeito, é registada uma **devolução logística** com destino “quarentena” até inspeção da Qualidade.

Inventários

Contagem periódica para comparar o estoque físico com o registado no sistema, gerando ajustes quando há diferença.

Relatórios

Relatório logístico com indicadores de estoque, movimentações, expedições e devoluções, com exportação em PDF.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Registo de entrada de materiais	Logística	Atualizar saldo correto que o Comercial e as Operações vão consumir
Reserva de stock	Logística (a pedido de Comercial/Operações)	Garantir disponibilidade real antes de prometer prazo ao cliente
Confirmação de expedição	Logística	Gerar saída de estoque e permitir faturação no Financeiro

Módulo Comercial

O Comercial é o ponto de partida do **fluxo de negócio completo**: capta a oportunidade, conduz o concurso público (quando aplicável), gera a proposta, o pedido de venda e entrega o trabalho às Operações.

CRM: leads e oportunidades

Caminho: Comercial → Oportunidades. Cada novo interesse de um cliente é registado como **Lead**; quando avança para negociação séria, transforma-se em **Oportunidade**, com valor estimado, fase do funil e responsável.

Concursos Públicos / Tenders

Nota — Concurso Público / Tender: processo formal em que uma entidade (governo, empresa, operadora) pede propostas a várias empresas para um fornecimento, obra ou serviço, com regras, prazos e documentação obrigatória. No Asante ASS, este é o módulo mais rico em controlo, porque costuma envolver valores altos e prazos rígidos.

Fases do concurso (pipeline)

O concurso percorre fases controladas, cada uma com um **dono funcional** e um **critério de saída ("gate")** — ou seja, não passa à fase seguinte sem cumprir o requisito definido:

Fase	O que acontece	Quem é o dono	Critério para avançar
1. Identificado	Registo inicial do concurso: entidade, objeto, prazo, valor estimado	Comercial	Dados base preenchidos
2. Análise	Avaliação de risco, requisitos e elegibilidade	Comercial, Jurídico, Financeiro, Operações	Checklist e histórico atualizados
3. Preparação	Reunião de documentos técnicos, financeiros e legais	Comercial, Jurídico, Financeiro, Operações	Dossiê documental completo
4. Aprovação interna	Cada área aprova a sua parte (ou dispensa formalmente)	Comercial, Jurídico, Financeiro, Operações, Direção	Aprovações concluídas
5. Submissão	Envio formal à entidade	Comercial	Checklist obrigatório concluído + comprovativo anexado
6. Avaliação externa	Acompanhamento do resultado junto da entidade	Comercial, Direção	Resultado registado
7. Conversão em projeto	Concurso ganho vira projeto operacional	Comercial, Operações	Projeto criado com etapas e Ordem de Serviço inicial

Nota — Modalidade do concurso: o sistema distingue `concurso_publico`, `concurso_limitado`, `ajuste_direto`, manifestação de interesse, pré-qualificação e outro, porque cada modalidade tem regras e documentos diferentes.

Passo a passo — Criar e conduzir um concurso

1. **Registar o concurso:** Comercial → Concursos Públicos → Novo Concurso, preenchendo entidade, objeto, modalidade, prazo de submissão e valor estimado.

2. **Análise:** o Comercial, com apoio do Jurídico e do Financeiro, avalia se a empresa reúne condições (capacidade técnica, idoneidade fiscal, garantias exigidas).
3. **Preparação do dossiê:** anexar edital, proposta técnica, proposta financeira e documentação legal. PDFs, imagens e textos podem ser **visualizados diretamente no sistema**; ficheiros Office, folhas de cálculo e ZIP devem ser **descarregados** pela página segura do documento.
4. **Checklist obrigatório:** cada item deve ficar **concluído** ou **dispensado** (com justificação) antes de poder submeter.
5. **Aprovações internas:** cada área (Comercial, Jurídico, Financeiro, Operações) decide apenas a sua própria aprovação; Admin, CEO e Super Admin podem decidir de forma transversal quando necessário.
6. **Submissão:** só é possível quando checklist e aprovações obrigatórias estiverem completos — o sistema **bloqueia a submissão** caso contrário, evitando envio de propostas incompletas.
7. **Resultado:** a fase muda para avaliação, e depois para adjudicado, perdido ou cancelado, conforme a decisão da entidade.
8. **Conversão em projeto:** quando adjudicado/ganho, o Comercial (com Operações) converte o concurso num **projeto operacional**, já com etapas padrão (arranque, planeamento, execução, entrega, fecho) e uma **Ordem de Serviço inicial**.

