

Manuais

Documentação MOC Fidelidade — Manuais

- [Bem-vindo aos Manuais](#)
- [Manual do Admin \(Painel Web\)](#)
- [Manual do AppCliente](#)
- [Manual do AppEmpresa](#)

Bem-vindo aos Manuais

Manuais de usuário — MOC Fidelidade

Manuais completos em pt-BR pra cada um dos produtos da plataforma. Tudo publicado em docs.mocsolucoes.com.br com busca, índice e versão atualizada automaticamente via CI.

Por onde começar

Você é...	Use...	Tempo de leitura
Dono ou gerente da empresa	Manual do Admin (web)	20 min
Atendente/operador da empresa	Manual do AppEmpresa	15 min
Cliente final	Manual do AppCliente	8 min

“ **Quick start:** [admin.md#primeiro-acesso](#) — em 5 passos seu programa de fidelidade está no ar.

Links rápidos por necessidade

- **Cadastrar primeira empresa:** [admin.md#primeiro-acesso](#)
- **Gerar QR Code pra colar no balcão:** [admin.md#qr-code-da-empresa](#)
- **Convidar operadores da equipe:** [admin.md#operadores](#)
- **Criar primeira recompensa:** [admin.md#recompensas](#)
- **Trocar/escolher um plano:** [admin.md#plano-e-faturas](#)
- **Como o cliente acumula:** [app-cliente.md#vincular-empresa](#)
- **Operação no balcão (gerar código de marcação/pontos):** [app-empresa.md#gerar-codigo](#)

- **Configurar pagamento (PIX/boleto/cartão):** admin.md#pagamento
- **Reembolso ou cancelamento de conta:** admin.md#encerrar-empresa

Treinamento ao vivo

Empresas em plano Pro ou superior têm direito a 1h de treinamento em vídeo no primeiro mês de contrato. Para agendar, abra ticket em **Suporte > Treinamento** dentro do painel ou escreva pra contato@mocfidelidade.com.br.

Para quem escreve / contribui

- Linguagem **acessível** — evita jargão técnico, explica conceito quando precisa.
- Foco em **tarefa** ("como fazer X") em vez de descrição de feature.
- **Screenshots** podem ser adicionadas depois; manuais são auto-suficientes em texto puro pra serem renderizados como markdown em qualquer lugar.

Versionamento

Os manuais devem ser atualizados sempre que houver mudança de UX ou fluxo. Em particular:

- Feature nova entrou em produção.
- Passo a passo de algo já documentado mudou.
- Mensagem de erro descrita mudou.

Toda alteração em `docs/manuais/*.md` é sincronizada automaticamente pra BookStack (docs.mocsolucoes.com.br) e Wiki do GitLab via pipeline CI.

Distribuição

- **Online (recomendado):** docs.mocsolucoes.com.br — sempre na última versão, com busca e formatação rica.
- **Site institucional:** linkado na seção [FAQ](#).
- **Dentro do Admin:** menu lateral **Suporte > Manuais**.
- **GitLab Wiki:** espelho versionado pra time interno.
- **Markdown bruto:** este diretório, pra leitura em editor ou IDE.

Manual do Admin (Painel Web)

Manual do Admin (Painel Web) — MOC Fidelidade

Painel web da **empresa-operadora**. Tudo que o **AppEmpresa** (mobile) faz, o Admin também — com a vantagem de tela maior, mais dados em paralelo, e fluxos de cadastro mais ágeis (digitação, importação, atalhos de teclado).

“ **Pra quem é este painel: administradores e operadores** das empresas.
Acesso pelo navegador, sem instalar nada.

1. Acesso

URL: **https://admin.mocfidelidade.com.br** (produção) ou local em desenvolvimento.

Primeiro acesso

1. Já criou empresa pelo site? Use o **mesmo e-mail/senha** que cadastrou.
2. Operador convidado por um admin? Faça "**Esqueci minha senha**" com seu e-mail pra ativar a conta.

Login

- Formulário tradicional **e-mail + senha**.
- Botões de **Google** e **Facebook** se você quer entrar com login social.
- "**Esqueci minha senha**" → código de 4 dígitos no e-mail → criar senha nova.

“ Sessão dura **7 dias**. Depois pede login de novo.

2. Selecionar empresa ativa

Logou e tem **mais de uma empresa**? Aparece um seletor.

- Em qualquer momento, troque no **popover do topo** (clique no nome da empresa atual ao lado do logo).
 - O popover mostra empresas ativas e papel (Admin/Operador).
 - Se só houver uma, o painel pula direto pro dashboard.
-

3. Concluir cadastro (onboarding)

Empresa nova precisa de **CNPJ + razão + fantasia + modelo de fidelidade** pra liberar todas as funções.

