



SERVIÇOS  
DE AÇÃO  
SOCIAL



LOJA SOCIAL

# Manual de Utilizador

## Colaborador

Aplicação móvel Loja Social (SAS IPCA)

v1.0 - 05/01/2026



## Índice

1.	Visão geral e permissões .....	3
2.	Acesso e autenticação.....	3
3.	Navegação na app.....	4
4.	Calendário (ecrã inicial) .....	4
5.	Gestão de cestas .....	5
5.1	Consultar e filtrar.....	5
5.2	Ações rápidas numa cesta.....	5
5.3	Exportar cestas .....	6
5.4	Criar cesta.....	6
6.	Gestão de stock.....	7
6.1	Consultar, filtrar e ordenar .....	7
6.2	Adicionar/editar produto .....	8
6.3	Exportar stock.....	9
7.	Gestão de beneficiários .....	9
7.1	Ações de estado .....	10
8.	Pedidos urgentes.....	10
9.	Validar contas de beneficiários .....	11
10.	Campanhas .....	12
11.	Perfil e segurança .....	12
12.	Canal de suporte .....	13
13.	Exportações e ficheiros .....	14
14.	Dúvidas frequentes.....	14



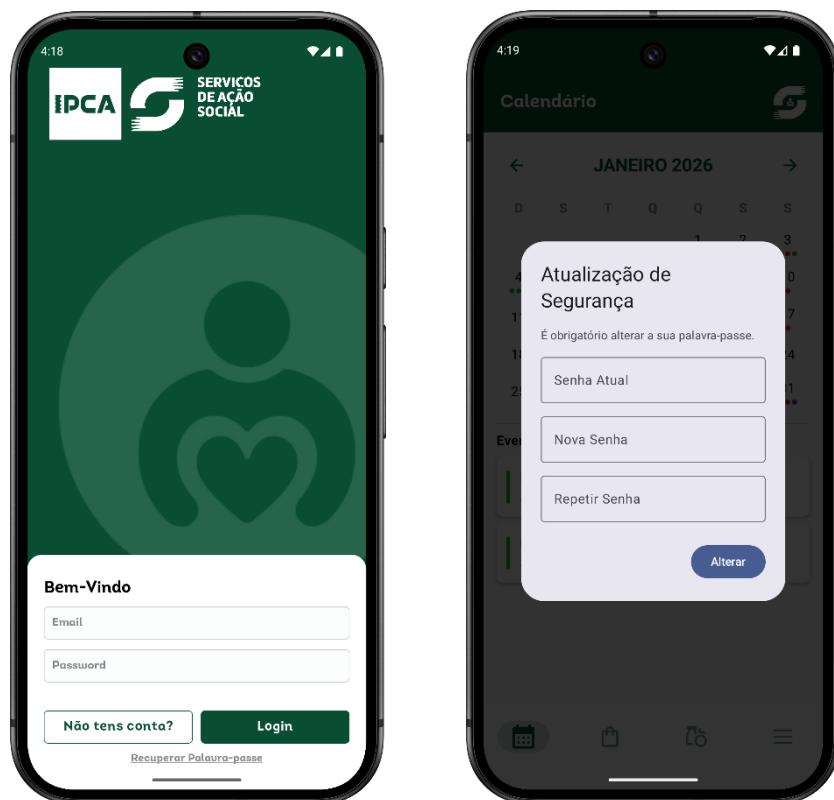
## 1. Visão geral e permissões

A app Loja Social (SAS IPCA) suporta a gestão de apoio social através de perfis distintos: Beneficiário, Colaborador e Administrador.

Este manual é direcionado ao perfil Colaborador (também referido como Funcionário na aplicação).

## 2. Acesso e autenticação

- A conta de colaborador é criada por um Administrador.
- O login é feito com Email e Palavra-passe.
- Em alguns casos, no primeiro acesso, a app pode exigir alteração de palavra-passe por motivos de segurança.