Exemplo prático — Concurso público no setor de petróleo e gás

A operadora “AngoOil” publica um concurso público para fornecimento e instalação de sistema de monitorização de gás em duas plataformas. A “PetroAngola Services” regista o concurso no Comercial com modalidade `concurso_publico`, prazo de 45 dias e valor estimado de USD 1.200.000. Durante a fase de **Análise**, o Jurídico verifica exigências de seguro e garantia bancária, e o Financeiro confirma capacidade de caução. Na **Preparação**, anexam-se o edital, a proposta técnica elaborada pelas Operações e a proposta financeira do Comercial. As quatro áreas aprovam internamente. Na **Submissão**, o sistema só liberta o botão de envio depois de o checklist mostrar “Garantia bancária anexada” como concluído. Três semanas depois, o resultado é registado como **adjudicado**, e o Comercial converte automaticamente o concurso num **projeto operacional**, já visível para as Operações.

Propostas comerciais

Documento formal com itens, preços e condições, gerado a partir da oportunidade ou do concurso, com impressão/PDF profissional para envio ao cliente.

Pedidos de venda

Quando o cliente aceita a proposta (fora do contexto de concurso público), cria-se um **Pedido de Venda**, que já fica integrado com o Financeiro (faturação) e a Logística (expedição).

Forecast, metas e comissões

Acompanhamento de metas mensais por vendedor/equipa, **forecast** (previsão de fecho de negócios) e cálculo de comissões comerciais.

Dossiê do Cliente / Entidade

Página única que consolida todos os concursos, projetos, documentos e histórico de relacionamento com um determinado cliente ou entidade — leitura executiva rápida de “tudo o que já fizemos

com este cliente”.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Dados completos do concurso/oportunidade	Comercial	Jurídico e Financeiro conseguem avaliar risco real
Pareceres e garantias	Jurídico	Submissão não ser bloqueada no checklist
Validação de capacidade financeira	Financeiro	Aprovação interna poder avançar
Proposta técnica e estimativa de recursos	Operações	Projeto nascer já com etapas e custos realistas
Conversão em projeto	Comercial + Operações	Toda a execução ficar rastreável desde a origem comercial

Módulo Operações / Projetos / Prestação de Serviços

Este módulo executa o que o Comercial vendeu — quer venha de um concurso público ganho, de um handoff comercial ou de um pedido direto.

Nota — Handoff operacional: é a “passagem de testemunho” formal do Comercial para as Operações, com todos os dados, documentos e condições acordadas, para que a equipa que vai executar não perca nenhuma informação negociada com o cliente.

Criar e acompanhar um projeto

Caminho: Operações → Projetos (`operacoes-projetos.php`). Um projeto nasce com **etapas padrão**: arranque, planeamento, execução, entrega e fecho. Cada etapa tem responsável e prazo.

Ordens de Serviço (OS)

Dentro de um projeto, o trabalho é dividido em **Ordens de Serviço** — unidades de trabalho com escopo definido, equipa alocada, materiais necessários e prazo. Cada OS pode ter **apontamentos** (registo de horas/atividades realizadas).

Recursos, materiais e medições

- **Recursos:** alocação de equipa técnica a cada projeto/OS.
- **Materiais:** consumos registados por projeto, que descontam do estoque (Logística).
- **Medições faturáveis:** em projetos de execução longa (ex.: obras), regista-se o progresso físico (% executado) que gera **medições** — a base para faturação parcial ao cliente.