- Banner laranja no topo do dashboard te leva pra `/onboarding`.
 - Modelo: **Marcação (mrc)** ou **Pontuação (ptc)**.
 - Em mrc: define **meta de marcações** (ex: 10).
 - Em ptc: define **pontos por R\$** (ex: 1).
 - Salvar — pronto, painel reflete o modelo.
-

4. Dashboard

Tela inicial pós-login. Mostra:

- **Cards KPI** (códigos do dia, marcações/pontos creditados, recompensas pendentes, clientes ativos).
 - **Gráfico de série temporal** dos últimos 30 dias (configurável).
 - **Top clientes** (10 maiores saldos).
 - **Faturas próximas do vencimento** (até 5).
 - **Tarja vermelha** se há fatura atrasada.
-

5. Códigos

Sidebar → "**Códigos**".

- **Coluna esquerda:** form de gerar código novo (Quantidade + Expira em minutos + botão Gerar).

- **Coluna direita:** "Último código gerado" com QR Code grande, código de 5 dígitos e status em tempo real.

Atualização ao vivo

O painel **atualiza sozinho a cada 2 segundos** quando o cliente usa o código:

- Overlay verde sobre o QR.
- Cartão com foto/nome/e-mail/horário do cliente + quantidade creditada.

Sem precisar dar F5.

Lista histórica

Logo abaixo, lista paginada de códigos com filtros por status (ativo/usado/expirado/cancelado).

Cancelar código ativo

Cada linha da lista tem o botão **Cancelar** na coluna "Ações" (só aparece em códigos com status **Ativo**). Fluxo de 2 cliques:

1. Clique em **Cancelar**.
2. Botão muda pra "**Cancelar 12345?**" — confirme.

O código vira **Cancelado** (badge vermelho) e ninguém mais consegue usar. Se o cliente tentar escanear pelo app, recebe a mensagem "*Código cancelado pela empresa*". Use isso quando perceber que gerou errado, ou que o código vazou pra alguém indevido.

“ Códigos **Usados** ou **Expirados** não precisam (e não podem) ser cancelados.

6. Clientes

Sidebar → "**Clientes**".

Lista

- Paginada com busca (nome/e-mail/telefone).
- Sort por nome, e-mail, data de cadastro.

- Saldo conforme modelo (marcações ou pontos).

Cadastro manual

Botão "**Novo cliente**" → modal com nome, e-mail, telefone, celular. Idempotente no e-mail.

Detalhe (/clientes/:id)

- Header com foto, nome, e-mail, telefone.
 - **Saldo atual** (card destacado).
 - **Histórico paginado** (marcações ou pontuações), com colunas: data, quantidade, origem (código/resgate/ajuste), operador, observação.
 - **Ações:**
 - **Ajustar pontos** — modal pra creditar/debitar com observação.
 - **Produtos disponíveis** — o que esse cliente já consegue resgatar agora.
-

7. Recompensas

Sidebar → "**Recompensas**".

Lista paginada com filtros por status (solicitada/aprovada/entregue/cancelada).

Cada linha mostra: produto, cliente, data, pontos gastos, status, **ações**.

Ações

- **Solicitada** → Aprovar / Cancelar.
- **Aprovada** → Marcar como entregue / Cancelar.
- **Entregue / Cancelada** → sem ações (final).

Premiar direto

Botão "**Premiar cliente**" abre modal pra dar recompensa imediata (debita pontos em ptc, status já entra como entregue) — útil pra premiação avulsa.

8. Produtos

Sidebar → "**Produtos**".

Lista

- Paginada com busca + filtro por categoria + filtro por ativo/inativo.
- Mostra thumb, nome, categoria, preço, pontos de resgate.

Criar/editar

- **Foto** (upload no MinIO; preview imediato).
- Nome, descrição, preço (BRL), pontos para resgate.
- Categoria (dropdown).
- Ativo (toggle).

Excluir

- Confirmação modal.
- **Grava snapshot** em `produto_exclusao_log` (visível em `/produtos/excluidos`) — não perde histórico.

9. Categorias

Submenu de **Produtos** ou link direto `/categorias`.

CRUD simples: lista + criar + renomear + ativar/desativar + excluir.

“ 409 se houver produto vinculado — mude os produtos primeiro.

10. Plano (Admin only)

Sidebar → "**Plano**" ou popover de empresa.

Display do plano atual:

- Nome + valor mensal.
- Janela de trial (se aplicável).
- Próxima fatura.
- Limite de clientes ativos.

Trocar plano: botão "Trocar plano" abre modal com planos disponíveis. **Antes do onboarding ser concluído**, troca preserva o trial original. Depois, ajuste é proporcional (pro-rated).

11. Faturas (Admin only)

Sidebar → "**Faturas**".

Lista

- Paginada com filtro por status (aberta/atrasada/paga/cancelada).
- Colunas: id curto, valor, vencimento, status, ações.