### 3. Navegação na app

O colaborador navega principalmente pela barra inferior (rodapé) e pelo Menu. Na barra inferior tem:

- **Calendário:** Ver eventos: entregas agendadas, campanhas e validade de produtos;
- **Cestas:** Criar, gerir e registrar entregas de cestas;
- **Stock:** Consultar e gerir produtos em stock;
- **Menu:** Acesso rápido a beneficiários, mensagens, pedidos urgentes, validações, campanhas e perfil.



### 4. Calendário (ecrã inicial)

O Calendário é o ecrã inicial do colaborador. Permite visualizar eventos e planear operações.

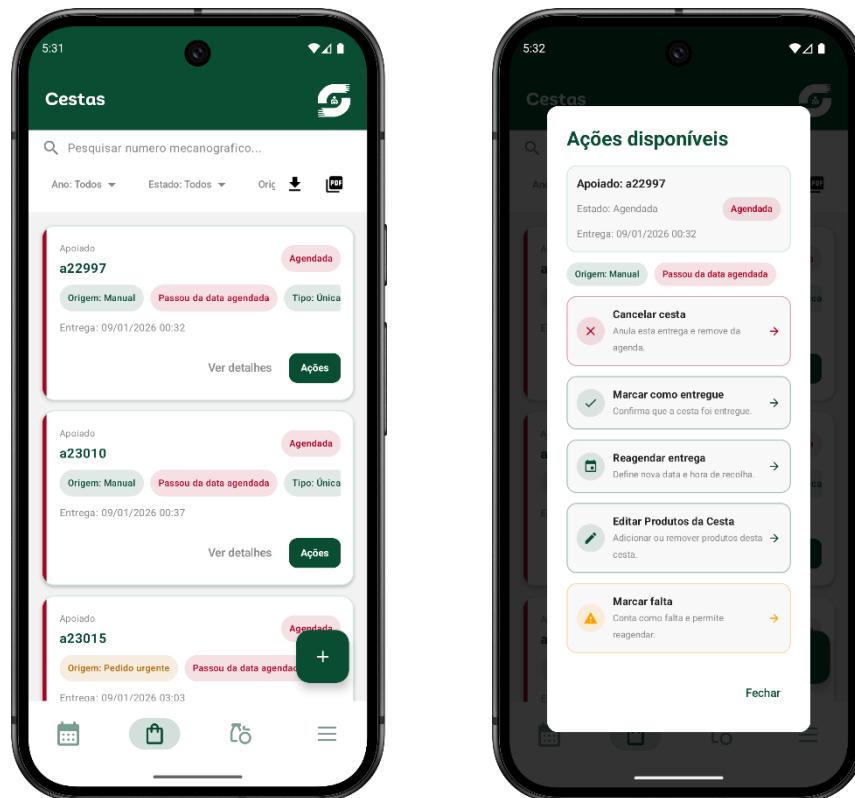
- Use as setas para mudar de mês.
- Toque num dia para ver os eventos desse dia.
- Os eventos podem incluir: início/fim de campanhas, validade de produtos e entregas de cestas.



## 5. Gestão de cestas

### 5.1 Consultar e filtrar

- Use a pesquisa para encontrar cestas por Nº Mecanográfico do beneficiário;
- Aplique filtros por Estado (ex.: agendada, concluída) e por Origem (ex.: urgente);
- A lista está separada em Agendadas e Histórico.



### 5.2 Ações rápidas numa cesta

- **Reagendar:** altera a data/hora de recolha;
- **Entregar:** regista que a cesta foi entregue/levantada;
- **Cancelar:** anula a entrega agendada;
- **Editar:** edita os produtos da cesta;
- **Faltou:** regista falta do beneficiário (pode ter impacto no estado).



### 5.3 Exportar cestas

- No topo do ecrã existem ícones para exportar a lista para PDF e CSV.
- Os ficheiros exportados são guardados na pasta Downloads do telemóvel (a app mostra a mensagem “Guardado em Downloads”).



### 5.4 Criar cesta

1. Aceda a Cestas e toque no botão + (criar).
2. Selecione o beneficiário.
3. Adicione produtos à cesta (pode pesquisar e ajustar quantidades).
4. Defina a data/hora de recolha. Em cestas recorrentes, indique a periodicidade conforme configurado.
5. Toque em “√” para guardar a cesta.



