

PLANO 02 · HÍBRIDO CARTÃO

App

+

Caixa Cartão

Manual de operação para a sua lavandaria self-service. *Notas, moedas, cartão e gestão remota* — tudo no mesmo sistema.

2026-05-12

· LISBOA

· DANIEL CAETANO

· DANIEL@CAE5.COM

01 · Introdução	3
02 · Componentes do Equipamento	5
03 · Requisitos para Instalação	12
04 · App do Cliente Final	15
05 · Como o Cliente Paga	18
06 · Painel do Proprietário · Visão Geral	20
07 · Gestão de Máquinas	23
08 · Preços, Programas e Horários	26
09 · Relatórios de Faturação	28
10 · Relatórios de Cartão	30
11 · Reembolsos	32
12 · NIF e Faturação Automática	35
13 · Multi-loja	38
14 · Gestão de Utilizadores	40
15 · Manutenção e Limpeza	42
16 · Resolução de Problemas Comuns	44
17 · Suporte e Contactos	47

CAPÍTULO 01

Introdução.

Bem-vindo à SCApp. Este manual descreve a operação da solução *App + Caixa Cartão* (Plano 02): a aplicação web de gestão da lavandaria em conjunto com uma caixa de pagamento simplificada que aceita *apenas cartão* — sem notas nem moedas.

O que é a SCApp

A SCApp é uma central de pagamento e gestão pensada especificamente para lavandarias self-service. No Plano 02 combina três componentes que trabalham em conjunto:

- **App do cliente final** (web, sem download) — recarga de saldo por MB Way ou cartão, pagamento das máquinas e histórico de utilizações.
- **Caixa de Pagamento Cartão** — terminal físico mais compacto, com ecrã táctil e leitor de cartões. Não aceita notas nem moedas.
- **Back office** — plataforma web para o proprietário gerir máquinas, preços, relatórios, faturação e equipa.

Filosofia

A SCApp foi desenhada para **coexistir** com o sistema clássico de moedeiros da lavandaria, não para o substituir. Os moedeiros das máquinas continuam a funcionar — a SCApp acrescenta uma opção a mais para o cliente, que pode optar por usar a app ou a Caixa Cartão para pagar com cartão/contactless/Apple Pay/Google Pay. Quem prefere moedas continua a usar o moedeiro tradicional.

Convenções deste manual

Ao longo do documento vai encontrar quatro tipos de blocos destacados:

⚙️ **Operação corrente.** Passos do dia-a-dia. Procedimentos típicos que poderá executar regularmente.

⚠️ **Atenção.** Situações que requerem cuidado. Ignorar pode causar interrupção do serviço ou perda de dados.

📌 **Dica.** Boas práticas e atalhos que tornam a operação mais rápida ou mais segura.

□ **Suporte.** Situações que pedem contacto com a SCApp. Não tente resolver sozinho — temos equipa para o ajudar.

Como ler este manual

Pode ler do início ao fim como introdução completa ao sistema, ou consultar diretamente o capítulo de interesse usando o índice da página 2. Os capítulos estão organizados em duas metades:

- **Capítulos 1 a 5** — equipamento e como o cliente final usa a caixa.
- **Capítulos 6 a 17** — gestão a partir do back office, operações de manutenção e suporte.

□ **Dica.** Recomendamos imprimir um exemplar deste manual e deixá-lo na lavandaria, junto ao quadro elétrico ou à caixa de pagamento. Sempre que precisar, está à mão sem ter de procurar no email.

CAPÍTULO 02

Componentes do equipamento.

A solução App + Caixa Cartão é composta por **dois equipamentos**: a **placa controladora**, que comanda as máquinas, e a **caixa de pagamento**, onde o cliente paga. A infraestrutura elétrica (tomadas, quadro, condutas) fica por conta do cliente — a SCApp pode executá-la mediante orçamento à parte.

⚙️ **O que a SCApp instala.** Escolhemos um local estratégico para fixar a placa controladora, perto de uma tomada e com bom acesso às máquinas. Passamos um cabo RJ45 da placa para cada máquina, abrimos cada uma para instalar **dois relés** (um para o sinal de ocupado, outro para saber se a máquina está ligada) e fixamos a caixa de pagamento ao seu lugar — encastrada em parede ou pladur, com o reforço estrutural necessário ao peso.

2.1 Placa Controladora

A SCApp utiliza uma placa de controlo desenvolvida internamente pela equipa SCApp. É fixada num local estratégico da lavandaria, próximo a uma tomada e numa posição que facilite a passagem dos cabos para todas as máquinas. É o "cérebro" da operação — sempre que um cliente paga, é a placa que dá pulso à máquina correspondente para iniciar o ciclo.