Detalhe da fatura

- **Hero** colorido por status com valor + vencimento.
- **Linhas da fatura** (detalhamento do que está sendo cobrado).
- **Métodos de pagamento:**
 - **PIX:** QR + copia-e-cola.
 - **Boleto:** linha digitável + link do PDF.
 - **Cartão:** redireciona pro Checkout Pro do Mercado Pago.
- **Marcar como paga manualmente** (caso de pagamento offline — TED, dinheiro).

Tarja vermelha

Se há fatura atrasada, **tarja vermelha persistente** no topo do painel até regularizar. Endpoints de mutação devolvem HTTP 402.

12. Operadores (Admin only)

Sidebar → "**Operadores**".

Lista de vínculos ADM/OPERADOR da empresa ativa.

Convidar

- E-mail + nome (opcional) + tipo (Admin/Operador).
- Se e-mail já existe no MOC: vincula direto.

- Senão: cria conta com senha aleatória + envia e-mail de boas-vindas com link de "**esqueci minha senha**" pra operador ativar.

Cota do plano

- O número exibido em "Operadores adicionais" na tela `/plano` é quanto você pode convidar **além de você**. Proprietário (dono da conta) não consome cota — é só pra operadores funcionários.
- Ex.: plano Start (1 operador adicional) → você + 1 funcionário = 2 pessoas. Profissional (3) → você + 3 = 4 pessoas. E assim em diante.

Remover

- Botão de lixeira → confirmação → remoção imediata.
-

13. Suporte

Sidebar → "**Suporte**".

- Lista de tickets que você ou seus operadores abriram pro time MOC.
 - Filtros por status (aberto/em_atendimento/fechado).
 - **Abrir ticket** com assunto + mensagem inicial.
 - Detalhe do ticket = thread de mensagens + composer pra responder.
-

14. Configurações da empresa

Sidebar → "**Configurações**" (ou clique no nome da empresa no topo → "Editar empresa").

- **Dados:** razão, fantasia, CNPJ, endereço, contato.
 - **Imagem da empresa:** upload.
 - **Modelo de fidelidade:** mrc / ptc (não recomendamos trocar após operação iniciada — clientes ficam confusos).
 - **Meta de marcações** (mrc).
 - **Pontos por R\$** (ptc).
-

15. Estatísticas (`/stats`)

Endpoint da API que alimenta gráficos do dashboard. No painel:

- **Marcações:** quantidade total + gráfico por dia.
 - **Pontuações:** total de registros + soma de pontos + gráfico por dia.
 - **Recompensas:** quantidade total por status.
 - **Clientes:** total atual (sem série, por limitação do esquema legado).
 - **Por cliente:** histórico paginado de marcações/pontuações no detalhe do cliente.
-

16. Atalhos e dicas

- **Logo MOC no canto superior esquerdo** sempre leva pro dashboard.
 - **Popover de empresa** (clique no nome ao lado do logo) — troca empresa ativa rapidamente.
 - **Search global** em algumas listas — comece a digitar enquanto a lista está focada.
 - **F5 normalmente desnecessário** — telas de operação atualizam sozinhas (códigos via polling, recompensas/produtos via re-fetch após ação).
-

17. Permissões

Função	ADM	OPERADOR
Ver dashboard	✓	✓
Gerar código	✓	✓
Ler QR do cliente	✓	✓
Listar/cadastrar clientes	✓	✓
Ajustar saldo manual	✓	✓
Aprovar/cancelar recompensas	✓	✓
CRUD produtos e categorias	✓	✓
Ver faturas	✓	—
Pagar fatura	✓	—
Trocar plano	✓	—
Convidar/remover operador	✓	—
Editar dados da empresa	✓	—

18. Browsers suportados

- **Chrome / Edge** (recomendado).
- **Firefox**.
- **Safari** (macOS / iOS).

Versões dos últimos 2 anos. IE não é suportado.

19. Bloqueio por inadimplência

Igual ao mobile: tarja vermelha + endpoints de mutação devolvem 402.

- Você pode **acessar a conta e pagar a fatura** — esses endpoints continuam liberados.
 - Após pagamento, a tarja some sozinha (webhook do PSP confirma em até alguns minutos).
-

20. FAQ

Painel fica "carregando..." infinito após login: Cookie de sessão pode estar corrompido. Tente logout (botão no canto superior direito) + login novamente. Se persistir, abra ticket.

"Saldo insuficiente" ao debitar: O cliente não tem saldo pra completar o débito. Confira histórico.

"Categoria com produto vinculado": Mude esses produtos pra outra categoria primeiro.

O cliente diz que escaneou mas não creditou: Verifique no histórico do cliente se a marcação/pontuação foi registrada. Se sim, o app dele pode estar com cache — peça pra puxar pra baixo na Home. Se não foi registrada, **o código pode ter expirado** entre gerar e escanear.