**Fluxo de urgência:** em pedidos urgentes aprovados, a criação da cesta pode surgir já associada ao pedido (origem “Urgente”).



## 6. Gestão de stock

A área Stock permite consultar produtos disponíveis, validade e registos de doações/campanhas.

### 6.1 Consultar, filtrar e ordenar

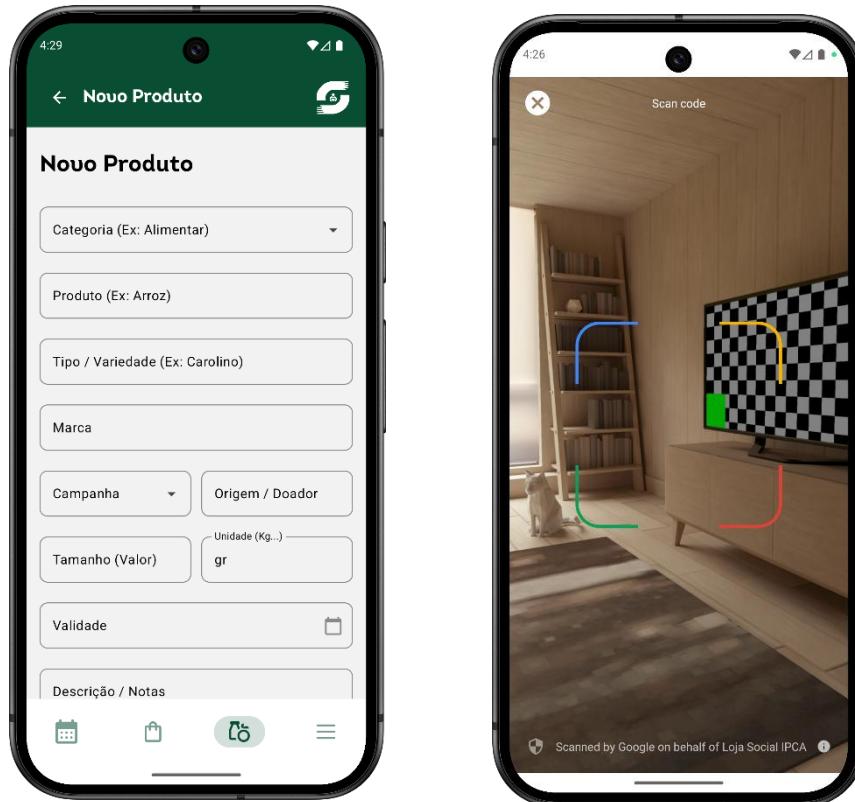
- Pesquise por nome do produto.
- Filtre por categoria (ex.: Alimentar, Higiene, Limpeza).
- Ordene conforme as opções disponíveis no ecrã.
- Consulte a área de Produtos expirados para itens fora de validade.



## 6.2 Adicionar/editar produto

1. No ecrã de Stock, toque em + para criar um produto.
2. Preencha os campos principais (nome, categoria/tipo, marca, tamanho e validade).
3. Opcionalmente associe a uma campanha e indique origem (doador/parceiro).
4. Se aplicável, use o ícone de câmara para ler o código de barras.
5. Guarde as alterações.

**Remoção:** a app permite remover produtos apenas quando o estado está disponível (para evitar perda de histórico).





### 6.3 Exportar stock

- Existe opção de exportação (CSV) guardada em Downloads.
- Se a exportação não aparecer, confirme se não está aplicado um filtro que a oculte.



