

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.

Revision #15

Created 2026-05-26 23:39:31 UTC by Admin

Updated 2026-06-17 22:35:24 UTC by Admin