

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:** Marções ou Pontos
 - Meta de marções (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, marções 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 marção/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**". Edita 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)**.

Revision #15

Created 2026-05-26 23:39:34 UTC by Admin

Updated 2026-06-17 22:35:25 UTC by Admin