



SERVIÇOS  
DE AÇÃO  
SOCIAL



LOJA SOCIAL

# Manual de Utilizador

## Beneficiário

Aplicação móvel Loja Social (SAS IPCA)

v1.0 - 05/01/2026



## Índice

1.	Visão geral e permissões .....	3
2.	Requisitos e acesso.....	3
3.	Criar conta de beneficiário .....	3
4.	Iniciar sessão e recuperar palavra-passe.....	4
4.1	Login .....	4
4.2	Esqueci-me da palavra-passe.....	4
5.	Completar / corrigir dados.....	5
6.	Entregar documentos.....	6
7.	Consultar documentos entregues.....	7
8.	Pedir ajuda urgente.....	7
9.	Consultar entregas e notificações .....	8
10.	Canal de suporte .....	9
11.	Gerir o meu perfil e palavra-passe .....	10
12.	Sair da conta .....	10
13.	Dúvidas frequentes .....	11



## 1. Visão geral e permissões

A aplicação Loja Social (SAS IPCA) permite que os beneficiários acompanhem o estado da sua candidatura, submetam documentos e efetuem pedidos de ajuda urgente.

Este manual descreve as principais funcionalidades disponíveis para o perfil Beneficiário.

### Termos usados na app:

- **Beneficiario:** utilizador que solicita apoio.
- **Cesta:** conjunto de bens preparado para levantamento/entrega.
- **Entrega:** agendamento e registo de recolha de uma cesta.
- **Documentos:** ficheiros (PDF/imagem) submetidos para validação.

## 2. Requisitos e acesso

- Telemóvel Android com acesso à internet.
- Email válido e palavra-passe.

### 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.

## 3. Criar conta de beneficiário

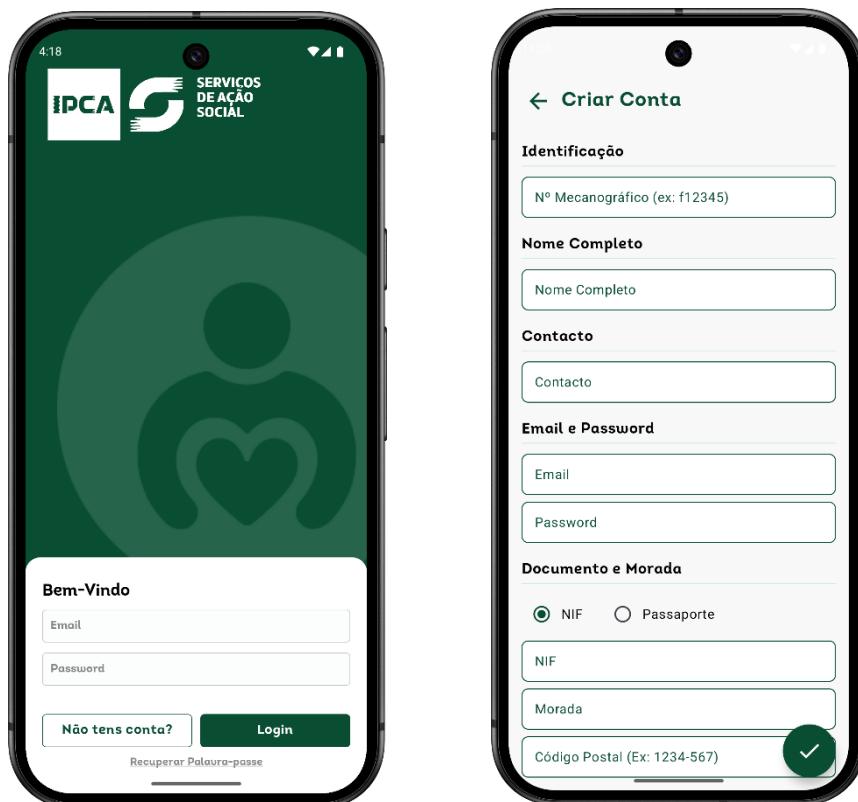
Se ainda não tem conta:

1. Abra a app e, no ecrã de Login, toque em “Não tens conta?”;
2. Preencha os dados pedidos (ex.: Nº Mecanográfico, nome, contacto, email, palavra-passe, documento e morada);
3. Toque no botão ✓ (canto inferior) para criar a conta;



4. Após a criação, será encaminhado para o ecrã inicial.

**Nota:** o Nº Mecanográfico é o identificador usado na Loja Social (exemplo apresentado na app: f12345).



## 4. Iniciar sessão e recuperar palavra-passe

### 4.1 Login

1. No ecrã de Login, introduza Email e Password;
2. Toque em LOGIN.

### 4.2 Esqueci-me da palavra-passe

1. No ecrã de login, toque em “Recuperar palavra-passe”;
2. Introduza o seu email e confirme;
3. Siga as instruções recebidas por email para redefinir a palavra-passe.