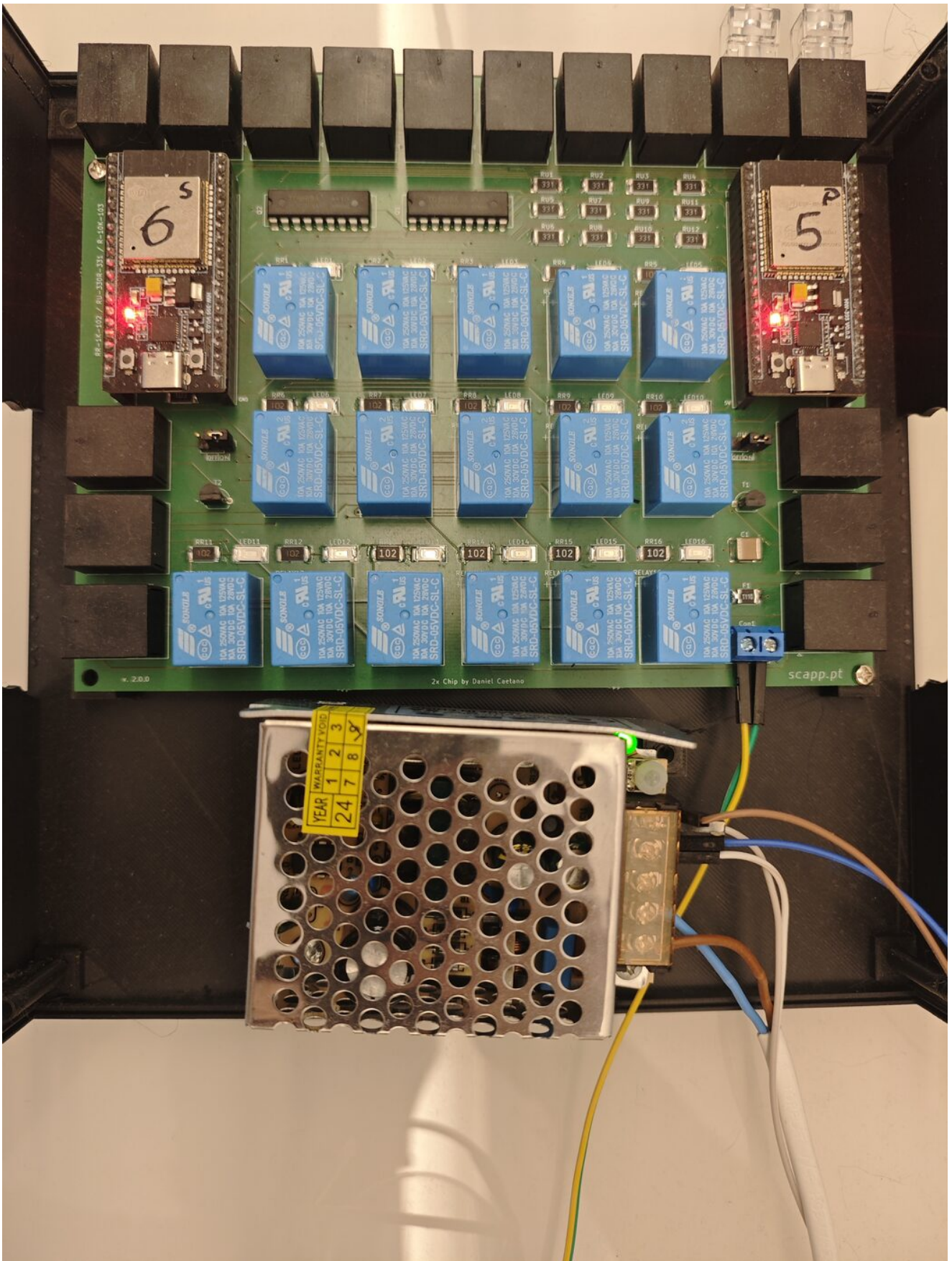
Características principais

Capacidade	16 máquinas simultâneas (lavadoras e secadoras combinadas)
Núcleo	2 microcontroladores Espressif (módulos A e B)
Comunicação	Wi-Fi 2,4 GHz · credenciais da rede da loja gravadas no firmware
Alimentação	5 VDC · 5 A. Fonte industrial montada na mesma caixa, recebendo 230 VAC da tomada
Saídas	16 relés electromecânicos (organizados 5 + 5 + 6 em 3 filas) que dão pulso/crédito a cada máquina
Entradas	16 conectores RJ45 (10 no topo + 3 de cada lado) — um por máquina, com pinos partilhados entre saída do relé (NO + Comum) e sinais de retorno "máquina ligada" e "máquina em uso"

Ligação à máquina pelo RJ45

Cada máquina é ligada à placa por um único cabo RJ45 que transporta, em simultâneo:

- **Pulso de pagamento** — dois pinos correspondem aos terminais **NO (Normalmente Aberto)** e **Comum** do relé na placa, que fechado dá o crédito à máquina.
- **Sinais de retorno da máquina** — outros quatro pinos transportam os dois sinais discretos: *máquina ligada* e *máquina ocupada*. Esses sinais saem dos dois relés instalados dentro da própria máquina.