## 7. Gestão de beneficiários

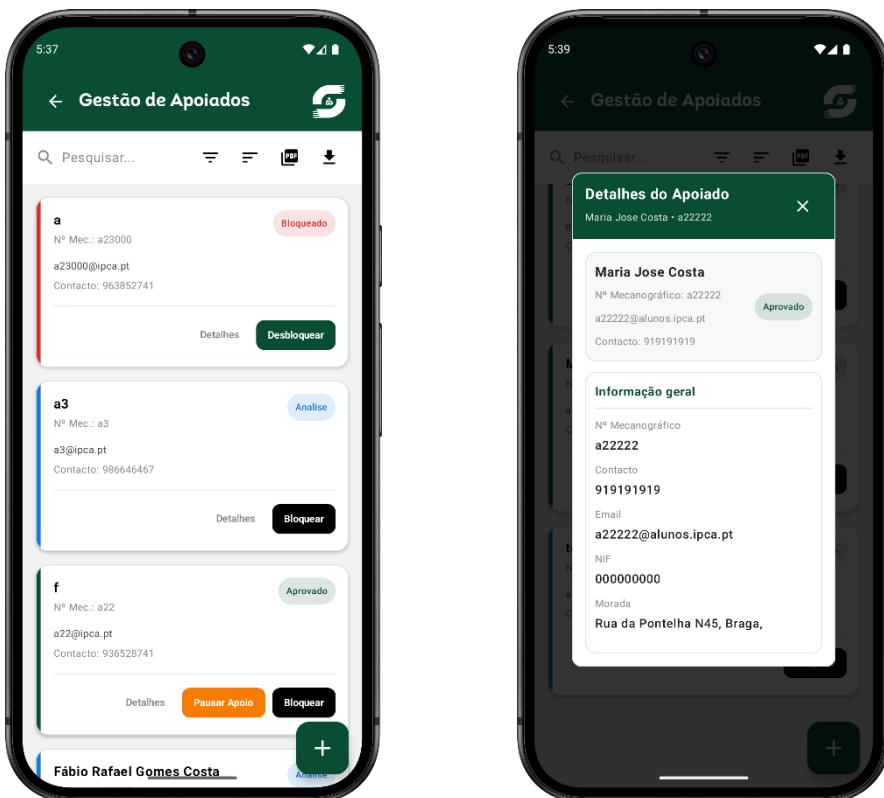
A lista de beneficiários está no “Menu” e permite consultar e gerir beneficiários.

- Pesquisar por nome ou Nº Mecanográfico.
- Filtrar por estado (ex.: Aprovado, Em análise, Bloqueado, Suspenso).
- Ordenar e exportar lista (PDF/CSV).
- Abrir detalhes de um beneficiário e exportar ficha individual (PDF).



## 7.1 Ações de estado

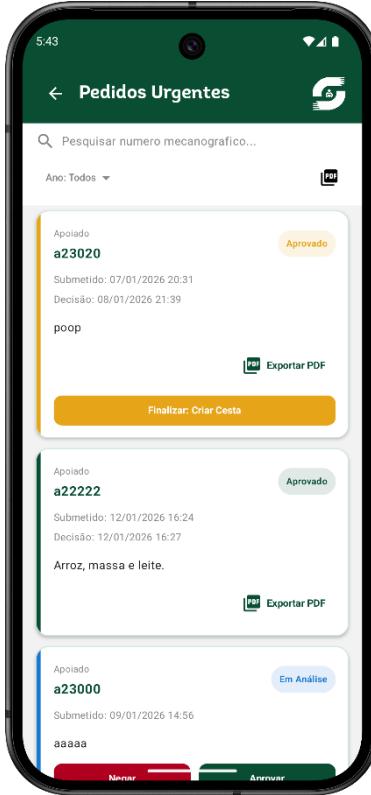
- **Bloquear:** impede o acesso do beneficiário.
- **Suspender:** coloca o apoio em pausa.
- **Reativar:** volta a colocar como aprovado.
- **Desbloquear:** devolve o beneficiário ao fluxo de correção de dados/documentos.



## 8. Pedidos urgentes

Os pedidos urgentes são submetidos pelos beneficiários e tratados pelos colaboradores.

1. No “Menu”, abra “Pedidos Urgentes”.
2. Revise a descrição do pedido e o estado atual.
3. Toque em “Aprovar” ou “Negar” conforme necessário.
4. Se aprovar, finalize criando a Cesta Urgente quando solicitado.