Exemplo prático — Obra de construção civil

A “ConstrutAngola” ganhou um concurso para construir um armazém. O projeto nasce com etapas de arranque, planeamento, execução e entrega. Mensalmente, o Engenheiro Responsável regista no sistema a **medição do mês** (ex.: “35% da estrutura concluída”), o que gera automaticamente uma proposta de **faturação parcial** que segue para o Financeiro emitir o documento fiscal correspondente.

Qualidade, SLA e aceite

- **SLA (Service Level Agreement):** prazo/nível de serviço acordado, monitorizado pelo sistema com alertas de risco de incumprimento.
- **Riscos e bloqueios:** registo de problemas que impedem o avanço (ex.: falta de material, acesso ao local negado).
- **Aceite formal do cliente:** documento/registo de que o cliente aceitou a entrega, normalmente com assinatura ou confirmação registada.

Fecho operacional

Ao terminar, o projeto passa por **fecho**, com registo de **lições aprendidas**, avaliação da entrega e verificação de **prontidão pós-venda** (se o cliente vai precisar de suporte/garantia depois).

Capacidade, produtividade e agendamentos

Painel que mostra a capacidade da equipa (quantas horas/recursos disponíveis), a produtividade real e alertas quando um projeto está a consumir mais recursos do que o planeado.

Acompanhamento semanal interdepartamental

Caminho: Operações → Acompanhamento Semanal. Reuniões organizadas por **semana do ano**, com participantes, indicadores apresentados e **pontos por departamento**:

- Tarefas concluídas;
- Pendências;
- Plano de ação;
- Bloqueios;
- Necessidades;
- **Semáforo** (verde/amarelo/vermelho) do estado do departamento naquela semana;
- Próximos passos.

Nota — Semáforo: indicador visual rápido (verde = no plano, amarelo = atenção, vermelho = crítico) usado para que a Direção identifique em segundos quais departamentos precisam de apoio imediato.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Conversão do concurso/handoff em projeto	Comercial + Operações	Operações não comecem “às cegas”, sem condições já negociadas

Etapa	Responsável	Necessário para
Alocação de recursos e materiais	Chefe de Operações	Logística saber o que reservar e Financeiro estimar custo
Registo de medições	Técnico/Engenheiro responsável	Financeiro poder faturar corretamente o cliente
Fecho com lições aprendidas	Chefe de Operações	Pós-venda preparar-se para o suporte seguinte

Módulo Pós-venda / Atendimento / Suporte

Cuida do relacionamento depois da entrega: contratos de suporte, garantias, tickets e renovação.

Contratos de suporte e garantias

Quando um projeto fecha, pode gerar automaticamente um **contrato de suporte** ou registar uma **garantia** (período em que a empresa responde por defeitos sem custo adicional ao cliente).

Tickets de suporte

Caminho: Pós-venda → Chamados (`chamados.php`). O cliente (pelo **Portal do Cliente**, por token) ou um colaborador interno abre um **ticket**, que segue um SLA de resposta/resolução. Cada interação fica registada.

Nota — Portal do Cliente por token: acesso seguro dado ao cliente externo através de um link único (token), sem precisar de criar um login completo no sistema, para abrir e acompanhar os seus próprios tickets.

Exemplo prático — Pós-venda no setor de TI/Automação

A “TechServ Manutenção” instalou um sistema de automação numa fábrica. Três meses depois, o cliente reporta uma falha pelo Portal do Cliente. O sistema abre um **ticket** com SLA de 4 horas para primeira resposta (porque está dentro da garantia). O técnico atribuído regista a interação, resolve e fecha o ticket; o cliente recebe um pedido de avaliação (**NPS**).

Base de conhecimento, reclamações e NPS

- **Base de conhecimento:** artigos internos/externos com soluções para problemas recorrentes, reduzindo tickets repetidos.
- **Reclamações:** registo formal com causa raiz, para evitar repetição do problema.
- **NPS (Net Promoter Score):** pergunta de satisfação que mede a probabilidade de o cliente recomendar a empresa.