Como exportar lista de clientes? Funcionalidade futura. Por enquanto, use a busca + scroll. Se precisar de exportação massiva, abra ticket — fazemos manualmente.

Logo da empresa cortado? Use imagem **quadrada** (1:1) ou faça pequeno crop antes de subir. PNG transparente fica melhor.

Posso integrar com meu PDV / ERP? Sim, via API REST. Veja a doc Swagger em <https://api.mocfidelidade.com.br/api>.

21. Suporte

- **Dentro do painel:** sidebar → "**Suporte**" → "Abrir ticket".
- **E-mail:** contato@mocfidelidade.com.br
- **Site:** <https://mocfidelidade.com.br>

“ Datas e horários no painel aparecem em **horário de São Paulo (UTC-3)**, independente do timezone do seu computador.

Manual do AppCliente

Manual do AppCliente — MOC Fidelidade

Bem-vindo! Este manual cobre tudo que você precisa pra usar o **MOC Fidelidade** como cliente — desde a instalação até resgate de recompensas.

“ **Pra quem é este app:** clientes que querem acompanhar pontos/marcações em programas de fidelidade das empresas que usam a plataforma MOC.

1. Instalação

Android

1. Abra a **Play Store** no celular.
2. Procure por "**MOC Fidelidade**".
3. Toque em **Instalar**.

iPhone (iOS)

1. Abra a **App Store**.
2. Procure por "**MOC Fidelidade**".
3. Toque em **Obter**.

“ O app é gratuito e não tem propaganda dentro.

2. Primeiro acesso

Ao abrir, você vê uma tela de boas-vindas com o logo MOC. Daí pode escolher entre dois caminhos:

a) Explorar sem conta

Você pode **buscar empresas e ver o catálogo** sem precisar criar conta. Só precisa logar quando for **acumular pontos ou resgatar recompensas**.

b) Entrar ou criar conta

Toque em "**Entrar / Criar conta**" no menu lateral. Há quatro jeitos:

- **E-mail e senha** — formulário tradicional, com recuperação por e-mail (código de 4 dígitos).
- **Google** — usa sua conta Google.
- **Facebook** — usa sua conta Facebook.
- **Cadastro novo** — se ainda não tem conta, preencha nome, e-mail, telefone (opcional) e senha.

“ **Esqueceu a senha?** Toque em "**Esqueci minha senha**" na tela de login. Digite o e-mail, receba um código de 4 dígitos por e-mail, valide, e crie uma senha nova. O código vale por 24 horas.

3. Vincular-se a uma empresa

Antes de acumular pontos, você precisa "entrar" no programa de fidelidade de cada empresa. Tem três jeitos:

Buscar pelo nome

1. No menu lateral, toque em "**Buscar empresas**" (ou "**Trocar empresa**" se já estiver em uma).
2. Toque em "**Buscar empresa**" (botão flutuante).
3. Digite o nome da loja, café, restaurante.
4. Toque em "**Vincular**" ao lado do resultado.

Escanear QR Code da loja

1. Na empresa parceira, a loja tem um QR Code visível (no balcão, vitrine, cartão).

2. No app, toque em "**Escanear QR Code da empresa**" no buscador, ou em qualquer tela use "**Escanear QR**" pelo menu.
3. Aponte a câmera. O app reconhece e oferece o vínculo.

Clicar em um link compartilhado

Se a loja te mandar um link `mocfidelidade.com.br/e/<código>` por WhatsApp/SMS, basta clicar — o AppCliente abre direto na tela de vínculo (precisa estar instalado).

“ **Tudo precisa de login:** se você tentar vincular sem estar logado, o app pede o login primeiro e depois retoma o vínculo automaticamente.

4. Acumular marcações ou pontos

Existem **dois modelos** de fidelidade, configurados por cada empresa:

- **Marcações (mrc):** cartão fidelidade tradicional. Ex: "10 cafés = 1 grátis". A cada compra, você marca 1.
- **Pontuação (ptc):** acumula pontos por consumo (ex: 1 ponto = R\$ 1), troca pontos por recompensas.

Pra registrar marcação/pontuação, a loja te entrega um **código de 5 dígitos** (ou um QR equivalente). Toque em "**Pontuar / Marcar**" (botão flutuante na tela principal) e:

- **Escanear QR Code:** aponta a câmera, código entra automático.
- **Digitar código:** abre teclado, digita os 5 dígitos.

Pronto — saldo atualizado imediatamente.

“ Cada código serve **uma vez só**. Depois de usado, expira.

5. Tela principal (Home)

Mostra a empresa ativa e seu saldo:

- **Modelo marcação:** N estrelinhas preenchidas (ex: ★★☆☆☆☆☆☆) + texto "faltam X pra recompensa".
- **Modelo pontuação:** número grande de pontos disponíveis.