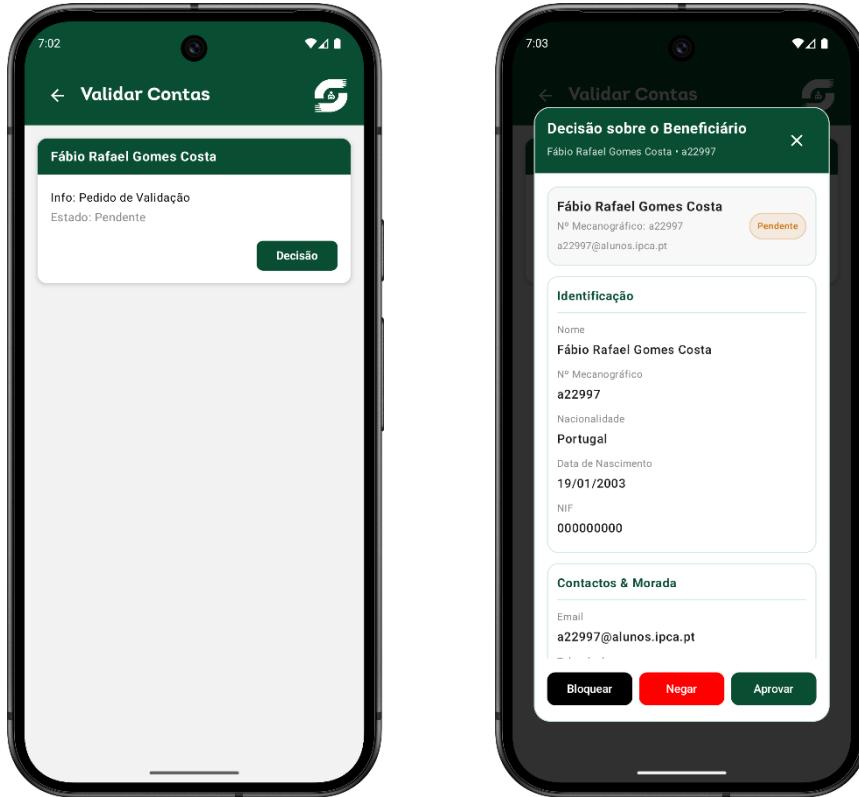
## 9. Validar contas de beneficiários

A validação é feita em “Validar Contas” (“Menu” → “Validar Beneficiário”).

- A lista mostra contas pendentes.
- Ao tocar em “Decisão”, abre-se um resumo completo do beneficiário e dos documentos submetidos.
- Dentro desse resumo, tem ações.

### Ações disponíveis

- **Aprovar:** valida a conta e permite avançar para o apoio.
- **Negar:** rejeita a conta (com indicação de motivo).
- **Bloquear:** bloqueia a conta.



## 10. Campanhas

Em “Ver Campanhas” é possível gerir campanhas de recolha/doação.

- Ver campanhas a decorrer, agendadas e histórico.
- Criar nova campanha (botão +).
- Editar ou eliminar campanhas futuras.
- Aceder aos resultados de campanhas terminadas e exportar PDF.