PLACA CONTROLADORA SCAPP + FONTE DE ALIMENTAÇÃO

Indicadores luminosos

- **LED azul a piscar no microcontrolador** → comunicação ativa com a SCApp. Visível apenas em lavandarias com até 14 máquinas — para 15 ou 16 máquinas o pino do LED é reutilizado para sinal e o LED apaga. *É normal e não é avaria.*
- **LED azul em cada relé** → acende durante o pulso/crédito dado à máquina correspondente. Útil para verificar visualmente que uma transação está a chegar à máquina certa.
- **LED verde fixo na fonte** → energia ligada. Se este LED apagar, é falha de alimentação.

Reset

A placa é instalada em conjunto com uma **tomada inteligente Wi-Fi com botão de reset** (módulo de controlo remoto de energia). Para reiniciar:

- **Localmente** — pressionar o botão físico desse módulo, visível na caixa da placa.
- **Remotamente** — a partir do back office, abrir *Placa* → *Tomada principal* e desligar/ligar o interruptor.

⚠ **Atenção.** Não há botão de reset diretamente na PCB da placa. O reset físico só acontece através do módulo de controlo de energia. Este módulo é parte integrante do sistema — **não deve ser retirado nem substituído por uma tomada comum**, pois deixa de ser possível reiniciar a placa remotamente.

2.2 Caixa de Pagamento Completa

A Caixa Cartão é o terminal de pagamento onde o cliente final efetua a operação. **É instalada encastrada**, em parede de tijolo/betão ou em pladur, com acesso de manutenção por trás. A estrutura é em metal e tem peso considerável: em pladur, é obrigatório reforçar a parede; em betão, o vão tem de ser aberto à medida.



CAIXA DE PAGAMENTO COMPLETA · FRENTE

Dimensões e encastre

A Caixa Cartão é uma versão compacta da caixa de pagamento, dedicada a transações com cartão. Não tem leitor de notas, moedeiro nem dispensador de troco — o que a torna mais pequena, mais leve e mais barata de instalar. É fixada à parede com parafusos (não precisa de encastre profundo nem vão de manutenção dedicado).

Corpo da caixa	≈ 250 mm (largura) × 90 mm (profundidade) × 360 mm (altura) — dimensões aproximadas. A SCApp confirma na visita técnica.
Fixação	parafusos à parede (pladur, tijolo ou betão). Não requer encastre nem reforço estrutural pesado.
Acesso de manutenção	pela frente, com chave (mais raro do que na Caixa Completa).

Elementos visíveis ao cliente

- **Tablet tátil** — ecrã principal de interação. Apresenta a lista de máquinas, preços e o fluxo de pagamento em 8 idiomas.
- **Leitor de cartões** — leitura por chip e contactless. Aceita os principais cartões e carteiras digitais: *Visa, Visa Pay, Mastercard, Maestro, American Express, Discover, Diners Club, UnionPay, JCB, Apple Pay e Google Pay*, entre outros que possam ser adicionados pela rede.

Interior da caixa

A caixa é fechada com fechadura. São entregues **2 cópias da chave** aquando da instalação. Abrir a caixa raramente é necessário durante a operação corrente.

COMPONENTE INTERNO	FUNÇÃO
Mini PC	Computador que controla a caixa. Processador Intel N150, 12 GB RAM, SSD 512 GB, Linux Ubuntu.
Leitor de cartões	Terminal de pagamento por cartão (chip + contactless), emparelhado por Bluetooth com o Mini PC.

⚙️ **Operação corrente.** Os componentes internos não requerem qualquer intervenção do proprietário durante o uso normal. Não há nada a abastecer nem dinheiro a recolher.