Renovações e receita recorrente

Contratos de suporte/manutenção com data de vencimento geram alertas de **renovação**, alimentando o indicador de **receita recorrente** da empresa.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Fecho de projeto com prontidão pós-venda	Operações	Pós-venda saber que contrato/garantia deve nascer
Registo do contrato de suporte	Pós-venda	Cliente ter cobertura SLA reconhecida pelo sistema
Resolução documentada de tickets	Técnico de suporte	Base de conhecimento crescer e reduzir tickets futuros

Módulo Administrativo / Gestão Documental / Expediente

Centraliza tudo o que é documento e correspondência formal da empresa.

Arquivo documental e correspondência

Caminho: Administrativo → Arquivo Documental. Permite arquivar e localizar qualquer documento institucional (contratos, ofícios, atas) e registar **correspondência** recebida/enviada.

Nota — Expediente / Tramitação: “Expediente” é um processo administrativo (ex.: um pedido de licença, um ofício a responder); “Tramitação” é o percurso desse expediente entre departamentos até ser concluído, com prazos de resposta controlados.

Documentos a partir de modelos

Caminho: Administrativo → Modelos. Em vez de redigir um documento do zero, o utilizador escolhe um **modelo institucional** (ex.: “Carta de Apresentação”, “Termo de Confidencialidade”), preenche as **variáveis** (nome, data, valor, etc.) e o sistema gera o **HTML/documento final**, já com cabeçalho da empresa, identificação documental e rodapé institucional, pronto para exportar em **PDF** ou imprimir.

Exemplo prático

O Administrativo da “ConstrutAngola” precisa de emitir uma declaração de prestação de serviços para um cliente. Em vez de escrever tudo manualmente, escolhe o modelo “Declaração de Serviços Prestados”, preenche o nome do cliente, o período e o valor, e o sistema gera o documento final já formatado, vinculado ao modelo usado (para auditoria futura).

Contratos administrativos

Registo e acompanhamento de contratos não comerciais (ex.: arrendamento, prestação de serviços de limpeza), com vigência e alertas de renovação.

Governança documental

Políticas documentais, aprovações formais de documentos sensíveis e **alertas de prazos** (validade, resposta, tramitação e renovação).

Protocolos e relatório administrativo

Protocolos de entrega/receção de documentos, com impressão, e um **relatório administrativo** com indicadores, alertas e PDF de fecho executivo do período.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Modelos institucionais corretos	Admin/Administrativo	Documentos gerados terem identidade visual e legal corretas
Registo de tramitação com prazo	Administrativo	Alertas de atraso funcionarem para todos os departamentos
Suporte documental a outros módulos	Administrativo	RH, Financeiro, Comercial, Operações, Jurídico e Direção terem documentos de apoio organizados

Módulo Transporte / Frota

Gestão de veículos, motoristas, viagens, abastecimentos e manutenção da frota.

Veículos e motoristas

Caminho: Transporte → Veículos. Cada veículo é cadastrado com dados técnicos, documentação e, se já existia como **Ativo Geral**, é importado automaticamente.

Viagens, abastecimentos e manutenções

- **Viagem:** registo de uma deslocação (origem, destino, motorista, veículo, km percorrido), opcionalmente ligada a uma **Rota** padronizada.
- **Abastecimento:** registo de combustível, com custo e km no momento do abastecimento (para cálculo de consumo médio).
- **Manutenção da frota:** ligação ao módulo de Manutenção/Ativos para revisões e reparações.

Rotas, escalas e risco

- **Rotas padronizadas:** trajetos pré-definidos, usados para planejar viagens recorrentes.
- **Escalas de motoristas:** planeamento de quem conduz em cada turno/dia.
- **Multas e sinistros:** registo de infrações e acidentes, com impacto no score de risco do veículo/motorista.