## 5. Completar / corrigir dados

Em alguns casos, a app pode pedir que complete ou corrija dados antes de prosseguir (ecrã “Completar / Corrigir Dados”).

- Preencha os campos obrigatórios assinalados com \* (ex.: nacionalidade e data de nascimento).
- Selecione a “Relação com o IPCA”. Se for “Estudante”, terá campos adicionais (curso, grau, bolsa).
- Selecione pelo menos uma opção em “Necessidades”.
- Toque em “Guardar Dados”.

**Dica:** a data de nascimento tem validação de idade mínima; se o formulário estiver incompleto o botão de guardar pode ficar desativado.



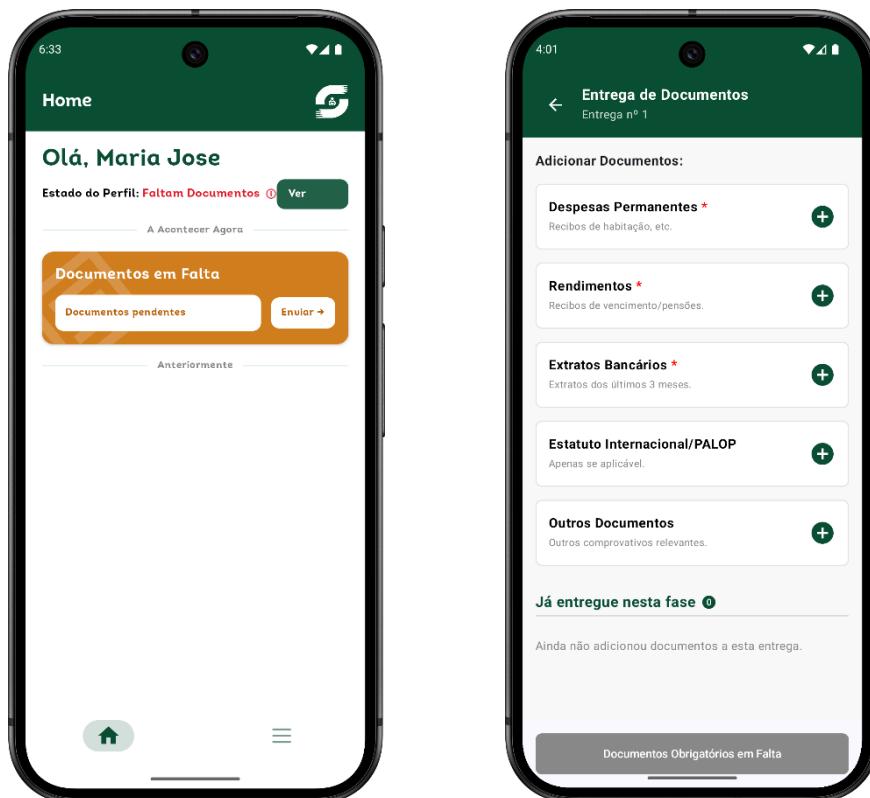


## 6. Entregar documentos

A submissão de documentos é essencial para a validação da conta.

1. Seleccionar o “Enviar” no espaço que diz “Documentos em Falta”;
2. Escolha o ficheiro no seu telemóvel (PDF ou imagem);
3. Confirme se o documento aparece em “Já entregue” nesta fase;
4. Quando tiver enviado todos os documentos obrigatórios, toque em “Finalizar e Enviar para Validação”.