2.3 Especificações resumo

ESPECIFICAÇÃO	VALOR
---------------	-------

Métodos de pagamento	Apenas cartão — chip, contactless, Apple Pay, Google Pay
Cartões aceites	Visa, Visa Pay, Mastercard, Maestro, American Express, Discover, Diners Club, UnionPay, JCB, Apple Pay, Google Pay (entre outros)
Temperatura de operação	0 °C a 40 °C
Alimentação caixa	230 VAC · tomada padrão europeia
Comunicação	Wi-Fi 2,4 / 5 GHz · ou cabo Ethernet

2.4 Rede e conectividade

Todos os componentes ligam-se à rede da loja:

- **Placa controladora** (microcontroladores Espressif) — Wi-Fi 2,4 GHz
- **Mini PC da caixa** — preferencialmente Ethernet (mais estável); Wi-Fi como alternativa
- **Tomada inteligente Wi-Fi** (para reset remoto da placa) — Wi-Fi 2,4 GHz

A SCApp comunica permanentemente com os equipamentos pela internet. Se a ligação cair, a **caixa de pagamento suspende a operação** — não aceita novos pagamentos enquanto a rede não voltar. As **transações já concluídas antes da quebra ficam guardadas localmente** e são sincronizadas com o servidor SCApp automaticamente assim que a ligação for restabelecida; nada se perde. A app web do cliente final, por sua vez, depende sempre de internet para abrir.

⚠ **Atenção.** Se a lavandaria mudar de operador de internet ou de senha Wi-Fi, é necessário contactar a SCApp para atualizar o firmware da placa controladora com as novas credenciais. Sem essa atualização, a placa fica offline e as máquinas não podem ser controladas remotamente.

CAPÍTULO 03

Requisitos para a instalação.

A instalação física dos equipamentos é executada por técnicos da SCApp. O cliente apenas precisa de garantir as condições necessárias antes da data combinada. Este capítulo descreve o que preparar.

⚙️ **Quem instala.** A montagem da placa controladora, da caixa de pagamento e a ligação a cada máquina é feita por técnicos da SCApp. **Reservar um dia inteiro** de operação para a intervenção — cada máquina tem de ser aberta para instalar dois relés e puxar o cabo RJ45 da placa até ao seu interior, e são muitos pontos de ligação. A lavandaria pode continuar a operar parcialmente nas máquinas que ainda não foram intervencionadas.

3.1 Energia elétrica

- **Tomada 230 VAC** próxima da localização planeada para a caixa de pagamento (até 1,5 m de distância).
- **Tomada 230 VAC** adicional num ponto que facilite a passagem dos cabos para todas as máquinas — idealmente num local central em relação ao parque de máquinas, para que os cabos RJ45 que saem da placa controladora tenham o menor caminho possível até cada uma.
- Em ambos os casos, deve ser uma tomada de **uso contínuo** — nunca uma tomada comutada por interruptor de iluminação ou que desligue ao fechar a loja.
- A SCApp **não inclui no preço** a execução da instalação elétrica nem a abertura de vão na parede para encastrar a caixa. Estes trabalhos ficam por conta do cliente; mediante orçamento à parte, podemos executá-los.

📌 **Dica.** Se a tomada planeada estiver longe e for preciso uma extensão, sugerimos que seja uma tomada nova instalada na parede pelo electricista da lavandaria, em vez de uma extensão volante. Fica mais discreto e mais seguro a longo prazo.

3.2 Internet

- Ligação **Wi-Fi ou cabo Ethernet** estável em toda a lavandaria.
- Largura de banda — qualquer ligação doméstica ou comercial padrão é suficiente. A SCApp consome muito pouca largura de banda.
- O sinal Wi-Fi tem de chegar ao **quadro elétrico** (onde fica a placa controladora) e à **parede onde fica a caixa**.

- Se a lavandaria tem zonas mortas de Wi-Fi, considere um repetidor antes da instalação.

⚠ **Atenção.** A qualidade da ligação à internet afeta diretamente a experiência do cliente final: pagamentos por cartão exigem internet, e a gestão remota das máquinas também. Uma ligação fraca leva a pagamentos lentos ou falhados. Vale a pena investir num bom router/repetidor antes da instalação.

3.3 Vão de parede para a caixa

A Caixa Cartão é **encastrada**, não fixada à face da parede. É necessário preparar um vão à medida, com acesso de manutenção pelo lado oposto:

- **Vão a abrir** — aproximadamente **415 mm (largura) × 615 mm (altura) × 230 mm (profundidade)**. A moldura frontal (455 × 655 mm, espessura 2 mm) cobre as juntas exteriores.
- **Altura** — cerca de 1,20-1,30 m do chão à base do vão (centro do ecrã à altura confortável do olhar do cliente).
- **Acesso por trás** — a Caixa Cartão é fixa à parede, sem encastrado — sem necessidade de acesso de manutenção pela retaguarda.
- **Pladur** — necessário **reforço estrutural** à volta do vão. A caixa é metálica e tem peso considerável; sem reforço, a parede cede.
- **Tijolo ou betão** — o vão tem de ser **aberto/quebrado à medida**. A SCApp não inclui esta abertura no preço base; mediante orçamento, podemos executá-la, ou o cliente contrata um pedreiro de confiança.