Exemplo prático — Petróleo e gás (transporte de equipas para base)

A “PetroAngola Services” precisa de transportar diariamente equipas técnicas para uma base a 80 km da cidade. O Transporte cria uma **Rota padronizada** “Luanda – Base Cabinda”, associa **escalas de motoristas** semanais e regista cada **viagem** ligada a essa rota. Quando um motorista recebe uma multa por excesso de velocidade, o sistema regista o sinistro e atualiza o **score de risco** do motorista, visível no painel de Transporte.

Relatório de frota

Indicadores de disponibilidade, viagens abertas, abastecimento mensal, manutenções pendentes, rotas, escalas, multas e sinistros, com relatório executivo, score operacional e PDF.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Cadastro completo do veículo	Transporte (com dados de Ativos)	Manutenção e HSE saberem o histórico do bem
Registo de viagem e abastecimento	Motorista/Técnico de Transporte	Cálculo correto de custo por km e score de frota
Registo de manutenção	Transporte + Manutenção	Disponibilidade real da frota ficar visível para Operações

Módulo HSE / QHSE (Saúde, Segurança e Ambiente)

Garante que a operação cumpre normas de segurança, saúde ocupacional e ambiente.

Nota — HSE/QHSE: sigla para Health, Safety, Environment (e Quality), área responsável por prevenir acidentes, proteger a saúde dos colaboradores e garantir conformidade ambiental — crítica em setores como petróleo e gás, construção e indústria.

Áreas monitoradas, incidentes e inspeções

Caminho: HSE → Painel HSE (hse.php). Regista **incidentes** (acidentes, quase-acidentes), **inspeções** periódicas e as **ações corretivas** decorrentes.

Entrega de EPI com termo de responsabilidade

Ao entregar Equipamento de Proteção Individual (capacete, botas, luvas, óculos) a um colaborador (entrega individual ou coletiva), o sistema gera um **Termo de Responsabilidade**, que pode ser assinado digitalmente, impresso ou exportado em PDF. A entrega **dá baixa automática no stock de EPI**.

Exemplo prático

Antes de uma equipa de 10 técnicos entrar numa plataforma offshore, o responsável HSE regista uma **entrega coletiva de EPI** (capacetes, coletes salva-vidas, botas antiderrapantes), gerando 10 termos de responsabilidade individuais para assinatura, e o stock de EPI é automaticamente reduzido.

Governança HSE

Caminho: HSE → Governança (hse-governanca.php). Inclui **matriz de riscos**, registo de **não conformidades**, **auditorias** internas e **permissões de trabalho** (autorizações formais para tarefas de risco, como trabalho a quente ou em altura).

Formações e simulados

Registo de formações de segurança realizadas e simulados de emergência (ex.: combate a incêndio, evacuação).

Planos de emergência e indicadores legais

Planos de resposta a emergências e indicadores que a legislação exige acompanhar periodicamente (ex.: taxa de frequência de acidentes).

Relatório HSE

Relatório executivo com incidentes abertos, ocorrências críticas, inspeções do mês, ações pendentes, EPIs e termos sem assinatura, stock baixo, formações, riscos altos, não conformidades e auditorias — com PDF de fecho do período.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Registo de incidente com detalhe completo	Técnico/Chefe HSE	Ação corretiva e relatório legal ficarem corretos
Entrega de EPI com termo assinado	HSE	Conformidade legal e baixa correta de stock
Permissão de trabalho aprovada	HSE + Chefe de Operações	Trabalho de risco só começar com autorização formal registada

Módulo Jurídico / Compliance

Gere contratos, processos, pareceres, risco legal e contencioso.

Painel jurídico e contratos

Caminho: Jurídico → Painel (juridico.php). Permite registar **contratos**, **processos** (judiciais ou administrativos), **pareceres** jurídicos e **procurações**, com **prazos legais** controlados e ligação opcional a documentos administrativos.