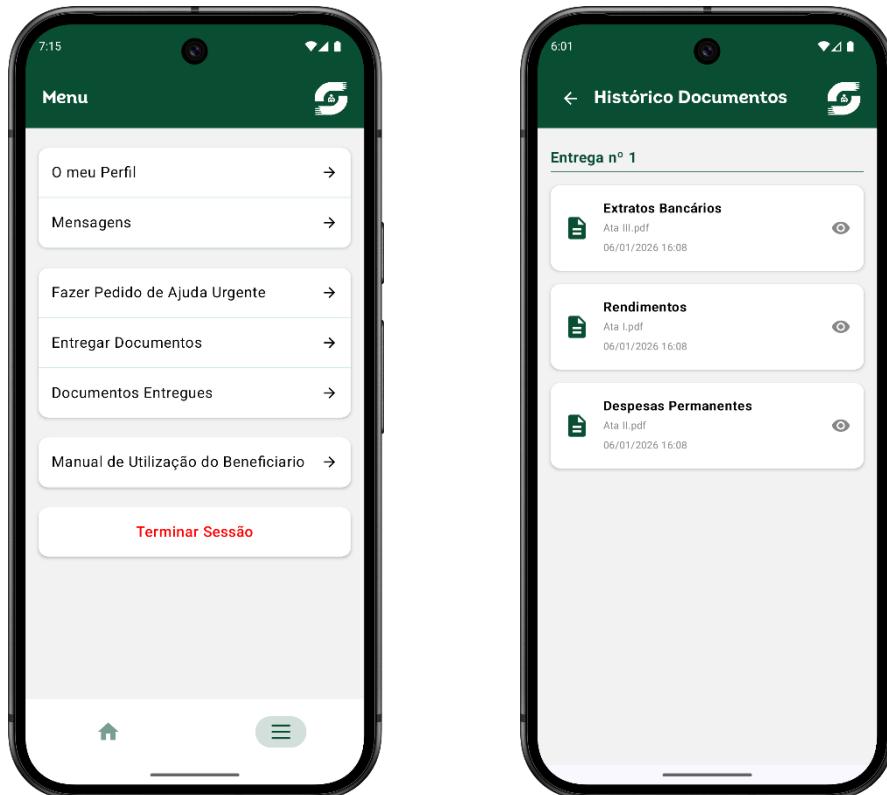
Se seleccionar o tipo “Outros”, a app pede uma descrição antes do upload.





## 7. Consultar documentos entregues

1. Abra o “Menu” (ícone ≡) e selecione “Documentos Entregues”;
2. Escolha uma “Entrega nº” para ver os documentos enviados nessa fase;
3. Toque num documento para o abrir (a app usa o visualizador do sistema).

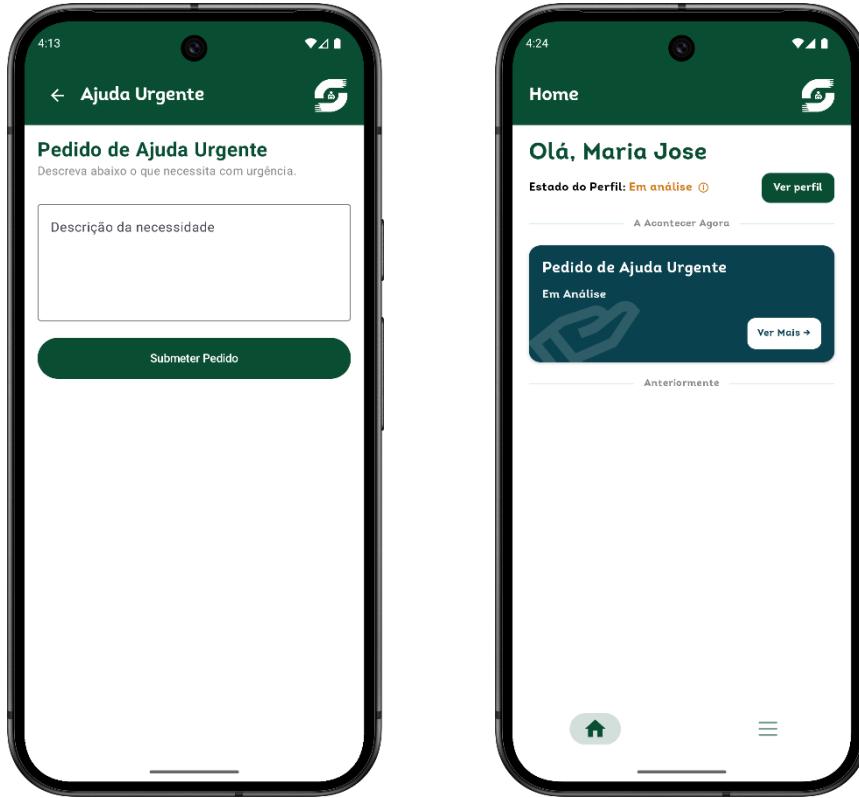


## 8. Pedir ajuda urgente

Se necessitar de apoio imediato, pode submeter um pedido urgente.

1. Abra o “Menu” (ícone ≡) e selecione “Fazer Pedido de Ajuda Urgente”;
2. Descreva a sua necessidade no campo “Descrição”;
3. Toque em “Submeter Pedido”.