□ **Dica.** Antes da instalação combinem connosco uma visita técnica para confirmar o local, traçar a posição exata do vão e o trajeto dos cabos até às máquinas. Vale a pena gastar meia hora a marcar tudo antes de qualquer trabalho de obra.

3.4 Ligação às máquinas

Cada máquina (lavadora ou secadora) precisa de ficar ligada à placa controladora por um cabo Ethernet RJ45 individual. A SCApp leva todo o material necessário no dia da instalação:

- Os cabos RJ45 — comprimentos adequados à distância máquina → quadro
- Os terminais de ligação dentro das máquinas
- Os calhas e protecções dos cabos onde forem necessárias

□ **Dica.** Se preferir, pode pedir ao seu electricista para fazer a passagem dos cabos em conduta junto às máquinas *antes* da nossa intervenção. A instalação fica visualmente mais limpa e a SCApp apenas faz as ligações finais. Falamos sobre isto na visita técnica prévia.

3.5 Cenários especiais

Mudança de localização da lavandaria. Se um dia mudarem a lavandaria de sítio:

- A caixa de pagamento é desmontável (parafusos à parede).
- A placa controladora também é transportável.
- **Mas** o firmware da placa tem as credenciais Wi-Fi da loja gravadas — em qualquer nova localização, precisa de ser reconfigurado.

□ **Suporte.** Em caso de mudança de localização, alteração de operador de internet ou troca de router, contactem-nos antes de prosseguir. Conseguimos preparar tudo remotamente ou agendar uma visita rápida para a reconfiguração: daniel@cae5.com · +351 913 856 513.

3.6 Garantia e suporte

- **Garantia de hardware** — 12 meses sobre os equipamentos fornecidos pela SCApp (placa controladora, caixa de pagamento, módulo MDB).
- **Suporte técnico** — incluído sem custo durante a operação. Para dúvidas ou anomalias, ver capítulo 17.
- **Manutenção preventiva** — não é necessária em ciclo fixo. As tarefas regulares (limpeza do ecrã e do leitor de cartões) são executadas pelo próprio proprietário e cobrem-se no capítulo 15.

CAPÍTULO 04

App do *cliente final*.

A SCApp inclui uma aplicação web que o cliente final usa para pagar a partir do telemóvel, consultar histórico e — neste plano — recarregar saldo em dinheiro na própria caixa. Funciona em qualquer dispositivo com navegador: telemóvel, tablet, computador, sem download.

⚙️ **Modelo de saldo.** A app não cobra cada máquina diretamente — funciona sempre como uma **carteira pré-paga**. O cliente *primeiro* recarrega saldo na conta (por MB Way, cartão guardado ou dinheiro na caixa) e *depois* usa esse saldo para ativar as máquinas. Para iniciar uma máquina, o saldo disponível tem de ser igual ou superior ao preço. Não há débito direto; é tudo via saldo.

4.1 Como aceder

A app vive num endereço web próprio da vossa lavandaria: por exemplo, *nomedaloja.scapp.pt*. O cliente acede de três formas:

- **QR Code** na caixa de pagamento ou afixado na parede da loja — basta apontar a câmara do telemóvel e abrir o link.
- **URL direto** — alguns clientes guardam o endereço nos favoritos.
- **Rede SCApp** — clientes que já usam a app noutra lavandaria SCApp encontram a vossa unidade no mapa de localizações.

📌 **Dica.** Sugerimos imprimir o QR Code em vinil autocolante e colá-lo à parede junto à caixa, à altura do olhar. É a forma mais rápida de levar o cliente a usar a app.

4.2 Registo e login

Na primeira utilização, o cliente cria conta com:

- **Email e palavra-passe**
- **Nome e número de telefone** (opcional, recomendado para recuperação de conta)
- **NIF** (opcional — quem quer fatura com NIF preenche aqui)

Em utilizações seguintes, basta o email e a palavra-passe. A sessão fica guardada no navegador, pelo que normalmente o cliente entra de uma só vez no telemóvel pessoal.

4.3 Ecrã inicial da app · serviços

Depois do login, o cliente vê:

- **Saldo disponível** em destaque no topo (ex.: 207,44 €).
- Botões grandes com cada serviço que a lavandaria oferece, normalmente: *Lavar, Secar, Recarregar, Meus Dados, Transações*.
- Eventualmente, e conforme a lavandaria tenha configurado, serviços extra: *Café* (máquinas de café), *Engomadoria* (mesas de engomar) ou outros equipamentos.