Abaixo, "**Últimas atividades**" — histórico das últimas marcações/pontuações.

“ **Cartão laranja centralizado** com texto em negrito = saldo de pontuação.

6. Resgatar recompensas

1. No menu lateral, toque em "**Recompensas**".
2. Há duas abas:
 - **Disponíveis** — produtos que você já consegue resgatar com seu saldo atual.
 - **Minhas** — histórico de resgates seus.
3. Toque na recompensa desejada → "**Solicitar resgate**".

O que acontece depois:

- **Pontuação:** pontos são debitados imediatamente. Resgate fica "**solicitado**" até a loja entregar.
- **Marcação:** marcações são debitadas e o status fica "**solicitado**".

A loja vai aprovar (ou cancelar) e marcar como **entregue** quando você retirar.

7. Ver várias empresas

Se você participa de mais de um programa, troque entre elas:

1. Menu lateral → "**Trocar empresa**".
2. Lista mostra todas em que você está vinculado.
3. Toque na empresa pra ativar.

O saldo de cada empresa é **independente** — pontos de uma loja não somam com os de outra.

8. Catálogo

- Menu lateral → "**Catálogo**".
- Vê todos os produtos da empresa ativa (mesmo os que ainda não consegue resgatar).
- Cada produto mostra preço, pontos pra resgate e descrição.

“ Útil pra ver "quantos pontos faltam pro produto X".

9. Perfil e configurações

Meus dados

Menu lateral → "**Meus dados**". Edita nome, telefone e e-mail (limitado).

Alterar senha

Menu lateral → "**Alterar senha**". Pede senha atual + nova senha (mínimo 6 caracteres).

Contato

Menu lateral → "**Contato**" ou "**Fale com a gente**".

- **Logado:** abre um ticket vinculado à sua conta (histórico aparece dentro do app no time da loja).
- **Deslogado:** preenche nome/e-mail/telefone + mensagem. Resposta chega no e-mail informado.

Sobre

Mostra versão do app, links pro site, política de privacidade e termos.

10. Notificações push

Quando uma recompensa for aprovada/entregue, você recebe **notificação push** no celular. Pra ativar:

- **Primeiro login:** o app pede permissão. Toque em "**Permitir**".

- **Negou por engano?** Vá em **Configurações do celular** → **Apps** → **MOC Fidelidade** → **Notificações** e ative.
-

11. Atualizar o app

Quando uma nova versão sai, ao abrir o app você vê um **aviso de atualização**:

- **Atualização opcional:** botão "Atualizar depois" disponível.
- **Atualização obrigatória:** só dá pra prosseguir após atualizar (geralmente quando houve mudança crítica).

Em ambos os casos, toque em "**Atualizar agora**" que vai pra Play Store/App Store.

12. Sair da conta

Menu lateral → "**Sair**" (em vermelho, no rodapé).

“ Sair **não desvincula** das empresas. Quando logar de novo, suas empresas continuam ativas.

13. Perguntas frequentes (FAQ)

Posso usar a mesma conta em vários celulares? Sim. Basta logar com o mesmo e-mail.

Perco meus pontos se desinstalar o app? Não. Os pontos ficam no servidor, vinculados à sua conta. Reinstale e logue de novo.

Por que meu saldo não atualizou? Puxe a tela pra baixo (refresh) na Home. Se persistir, abra um ticket pelo "Contato".

A loja diz que eu fiz uma compra mas não veio marcação. O que faço?

1. Confirme com a loja que ela gerou um código MOC.
2. Se sim, verifique se você digitou/escaneou esse código no seu app.
3. Sem sucesso, abra ticket de suporte — informe data, valor e nome da loja.

A loja não aparece quando busco. E aí? Pode ser que a loja ainda não esteja cadastrada no MOC. Você pode sugerir que ela visite **mocfidelidade.com.br** pra contratar o programa.

É seguro entrar com Google/Facebook? Sim. A gente recebe só **nome + e-mail** do provedor — nunca senha. Você sempre pode desvincular depois em "Meus dados".

Como fechar minha conta? Mande um ticket pelo "Contato" pedindo o encerramento. Atendemos em até 5 dias úteis.

14. Suporte

- Dentro do app: menu "**Contato**".
- E-mail: **contato@mocfidelidade.com.br**
- Site: **<https://mocfidelidade.com.br>**

“ Tudo em **horário de São Paulo (UTC-3)** — datas e horários no app já vêm convertidos.

Manual do AppEmpresa

Manual do AppEmpresa — MOC Fidelidade

App mobile da **empresa-operadora** do MOC Fidelidade. Use no balcão, na recepção, no caixa — onde for atender o cliente.

“ **Pra quem é este app: administradores e operadores** das empresas que contratam o MOC Fidelidade. Tudo que o painel web (Admin) faz, esse app faz também.