Após submissão, o pedido passa por análise e pode ser aprovado ou negado.

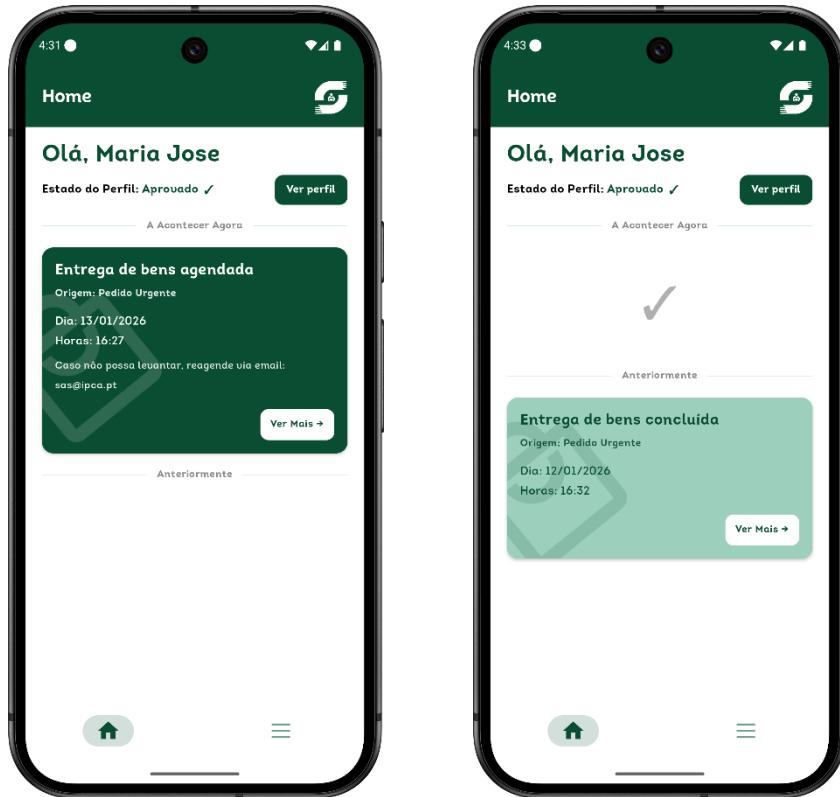


## 9. Consultar entregas e notificações

No ecrã inicial (ícone de casa no rodapé), a app mostra cartões informativos sobre o seu estado e entregas.

- Cartões de “Entrega de bens agendada”, mostram dia e hora de recolha.
- Cartões de “Entrega concluída, não levantada ou cancelada”, ajudam a acompanhar o histórico.
- Toque em “Ver Mais” para ver detalhes (estado, data de recolha, número de produtos).
- Pedidos urgentes também aparecem com um cartão; toque em “Ver Mais” para ver o estado.

A alteração/reagendamento de recolhas é gerida pela equipa SAS. Se não conseguir comparecer, contacte um colaborador.



## 10. Canal de suporte

Se necessitar de apoio (incluindo situações urgentes), utilize o módulo “Mensagens”, através da conversa com a Equipa Loja Social.

1. Abra o “Menu” (ícone ≡) e selecione “Mensagens”;
2. Toque na conversa “Equipa Loja Social”;
3. Escreva a sua necessidade no campo “Escreve uma mensagem...” (indicando, se aplicável, que é urgente) e envie.

Após o envio, a equipa analisa o pedido e responde na própria conversa; quando aplicável, o pedido pode ser aprovado ou negado.



## 11. Gerir o meu perfil e palavra-passe

1. Abra o “Menu” (ícone ≡) e selecione “O meu Perfil”;
2. Atualize os campos editáveis (por exemplo, nome, contacto e morada);
3. Toque em “✓” para guardar as alterações;
4. Para alterar a palavra-passe, selecione “Alterar Senha” e siga as instruções.

## 12. Sair da conta

1. Abra o “Menu” (ícone ≡);
2. Toque em “Terminar Sessão”.



## 13. Dúvidas frequentes

### Não consigo entrar na minha conta

- Confirme se o email e a palavra-passe estão corretos.
- Use “Recuperar palavra-passe” para redefinir.
- Verifique a ligação a internet.

### O botão “Finalizar e Enviar para Validação” está desativado

- Ainda faltam documentos obrigatórios nesta entrega.
- Aguarde o fim de um upload em curso.

### Não consigo abrir um documento PDF

- Confirme que tem o Google Chrome instalado e atualizado.
- Tente abrir o documento novamente a partir de Documentos Entregues.