Tocar em *Lavar* ou *Secar* mostra a lista de máquinas disponíveis, com:

- **Número** — ex.: "1", "2", "3"...
- **Preço** — valor por ciclo
- **Tempo** — duração estimada do programa
- **Capacidade** — em quilogramas (Lavar/Secar)
- **Estado** — Disponível, Paga (à espera de arranque), Em uso ou Fora de serviço

O cliente escolhe a máquina e confirma a ativação — o valor é debitado do saldo e a máquina é creditada.

4.4 Recarregar saldo e ativar máquinas

Antes de poder usar qualquer máquina pela app, o cliente tem de ter **saldo igual ou superior** ao preço da máquina. O saldo recarrega-se por três vias:

- **MB Way** — autorização no telemóvel via app do banco. Valor escolhido pelo cliente. Crédito imediato.
- **Cartão** — pode ser usado pontualmente (digitando os dados manualmente em cada recarga) ou ser **guardado** na conta para recargas rápidas em seguida. Suporta Apple Pay, Google Pay e introdução manual dos dados.

Depois de o saldo ser suficiente, o cliente escolhe a máquina na app e prime **Ativar** — o valor é descontado do saldo, a máquina recebe o crédito e fica pronta a arrancar.

□ **Dica · saldo partilhado entre lavandarias.** O saldo recarregado é da conta do cliente na rede SCApp — pode ser usado em **qualquer lavandaria da rede**, não fica preso à loja onde o cliente recarregou. As recargas no Plano 02 fazem-se sempre por MB Way ou cartão (não há recarga em dinheiro).

4.5 Histórico e faturas

Em qualquer momento, no menu da app, o cliente pode consultar:

- **Histórico de utilizações** — todas as transações, com data, máquina, valor e método
- **Faturas** — descarregar a fatura em PDF (caso tenha preenchido NIF)
- **Saldo** — saldo atual da app (se aplicável neste plano)

4.6 Compatibilidade

A app é uma **aplicação web** (PWA — Progressive Web App). Funciona em:

- Telemóveis **Android** e **iOS** (Safari, Chrome, Firefox)
- Computadores Windows, macOS, Linux
- Tablets
- Qualquer dispositivo com navegador moderno

Não há download nem instalação obrigatória, mas o cliente pode **"Adicionar à página inicial"** no telemóvel e a app aparece como ícone normal de aplicação.

CAPÍTULO 05

Como o cliente *paga*.

Na Caixa Cartão, o cliente tem duas formas de pagar uma máquina: **app** (com saldo previamente carregado, recarregado por MB Way ou cartão) ou **cartão** directamente na caixa. Esta solução *não aceita dinheiro físico* — quem prefere pagar em dinheiro continua a usar o moedeiro tradicional das máquinas.

5.1 Pagamento pela app (saldo)

Fluxo descrito em detalhe no capítulo 4. Resumidamente, o cliente abre a app, garante que tem **saldo igual ou superior** ao preço (recarrega se necessário), escolhe a máquina, prime **Ativar**, e o valor é descontado do saldo. A máquina recebe o crédito de imediato — o cliente não precisa de ir à caixa.

5.2 Pagamento por cartão na caixa

1. Cliente toca no ecrã da caixa para acordar.
2. Escolhe o **idioma** (a caixa abre por defeito em português).
3. Escolhe a **máquina** na lista que aparece (mostra estado em tempo real).
4. Confirma e escolhe **Pagar com cartão**.
5. Aproxima ou insere o cartão no leitor.
6. Aguarda autorização do banco (1–3 segundos típicos).
7. A máquina é creditada e o cliente vai prepará-la.

O leitor aceita **chip, contactless, Apple Pay e Google Pay**, com os principais cartões — *Visa, Visa Pay, Mastercard, Maestro, American Express, Discover, Diners Club, UnionPay, JCB*, entre outros.

□ **Dica.** Se o cliente quiser fatura com NIF, deve digitar o NIF no ecrã antes de pagar — a caixa mostra um campo "NIF (opcional)" no passo de confirmação. A fatura é emitida e enviada por email ao cliente automaticamente (ver capítulo 12).

5.3 Pedir fatura

Antes de finalizar qualquer pagamento, o ecrã da caixa oferece um campo **NIF (opcional)**. Se o cliente preencher:

- A fatura é emitida automaticamente pelo sistema da SCApp (via Vendus, Moloni, OfficeGest ou TocOnline — o que a lavandaria tiver configurado).

- O cliente recebe a fatura por email no momento.