1. Instalação

Android

1. Abra a **Play Store**.
2. Procure por "**MOC Fidelidade - Empresa**".
3. Toque em **Instalar**.

iPhone

1. Abra a **App Store**.
2. Procure por "**MOC Fidelidade - Empresa**".
3. Toque em **Obter**.

“ Existem **dois apps diferentes** no MOC: o **cliente** (pra quem acumula pontos) e o **empresa** (pra quem opera). Instale o certo!

2. Acessar a sua conta

Primeiro acesso (já criou empresa pelo site)

1. Abra o app.
2. Toque em "**Entrar**".
3. Use o **mesmo e-mail e senha** que você cadastrou no site **mocfidelidade.com.br** ao contratar.
4. Pronto — entra direto no painel da sua empresa.

Esqueceu a senha?

1. Toque em "**Esqueci minha senha**".
2. Digite seu e-mail → receba código de 4 dígitos no e-mail.
3. Valide o código.
4. Crie uma senha nova (mínimo 6 caracteres).

Ainda não tem empresa cadastrada?

Toque em "**Quero cadastrar uma empresa nova**" na tela de login — abre o site no navegador, onde o fluxo completo de cadastro (plano + dados) é feito.

“ **Operador convidado** (sem ser dono da empresa): você ganhou acesso por um convite. Faça o "**Esqueci minha senha**" com seu e-mail pra ativar a conta.

3. Escolher a empresa ativa

Se você administra **mais de uma empresa**, após login aparece a tela "**Selecionar empresa**":

- Toque na empresa pra ativar.
- Mostra seu papel: **Administrador** (gerencia tudo) ou **Operador** (opera o dia-a-dia).
- Se só houver uma, o app pula direto pro dashboard.

Pode trocar a empresa ativa depois: **menu lateral** → "**Trocar empresa**".

4. Concluir cadastro (banner no dashboard)

Se sua empresa foi recém-criada e ainda **não definiu CNPJ + razão social + nome fantasia + modelo de fidelidade**, aparece um **banner laranja** no dashboard pedindo pra concluir.

1. Toque em "**Concluir**" no banner.
2. Preencha:
 - CNPJ (opcional)
 - Razão social
 - Nome fantasia
 - **Modelo de fidelidade**: Marcações ou Pontos
 - Meta de marcações (se mrc) **ou** Pontos por R\$ (se ptc)
3. Toque em "**Concluir cadastro**".

Após concluir, todas as telas refletem o modelo escolhido.

5. Dashboard (tela inicial)

Mostra:

- **Hero laranja**: modelo de fidelidade + total de clientes ativos.
- **KPIs do dia**: códigos gerados/usados, marcações ou pontos creditados, recompensas pendentes.
- **Ações rápidas**: atalhos pra gerar código, ler QR de cliente, ver clientes, recompensas etc.

Alertas que podem aparecer no topo:

- **Tarja vermelha — Cobrança em atraso**: fatura atrasada bloqueia operações novas (gerar código, criar produto). Toque em "**Ver**" pra pagar.
 - **Banner laranja — Concluir cadastro**: onboarding incompleto.
-

6. Gerar código pra cliente

Operação principal do dia-a-dia. Cliente está no caixa, fez uma compra, hora de creditar marcação/pontuação.

1. Menu lateral → "**Códigos**" (ou ação rápida no dashboard).

2. Toque em "**Gerar código**" (botão flutuante).
3. Defina:
 - **Quantidade** — quantas marcações OU quantos pontos creditar.
 - **Expira em (minutos)** — padrão 60. Use menor pra códigos "de balcão", maior pra códigos por WhatsApp.
4. Toque em "**Gerar código**".

O app mostra um **QR Code grande** + **código de 5 dígitos** (toque pra copiar). O cliente:

- **Escaneia o QR** pela câmera do celular (abre o AppCliente direto).
- **OU digita** os 5 dígitos no AppCliente dele.

Visual da tela

- **Aguardando:** QR colorido + código grande.
- **Usado (verde):** overlay verde com check + nome/avatar/horário de quem usou + quantidade creditada. **Atualiza em ~2 segundos** após o cliente usar — sem precisar atualizar manualmente.
- **Expirado:** overlay cinza com "EXPIRADO".

Histórico de códigos

Toque no **ícone de histórico** (relógio) no topo. Lista os 200 mais recentes. Filtre por **Ativos** / **Usados** / **Expirados** / **Cancelados**.

Cancelar um código ativo

No histórico, cada código com status **Ativo** mostra um ícone vermelho de bloqueio no canto direito. Toque, confirme no diálogo, e o código fica **Cancelado** — não pode mais ser usado. Útil quando você gerou errado ou descobriu que ele vazou pra alguém que não devia receber. Códigos já **Usados** ou **Expirados** não precisam ser cancelados.