## 11. Perfil e segurança

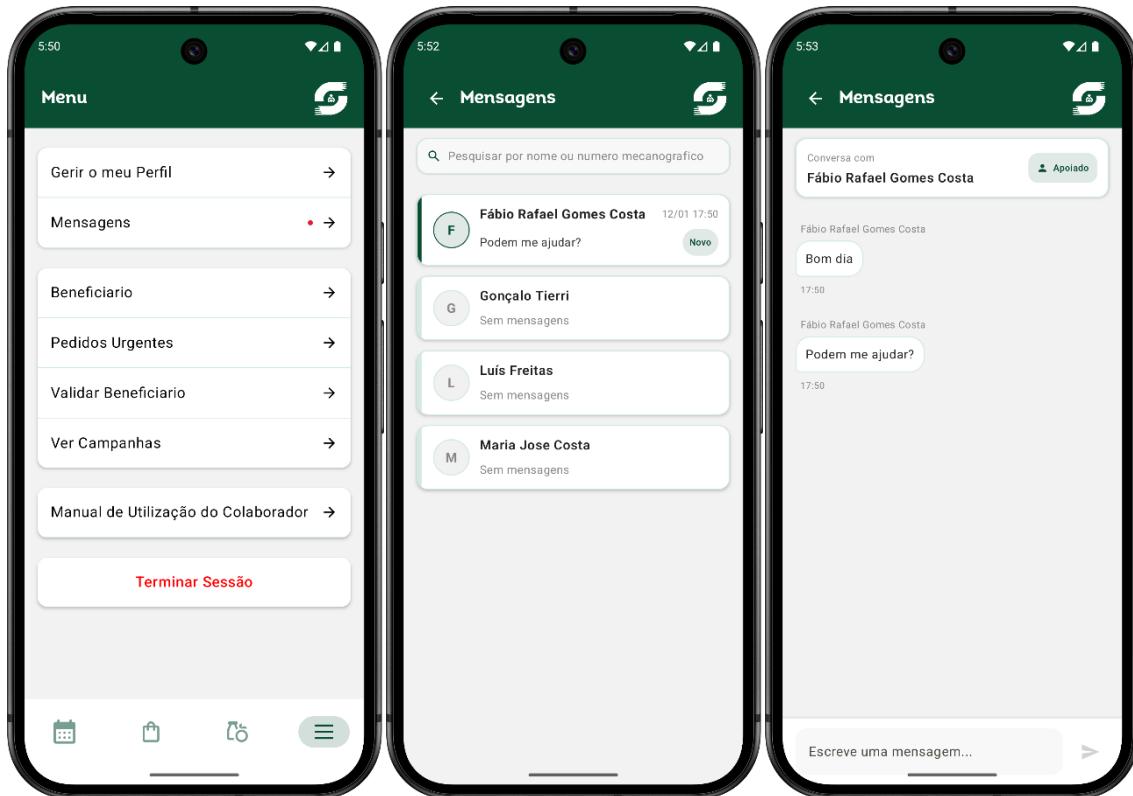
- “Menu” → Gerir “O meu Perfil” para atualizar dados do colaborador.
- Use “Alterar Senha” para mudar a palavra-passe.
- Em alguns casos existe opção de apagar conta (de acordo com permissões).
- Em dispositivos partilhados, termine sessão no final do turno.



## 12. Canal de suporte

Em “Mensagens” é possível gerir o canal de suporte com os beneficiários.

- Consultar a lista de conversas, com indicação de mensagens novas.
- Abrir uma conversa para ler o histórico e responder ao beneficiário.
- Enviar mensagens através do campo “Escreve uma mensagem...”, mantendo o acompanhamento na própria conversa.





## 13. Exportações e ficheiros

- As exportações (PDF/CSV) são guardadas em Downloads no dispositivo.
- Se o Android pedir permissões de acesso ao armazenamento, conceda para permitir gravação dos ficheiros.
- Partilha: pode enviar o ficheiro por email/Drive/WhatsApp a partir da app de ficheiros do telemóvel.

### Abrir PDFs com Chrome

Para abrir exportações em PDF, recomendamos o Google Chrome. Se for a primeira vez, selecione Chrome e toque em Sempre para definir como predefinição.

## 14. Dúvidas frequentes

### Não aparece nenhum dado para exportar

- Confirme se existem registos na lista atual (após filtros/pesquisa).
- Limpe filtros e tente novamente.

### Não consigo abrir um PDF exportado

- Confirme que tem o Google Chrome instalado e atualizado.
- Abra o PDF a partir da pasta Downloads e selecione Chrome.
- Se necessário, defina o Chrome como predefinição (selecionar Sempre ao abrir).

### Não encontro um beneficiário

- Verifique se há filtros ativos (estado/ordenação).
- Pesquise pelo Nº Mecanográfico, quando disponível.
- Confirme se o beneficiário está em estado “Em análise”, “Suspensa” ou “Bloqueado”.

**Erro ao guardar em Downloads**

- Verifique permissões de armazenamento (Definições do Android → Apps → Loja Social → Permissões).
- Confirme espaço livre no dispositivo.