Quando o pagamento é feito **pela app**, a fatura fica também disponível para download na própria app, na secção *Faturas*. Quando o cliente paga diretamente na caixa em cartão sem associar à conta da app, a fatura é entregue apenas por email — não fica anexada a nenhum perfil. Note-se que **todas as caixas e apps da rede SCApp partilham a mesma base de dados de clientes**: quem já tenha conta na rede só precisa de identificar-se uma vez (NIF/email) e os seus dados aparecem automaticamente em qualquer lavandaria.

Detalhes técnicos da faturação no capítulo 12.

CAPÍTULO 06

Painel do *proprietário*.

A partir deste capítulo, deixamos o lado do cliente final e entramos no back office: a plataforma web onde tu, proprietário, geres a lavandaria. Acesso pelo browser, em qualquer dispositivo, em qualquer lado do mundo.

6.1 Como aceder

O back office vive em *adm.scapp.pt*. Cada proprietário tem credenciais próprias entregues no momento da instalação.

- **URL:** <https://adm.scapp.pt>
- **Utilizador:** o teu email
- **Palavra-passe:** a definida na instalação (pode ser alterada no ícone de avatar (canto superior direito do home) → *Perfil*)

□ **Dica.** Recomendamos guardar o site nos favoritos do navegador e, no telemóvel, fazer "Adicionar à página inicial" para ter acesso rápido como se fosse uma app.

6.2 Ecrã inicial

Ao entrar, o ecrã inicial mostra duas zonas:

- **Resumo do dia** — cartão grande com faturação de *Hoje*, número de transações e variação face ao dia anterior. À sua volta: cartões secundários com totais de *Este mês*, número de ciclos de *Lavar* e *Secar*.
- **Ações rápidas** — grelha de 8 atalhos para as secções principais: *Relatórios*, *Gerir*, *Dashboard*, *Pagamentos*, *Clientes*, *Promoção*, *Placa*, *Info Loja*.

6.3 As 8 secções do back office

SECÇÃO	PARA QUE SERVE
Dashboard	Gráficos consolidados — receita mensal por Lavar/Secar, distribuição de pagamentos (Dinheiro · Cartão · Saldo), top máquinas, mapa de calor de utilização hora x dia (capítulo 9).
Relatórios	Transações em detalhe, exportações CSV, relatórios de Cartão (capítulo 10) e de Dinheiro (capítulo 12).

Gerir	Controlo das máquinas — secções <i>Lavar</i> , <i>Secar</i> e <i>Cx Pgto</i> (caixa de pagamento) — para preços, tempos, ligar/desligar relé e activar/desactivar máquinas (capítulos 8 e 9).
Pagamentos	O dinheiro que a SCApp tem a transferir-vos. Separadores <i>A receber / Geral / Finalizados</i> (capítulo 11).
Clientes	Lista de clientes registados na lavandaria — saldos, histórico e gestão da equipa interna (capítulo 14).
Promoção	Bónus de <i>Carregamento</i> e <i>Happy Hour</i> (capítulo 6).
Placa	Estado em tempo real das placas controladoras, modo manutenção da loja, tomada principal e máquinas (capítulo 7).
Info Loja	Dados da lavandaria, horário de funcionamento, IBAN, configuração do provedor de faturas (Vendus/Moloni/OfficeGest/TocOnline) e tema visual da app (capítulo 12).

Para proprietários master existem ainda três atalhos discretos no rodapé do ecrã: *Faturas automáticas*, *Propostas de parceria* e *Manuais*. Não são relevantes no dia-a-dia.

6.4 Filtros de período

A maioria das páginas com dados (transações, dashboard, relatórios) usa o mesmo padrão:

- **Ano e Mês** — selectores no topo, abertos por defeito no mês corrente.
- **Setas** ◀▶ em algumas vistas para navegar rapidamente entre períodos.
- **Período personalizado** — disponível em transações para escolher data de início e fim.

6.5 Perfis de acesso

A SCApp suporta dois perfis de utilizadores:

- **Proprietário** — dono da lavandaria. Acesso a todas as páginas operacionais e financeiras.
- **Operador** — funcionário. Acesso limitado: pode ver máquinas, fazer reembolsos pequenos, mas não pode mudar preços nem ver detalhes financeiros completos.

A gestão de utilizadores está descrita no capítulo 14.

6.6 Selecionar lavandaria (multi-loja)

Em todas as páginas o cartão "**Lavanderia**" no topo mostra a loja activa, com botão *Trocar* ▼. Trocar de loja muda todos os dados apresentados (transações, máquinas, relatórios). Detalhes no

capítulo 13.

CAPÍTULO 07

Gestão de máquinas.

Há duas vistas complementares para gerir o parque de máquinas. *Gerir* mostra-as agrupadas por função (Lavar / Secar / Cx Pgto). *Placa* dá a visão técnica — estado das placas controladoras, da tomada principal e de cada máquina com os seus interruptores.