7. Ler QR Code do cliente

Cliente está apresentando uma recompensa? Quer identificar o cliente rapidamente?

1. Menu lateral → "**Ler QR do cliente**" (ou ação rápida).
2. Aponte a câmera pro QR que o cliente está mostrando.
3. App identifica o cliente e abre a tela **detalhe do cliente** automaticamente.

Funciona com flash (toque no raio no topo) e câmera frontal (toque no switch).

8. Clientes

Menu lateral → "**Clientes**".

- **Lista** todos os clientes vinculados à empresa ativa, ordenados por nome.
- **Busca** por nome, e-mail ou telefone (debounced — digita e busca sozinho em meio segundo).
- **Cada item** mostra saldo (marcações OU pontos, conforme modelo).

Cadastrar cliente manual

Toque em "**Novo cliente**":

- Nome (obrigatório)
- E-mail (obrigatório)
- Telefone (opcional)

“ **Idempotente no e-mail:** se já existe usuário com esse e-mail no MOC, vincula direto. Senão, cria conta nova com senha aleatória — cliente ativa via "esqueci minha senha".

Detalhe do cliente

Toque em um cliente. Mostra:

- Foto/nome/e-mail.
- **Card hero** do saldo (marcações ou pontos).
- **Histórico** unificado: créditos, débitos, ajustes — cada item mostra origem (`código`, `resgate`, `ajuste manual`) + observação se houver.

Ajustar saldo manualmente

Toque em "**Ajustar saldo**" (botão flutuante) no detalhe do cliente.

- Escolha **Creditar** ou **Debitar** (botão segmentado).
- Digite **quantidade** (sempre positiva — o botão escolhe o sinal).

- **Observação** (opcional, máx 255 caracteres) — fica visível no histórico do cliente.

Use para:

- Estornar marcação errada.
- Premiar cliente por motivo especial.
- Corrigir saldo após problema.

9. Recompensas

Menu lateral → "**Recompensas**".

Lista os resgates da empresa. Filtre por status:

- **Solicitadas** — cliente pediu o resgate, aguardando você aprovar.
- **Aprovadas** — você aprovou, aguardando entrega.
- **Entregues** — finalizadas.
- **Canceladas** — descartadas.

Ações inline (botões no card)

- **Solicitada: Aprovar** (vira aprovada) ou **Cancelar** (devolve pontos no modelo ptc).
- **Aprovada: Marcar como entregue** (finaliza) ou **Cancelar**.

“ Ação é **imediata** no card — sem confirmação extra. Em caso de erro, o card volta ao status anterior e mostra uma mensagem.

10. Produtos (catálogo)

Menu lateral → "**Produtos**".

- Lista produtos da empresa com preview da foto, preço (em BRL), pontos pra resgate (modelo ptc).
- **Inativos** aparecem riscados.

Criar/editar produto

Toque em "**Novo produto**" (FAB) ou em um produto existente.

- **Foto** — tira foto ou escolhe da galeria. Upload em background com indicador.
- **Nome** (obrigatório, máx 180 caracteres).
- **Descrição** (opcional).
- **Preço** em R\$ (opcional).
- **Pontos para resgate** (só aparece em modelo ptc).
- **Categoria** (opcional, dropdown — aparecem só categorias ativas).
- **Ativo** — toggle (inativo some das listas pro cliente).

🔪 **Remover foto?** Toque em "**Remover imagem**" abaixo da preview.

Excluir produto

Menu de 3 pontos (⋮) no item → **Excluir**. Confirmação modal. Resgates anteriores ficam intactos.

11. Categorias

Menu lateral → "**Categorias**" (ou ícone de categoria no topo da tela de Produtos).

- Lista das categorias da empresa.
- CRUD simples: criar, renomear, ativar/desativar, excluir.

🔪 **Categoria com produto não pode ser excluída.** O backend devolve erro 409 e o app mostra mensagem.

12. Plano (só Admin)

Menu lateral → "**Plano**".

Mostra:

- Plano atual + valor mensal.
- Janela de **trial** (se aplicável).
- **Próxima fatura** (data prevista).
- Limite de clientes ativos.

Pra **trocar de plano**, use o site **mocfidelidade.com.br** ou o painel Admin (web).

13. Faturas (só Admin)

Menu lateral → "**Faturas**".

Lista todas as faturas da empresa. Filtre por status:

- **Abertas** — aguardando pagamento dentro do prazo.
- **Atrasadas** — vencidas (bloqueia operações novas).
- **Pagas** — quitadas.

Detalhe da fatura

Toque em uma fatura.

- **Hero colorido** por status com valor e vencimento.
- **Métodos de pagamento** (PIX, Boleto, Cartão) — toque pra iniciar checkout.