Nota — Parecer jurídico: opinião formal do Jurídico sobre um assunto (ex.: “podemos assinar esta cláusula?”), registada no sistema para servir de referência futura e proteger a empresa.

Documentos jurídicos emitidos

Emissão de documentos jurídicos finais (ex.: contratos assinados, procurações), com visualização, PDF, impressão e **log de acesso** — quem viu o documento e quando.

Contencioso e responsabilidade

Caminho: Jurídico → Contencioso (juridico-contencioso.php). Acompanha **eventos processuais** (audiências, prazos de recurso), **responsabilidades financeiras** associadas a processos e **sinistros com seguradoras**, com alertas executivos.

Exemplo prático

A “PetroAngola Services” é notificada de um processo movido por um fornecedor por incumprimento contratual. O Jurídico regista o **processo** com prazo de resposta de 15 dias, liga-o ao **contrato** original, e o sistema emite um **alerta executivo** quando faltam 3 dias para o prazo expirar.

Governança jurídica

Caminho: Jurídico → Governança (juridico-governanca.php). Gere **escritórios externos** (advogados parceiros), checklists de revisão de contratos, **aprovações jurídicas** e **validações/assinaturas**.

Relatório jurídico

Relatório executivo com riscos legais, seguros/apólices, contratos vigentes e prazos críticos, com PDF e fecho do período.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Registo completo do contrato/processo	Jurídico	Prazos e alertas funcionarem corretamente
Aprovação jurídica de cláusulas de risco	Chefe Jurídico	Comercial poder submeter propostas/concursos com segurança
Registo de sinistro com seguradora	Jurídico + Financeiro	Responsabilidade financeira ficar corretamente provisionada

Módulo TI / Tecnologia da Informação

Suporte técnico interno, ativos de TI, segurança da informação e continuidade.

Helpdesk e chamados

Caminho: TI → Chamados ([chamados.php](#) / [suporte-extensus.php](#)). Qualquer colaborador pode abrir um **chamado de suporte** (ex.: computador avariado, acesso bloqueado), que a equipa de TI atende e fecha, com histórico de resposta.

Ativos de TI e movimentações

Cadastro de equipamentos de TI (computadores, servidores, licenças) com histórico de **movimentações** (entrega a um colaborador, transferência entre departamentos, devolução).

Incidentes cibernéticos

Caminho: TI → Incidentes Cibernéticos. Registo de eventos de segurança da informação (tentativas de phishing, acessos suspeitos), com plano de resposta.

Sistemas, acessos e MFA

Cadastro de **sistemas críticos** (ambiente, criticidade, fornecedor, responsável) e dos **acessos** associados a cada utilizador, com indicação se tem **MFA** (autenticação multifator) ativo.

Nota — MFA / 2FA: camada extra de segurança no login, além da senha (ex.: código enviado por aplicação). O sistema sinaliza utilizadores/sistemas críticos sem MFA como risco de segurança.

Backups e continuidade

Registo de **rotinas de backup** (com indicação de falhas) e **planos de continuidade de negócio**, com indicadores RTO (tempo máximo para restaurar) e RPO (quanto dado se pode perder).

Governança TI

Catálogo de serviços de TI, **políticas de SLA interno** (ex.: “chamados críticos respondidos em 2h”), gestão de **mudanças** (alterações controladas em sistemas) e auditoria periódica de acessos.

Relatório TI

Relatório executivo com indicadores de chamados, ativos, incidentes, sistemas críticos, acessos, backups e continuidade — com **score tecnológico** e PDF de fecho.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Cadastro de ativos de TI	TI	Manutenção e Segurança Física saberem o que precisam de proteger/manter
Registo de acesso com MFA	TI	Auditoria de segurança ter dados reais
Backup e continuidade documentados	TI	Direção confiar no plano de recuperação em caso de falha

Módulo Segurança Física / Portaria

Cobre Recepção (visitas) e Segurança (portaria, rondas, ocorrências), com perfis segmentados mas integrados.

