

AMIGOS DO MAUI

Manual

do Portal do Morador

Registro e acompanhamento de ocorrências no condomínio

Consulta rápida

Este manual apresenta os principais procedimentos para criar, enviar e acompanhar ocorrências no Portal do Morador.

Versão 1.0 | 01/09/2026

1. Objetivo do sistema

O Portal do Morador foi criado para que todos os moradores tenham acesso às ocorrências registradas no condomínio e possam acompanhar sua evolução de forma organizada, clara e transparente.

A ocorrência é aberta pelo próprio morador responsável pelo registro. Após incluir os dados no portal, o morador deve enviar a ocorrência por e-mail à administração e aguardar a resposta para dar prosseguimento ao acompanhamento.

Fluxo de acompanhamento

Morador abre a ocorrência → envia o e-mail para a administração → administração responde → morador acompanha e atualiza a evolução da ocorrência.

Exemplo: o morador registra um problema, envia os dados por e-mail, recebe a resposta da administração e passa a acompanhar ou atualizar a situação da ocorrência no portal.

2. Acesso ao sistema

Na tela inicial estão disponíveis as opções Entrar, Criar cadastro, Esqueci minha senha e Registros públicos. É necessário ter um cadastro aprovado para utilizar o sistema.

3. Criar cadastro

Clique em **Criar cadastro**, informe nome, unidade, bloco, telefone, e-mail, senha e confirmação da senha. Aceite os termos e clique em **Cadastrar**.

Atenção

O cadastro ficará com situação Pendente até ser aprovado pelo administrador.

Senha: mínimo de 8 caracteres, com letra maiúscula, letra minúscula, número e caractere especial.

4. Entrar e recuperar a senha

Entrar: informe e-mail e senha e clique em Entrar.

Recuperar: clique em Esqueci minha senha, informe o e-mail e siga o link recebido.

5. Área do Morador

- **+ Novo registro:** cria uma ocorrência.
- **Meus registros:** lista e acompanha as ocorrências do morador.
- **Ver registros públicos:** abre o mural do condomínio.
- **Meu perfil:** acessa os dados pessoais.
- **Sair:** encerra a sessão.

6. Criar uma ocorrência

Clique em **+ Novo registro**, preencha os campos e clique em **Incluir ocorrência**.

Preenchimento recomendado

Use um título objetivo, selecione a categoria e a prioridade corretas, informe o local, descreva o problema com detalhes e anexe uma foto quando possível.

Campo	Orientação
Título	Resumo do problema. Até 100 caracteres.
Categoria	Escolha a área relacionada: elétrica, hidráulica, barulho, segurança, limpeza etc.
Prioridade	Baixa, Normal, Alta ou Emergência.
Local	Área do condomínio onde ocorreu o problema.
Referência	Detalhe adicional, como vaga, andar ou ponto de referência.
Descrição	Explique o que aconteceu. Mínimo de 10 caracteres.
Foto	JPG, PNG ou WEBP. Arquivo original de até 10 MB.

Nas categorias Documentação e Jardinagem, o local não é obrigatório. Para Documentação, a referência também é desabilitada.

7. Ocorrências semelhantes

O sistema verifica se já existe outra ocorrência em aberto com a mesma categoria, local e referência. Se houver, você poderá cancelar ou confirmar o novo registro.

8. Protocolo e envio por e-mail

Após incluir a ocorrência, anote o protocolo. Depois, localize o registro e clique em  **Enviar por e-mail**.

- Confira o texto da mensagem.
- Anexe a foto manualmente, se necessário.
- Envie o e-mail para a administração.
- Confirme o envio no sistema.

Importante

A ocorrência não é enviada automaticamente. O aplicativo de e-mail do dispositivo será aberto e o morador precisa concluir o envio.

9. Consultar e filtrar registros

Em Meus registros, cada ocorrência mostra título, protocolo, data, situação e botões de ação. Use o filtro para selecionar Todos, Aberto, Em análise, Em execução ou Resolvido.

São exibidos até 10 registros por página. Use Anterior e Próxima para navegar.

10. Detalhamento e linha do tempo

- **■ Detalhar:** mostra os dados completos, descrição, datas e foto.
- **■ Linha do tempo:** mostra Abertura, Em análise, Em execução e Resolvido.

- Clique em × ou fora da janela para fechar.

11. Editar uma ocorrência

Clique em —■ **Editar ocorrência**, altere os dados e selecione **Salvar alterações**.

- Podem ser alterados título, categoria, prioridade, local, referência, descrição e situação.
- A mudança de situação registra as datas correspondentes na linha do tempo.

12. Enviar pelo WhatsApp

Clique em ■ **Enviar pelo WhatsApp**. O sistema prepara uma mensagem com os principais dados da ocorrência.

Atenção

A foto não é anexada automaticamente. Inclua a imagem manualmente, se necessário.

13. Excluir uma ocorrência

Clique em ■■ **Excluir ocorrência** e confirme. A exclusão somente será permitida quando o e-mail ainda não tiver sido confirmado como enviado.

Atenção

A exclusão é permanente e não pode ser desfeita pelo usuário.

14. Mural de ocorrências

O mural apresenta gráfico, contadores, lista, filtros, detalhamento e linha do tempo das ocorrências do condomínio.

- Total de registros.
- Abertos.
- Em análise.
- Em execução.
- Resolvidos.

Os dados pessoais dos moradores não são exibidos na lista.

15. Sair do sistema

Clique em **Sair** e confirme. Em computadores compartilhados, sempre encerre a sessão ao terminar.

16. Mensagens comuns

Mensagem	Solução
E-mail ou senha inválidos	Confira os dados ou redefina a senha.
Cadastro aguarda aprovação	Aguarde a aprovação do administrador.
Permissão negada	Solicite a verificação das permissões.
Falha de conexão	Verifique a internet e tente novamente.
Preencha os campos obrigatórios	Revise os campos marcados com asterisco.
Descrição muito curta	Detalhe melhor o problema.
Imagem maior que 10 MB	Reduza o arquivo ou escolha outra foto.
E-mail já enviado	Não será possível reenviar ou excluir a ocorrência.

17. Boas práticas

- Use títulos objetivos e descrições claras.
- Informe o local exato e uma referência.
- Anexe fotos nítidas.
- Escolha a prioridade com responsabilidade.
- Evite registros duplicados.
- Guarde o protocolo.
- Confira o destinatário antes de enviar o e-mail.
- Não informe senhas ou dados desnecessários.

18. Fluxo rápido

1	Criar cadastro	2	Aguardar aprovação
3	Entrar	4	Criar ocorrência
5	Anotar protocolo	6	Enviar e-mail
7	Aguardar resposta	8	Acompanhar evolução

19. Checklist antes de enviar

Confira antes do envio

- Título claro
- Categoria correta
- Prioridade adequada
- Local informado
- Descrição detalhada
- Foto selecionada, se necessário
- Protocolo anotado
- Foto anexada ao e-mail
- Mensagem enviada à administração