PIX

- Mostra **QR Code** + **código copia-e-cola**.
- Toque em "**Copiar código PIX**" pra copiar pro clipboard.

Boleto

- **Linha digitável** (botão de copiar).
- **Abrir boleto** — abre PDF no navegador.

Cartão

- Abre Checkout Pro do **Mercado Pago** no navegador.

“ **Idempotente**: se você já gerou o PIX/boleto, tocar de novo no método **não cria outro** — devolve o mesmo enquanto não expirar.

14. Operadores (só Admin)

Menu lateral → "**Operadores**".

Lista todos os operadores vinculados à empresa, com badge **Admin** ou **Operador**.

Convidar novo operador

Toque em "**Convidar**" (FAB).

- E-mail (obrigatório).
- Nome (opcional — usado se for cadastro novo).
- **Tipo:**
 - **Operador** — opera dia-a-dia (códigos, clientes, recompensas).
 - **Admin** — pode gerenciar plano, faturas, operadores e cadastros.

“ Se o e-mail já tiver conta **MOC**, vincula direto. Senão, cria com senha aleatória — o operador ativa via "**esqueci minha senha**".

Cota do plano

O número de operadores que o plano permite é **adicional ao proprietário** — você (dono da conta) não consome a cota. Plano Start (1) = você + 1 funcionário. Profissional (3) = você + 3. E por aí vai. Pra saber quantos operadores adicionais seu plano permite, abra **Plano** no menu lateral.

Remover operador

Lixeira ao lado do operador → confirmação modal → remoção imediata.

“ **Operadores comuns** veem a lista mas não podem convidar/remover (botões somem).

15. Suporte (tickets MOC)

Menu lateral → "**Suporte**".

- Lista tickets que você abriu pro time MOC, filtrados por status.
- **Abrir ticket:** botão flutuante. Assunto + mensagem.

Detalhe do ticket

- Thread de mensagens com avatar e timestamp.
- **Composer** no rodapé pra responder enquanto o ticket está **aberto** ou **em atendimento**.

- **Fechar ticket:** ícone X no topo (não pode reabrir, mas pode criar outro depois).
-

16. Meus dados, Senha, Sobre

Meus dados

Menu lateral → "**Meus dados**". Editar nome e telefone. E-mail é fixo.

Alterar senha

Menu lateral → "**Alterar senha**". Pede senha atual + nova + confirmação (mínimo 6 caracteres).

Sobre

- Versão do app.
 - Links pra Site, Política, Termos.
-

17. Sair

Menu lateral → "**Sair**" (em vermelho, no rodapé). Limpa a sessão local. Próximo acesso pede login.

18. Notificações push

Quando um cliente solicita resgate, faz alguma operação relevante, ou uma fatura está perto de vencer, você recebe **notificação push**.

- Permita no primeiro login.
 - Pra reativar depois: **Config do celular → Apps → MOC Fidelidade - Empresa → Notificações**.
-

19. Bloqueio por inadimplência

Se sua empresa tem **fatura atrasada**, operações de mutação ficam bloqueadas (gerar código, criar produto, ajustar saldo). Aparece a tarja vermelha no dashboard.

Liberadas mesmo inadimplente:

- Login / leitura.
- Ver clientes, faturas, plano.
- **Pagar a fatura** (PIX/Boleto/Cartão).

Após pagamento confirmado (webhook do PSP), a tarja some sozinha — pode demorar alguns minutos.

20. FAQ — Erros comuns

"Código não encontrado" ao cliente tentar usar:

- Cliente errou o código.
- Código expirou (verifique TTL ao gerar).
- Código já foi usado por outra pessoa (cada código é one-shot).

"Saldo insuficiente" ao debitar:

- Cliente não tem saldo pra completar o débito.
- Verifique histórico no detalhe do cliente.

"Falha no checkout" da fatura:

- Mercado Pago instável — espere 1 minuto e tente de novo.
- Verifique se o boleto não está vencido (depois de 30 dias o link some).

"Categoria com produto vinculado":

- Você tentou excluir uma categoria que tem produtos. Mude esses produtos pra outra categoria primeiro.

App pede pra atualizar e não deixa entrar:

- Atualização **obrigatória** por mudança crítica. Atualize na loja.
-

21. Limites do plano

Cada plano tem **limite de clientes ativos no mês**. "Cliente ativo" = cliente que recebeu ao menos uma marcação/pontuação no mês corrente.

Atingiu o limite? Operações de gerar código pra clientes **novos no mês** bloqueiam até o próximo ciclo. Considere **upgrade de plano**.

22. Suporte

- **Dentro do app:** menu "**Suporte**".
- **E-mail:** contato@mocfidelidade.com.br
- **Site:** <https://mocfidelidade.com.br>

“ Todos os horários no app aparecem em **horário de São Paulo (UTC-3)**.