Recepção: visitas e visitantes

Caminho: Recepção → Visitas. Agendamento de visitas, **check-in/check-out**, geração de **QR Code** para a visita e atendimento de **chamadas** externas.

Segurança: portaria, rondas e ocorrências

Caminho: Segurança → Operacional (seguranca-operacional.php). Registo de **ocorrências de segurança**, **pontos de ronda** (locais fixos a verificar), **rondas planeadas** (percurso de verificação) e **credenciais de acesso físico**.

Exemplo prático

Numa base operacional, o vigilante faz a ronda noturna passando por 6 **pontos de ronda** cadastrados (portão principal, almoxarifado, geradores, etc.). Cada passagem é registada no sistema com hora, confirmando que a ronda foi cumprida. Se encontrar algo anómalo (ex.: portão arrombado), regista uma **ocorrência**, que pode gerar uma **ação corretiva** e, se necessário, integração automática com o módulo de TI (câmaras) ou Jurídico (se houver furto).

Governança de Segurança

Postos de serviço, **escalas de vigilantes**, dispositivos de controlo (CCTV, portões, alarmes) e checklists operacionais por posto.

Auditoria final de Segurança

Evidências formais, ações corretivas/investigação de ocorrências, integrações com HSE/TI/Jurídico/RH e validações finais.

Relatório de Segurança

Relatório executivo com **score de segurança**, PDF e fecho do período.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Registo de ronda cumprida	Segurança	Score de segurança refletir a realidade
Registo de ocorrência com evidência	Segurança	HSE/Jurídico/TI poderem agir quando aplicável
QR Code de assiduidade lido corretamente	Receção/Segurança	RH ter o registo de presença correto

Módulo Manutenção / Ativos

Gere a manutenção preventiva e corretiva de todos os ativos da empresa (máquinas, veículos, equipamentos, instalações).

Nota — Regra de acesso especial: a gestão completa da Manutenção é restrita à equipa/departamento de Manutenção, Admin, CEO e Super Admin. **Outros departamentos só podem solicitar manutenção** através do portal self-service — não criam diretamente planos ou ordens de serviço.

Planos preventivos e ordens de serviço

Caminho: Manutenção → Painei (manutencao.php). Um **Plano Preventivo** define a periodicidade de manutenção de um ativo (ex.: “revisão a cada 5.000 km” ou “a cada 90 dias”). Quando vence, gera (ou sugere gerar) uma **Ordem de Serviço (OS)**, com checklist de execução, responsável, prazo, fornecedor (se aplicável) e custo estimado.

Solicitar manutenção (portal self-service)

Caminho: Funcionário → Manutenção (funcionario/manutencao.php). Qualquer colaborador autorizado pode **solicitar manutenção** de um ativo (ex.: “ar-condicionado da sala 3 não arrefece”), anexando fotos, e acompanhar o estado do pedido até ele ser convertido em OS pela equipa de Manutenção.

Exemplo prático — Setor industrial

Um operador da “TechServ Manutenção” nota um ruído estranho num compressor. Abre uma **solicitação de manutenção** pelo portal, anexa um vídeo curto. O Chefe de Manutenção avalia, **converte a solicitação numa Ordem de Serviço corretiva**, atribui um técnico e regista as peças usadas (com baixa opcional no estoque de Logística). Ao concluir, o técnico preenche o **checklist mobile** no campo, anexando fotos como evidência, e a OS segue para **validação final** antes de ser dada como fechada.

Recursos, materiais e medidores

- **Peças/materiais por OS:** itens consumidos numa intervenção, com baixa opcional de estoque.

- **Medidores km/horas/ciclos:** leituras que disparam planos preventivos baseados em uso (não apenas em tempo).
- **Aprovações:** custos elevados, paradas, troca de fornecedor ou desvios de orçamento podem exigir aprovação antes de prosseguir.

Governança técnica

Contratos de assistência com fornecedores externos, **garantias por ativo**, **SLA técnico** por OS (tempo máximo de resposta/reparação) e auditorias de execução.

Planeamento e confiabilidade

Calendário de paragens (paradas programadas), **planos de melhoria** e indicadores **MTTR** (tempo médio de reparação) e **MTBF** (tempo médio entre falhas) — usados para decidir se vale mais a pena reparar ou substituir um ativo.

Fecho e integrações

Anexos finais da OS, ligação com os módulos de origem/impacto (ex.: a OS que originou uma paragem de produção fica ligada às Operações), validações finais e notificações automáticas de eventos críticos.

Relatório de Manutenção

Score de manutenção, **disponibilidade dos ativos**, custo estimado vs. real, **depreciação operacional estimada**, com auditoria final, PDF e fecho executivo do período.

Quem precisa de preencher o quê

Etapa	Responsável	Necessário para
Solicitação detalhada (com foto/descrição)	Qualquer colaborador autorizado	Manutenção priorizar e diagnosticar corretamente
Conversão em OS com checklist	Chefe/Técnico de Manutenção	Execução ficar rastreável e auditável
Registo de peças usadas	Técnico de Manutenção	Logística manter saldo correto e Financeiro estimar custo real
Checklist mobile com evidências	Técnico em campo	Validação final e relatório de qualidade da OS

Central de Ajuda

A **Central de Ajuda** acompanha a evolução do sistema, com conteúdo organizado por módulo, perfil e tipo de guia.

- **Central de Ajuda Pública** ([central-ajuda.php](#)): início rápido, guias por perfil, guias por módulo, perguntas frequentes e pesquisa por palavra-chave — acessível a qualquer utilizador.

- Cada artigo segue um modelo fixo: **Objetivo**, **Quem pode usar**, **Caminho no menu**, **Passo a passo**, **Campos importantes**, **Resultado esperado**, **Erros comuns**, **Módulos relacionados** e **Observações administrativas** (quando aplicável).

Nota: se em algum momento tiver dúvidas sobre um campo específico de um ecrã, consulte primeiro a Central de Ajuda — ela mantém-se atualizada à medida que o sistema evolui, complementando este manual.

Glossário rápido

Termo	Significado
Pedido	Solicitação interna geral a outro departamento
Requisição	Solicitação formal de bens/serviços que segue fluxo de aprovação e pode gerar Ordem de Compra
Aprovação / Escalamento	Subida da decisão por níveis (Técnico → Chefe → Admin/CEO) conforme valor/risco
Ordem de Compra (OC)	Documento formal de compra gerado após requisição aprovada
Stock Reservado	Quantidade de estoque já comprometida, mas não retirada fisicamente
Concurso Público / Tender	Processo formal de disputa por um fornecimento, obra ou serviço
Handoff	Passagem formal de informação/responsabilidade entre departamentos (ex.: Comercial → Operações)
Ordem de Serviço (OS)	Unidade de trabalho dentro de um projeto ou de uma intervenção de manutenção
SLA	Acordo de nível de serviço (prazo/qualidade combinados)
MTTR / MTBF	Tempo médio de reparação / Tempo médio entre falhas, usados em Manutenção
EPI	Equipamento de Proteção Individual (HSE)
MFA / 2FA	Autenticação multifator — camada extra de segurança no login
Score executivo	Indicador único (ex.: 0–100) que resume a saúde de um módulo num período
Fecho executivo	Encerramento formal de um período/processo com relatório consolidado

Considerações finais

O Asante ASS foi construído para que **cada módulo funcione sozinho no dia a dia**, mas **todos se encaixem** quando o trabalho atravessa departamentos — um concurso ganha vira projeto, um projeto gera consumo de estoque e faturação, uma requisição de compra movimenta o

orçamento, uma manutenção mal feita pode virar incidente HSE. Preencher bem os campos do seu módulo não é burocracia: é o que permite que o **próximo módulo da cadeia funcione corretamente**, sem retrabalho e sem informação perdida.

Para questões administrativas do sistema (configuração, permissões, segurança, planos), consulte o **Manual Técnico do Super Admin**.