7.1 Vista "Gerir"

Acessível a partir do ecrã inicial em *Gerir*. Mostra no topo o **estado online/offline** de cada placa controladora (uma ou mais, consoante a dimensão da lavandaria) e três grandes cartões:

- **LAVAR** — entra na lista das máquinas de lavar.
- **SECAR** — entra na lista das máquinas de secar.
- **CX PGTO** — gere a caixa de pagamento (estado, configuração).

7.2 Vista "Placa" (painel ao vivo)

Acessível em *Placa*. É o painel técnico mais completo, dividido em quatro blocos:

1. **Comunicação · Estado das placas** — cada placa aparece com indicador verde (Online) ou vermelho (Offline), e timestamp da última comunicação.
2. **Manutenção da loja** — interruptor único que coloca a loja em modo manutenção. Quando ligado, nem a app nem a caixa aceitam pagamentos. Útil para limpezas, intervenções técnicas ou paragens programadas.
3. **Energia · Tomada principal** — leitura em tempo real da tomada inteligente que alimenta o conjunto: *Ligada/Desligada*, potência (W), tensão (V) e corrente (A). Permite cortar e religar remotamente.
4. **Equipamento · Máquinas** — lista de todas as máquinas (Lavar, Secar e outros serviços como Café/Engomadoria, se existirem). Cada linha mostra o número, função, preço, tempo do programa principal, e dois interruptores:
 - **RELÉ** — fecha/abre o relé na placa. Útil para forçar paragem imediata de uma máquina ou para a desligar enquanto se faz manutenção.
 - **ACTIVA** — controla se a máquina é apresentada ao cliente. Desligada = invisível na app e na caixa.

□ **Dica.** Para tirar uma máquina temporariamente de circulação (avaria pequena, à espera de peça), desligue **ACTIVA**. Para corte de emergência total (fuga, fogo), desligue também **RELÉ**.

7.3 Estados em tempo real

Em qualquer vista, cada máquina mostra o estado actual por cor:

- □ **Disponível** — pronta a ser usada
- □ **Paga, à espera** — recebeu crédito, à espera que o cliente prima Start
- □ **Em uso** — máquina está a funcionar (ou ocupada por roupa)
- • **Fora de serviço** — desativada manualmente (**ACTIVA** desligado) ou sem comunicação

7.4 Onde fazer cada coisa

Tocar numa máquina abre o detalhe e o menu de ações:

- **Editar** — abre o cartão de configuração (preço, tempo, ID de faturação, programas).
- **Ver histórico** — lista das últimas utilizações desta máquina.
- **Pulso manual (crédito gratuito)** — envia um pulso à máquina sem cobrança. Use com cuidado — útil para testes ou reembolso em forma de "cortesia".
- **Reiniciar máquina** — corta e religa a alimentação da máquina (se a tomada inteligente correspondente estiver instalada). Resolve a maioria dos bloqueios de software das máquinas modernas.

△ **Pulso manual.** Cada pulso manual fica registado no histórico com o utilizador que o gerou, para auditoria. Não substitui o reembolso oficial (capítulo 11) — é um atalho operacional para situações de cliente presente que querem solução imediata.

7.5 Configurar uma máquina (Editar)

Tocar em *Editar* abre o cartão de configuração da máquina:

- **Nome / número** — como aparece na app e na caixa para o cliente
- **Tipo** — Lavar, Secar, Café ou Engomadoria
- **Capacidade** — em quilogramas (Lavar/Secar)
- **Preço** — valor cobrado por um ciclo
- **Tempo** — duração estimada do programa principal (informativo para o cliente)
- **ID de faturação** — código interno usado para emitir a fatura no provedor configurado

(Vendus/Moloni/etc.)

7.6 Diagnóstico

Se uma máquina não está a comunicar com a SCApp, fica marcada como offline. Causas comuns:

- Máquina desligada na tomada (falha de energia, alguém desligou).
- Cabo RJ45 desligado entre a máquina e a placa.
- Placa controladora offline (verificar capítulo 16).

☐ **Suporte.** Se várias máquinas perdem sinal simultaneamente, é provavelmente a placa controladora ou a rede Wi-Fi. Tenta primeiro reiniciar a tomada principal em *Placa* → *Tomada principal*. Se não resolver, contacta-nos: daniel@cae5.com · +351 913 856 513.

CAPÍTULO 08

Preços, programas, *horários*.

Esta secção do back office é onde defines o "menu" que o cliente vê — quanto custa cada máquina, que programas existem, e a que horas a lavandaria está aberta para receber pagamentos.

8.1 Preços

Cada máquina pode ter um ou vários programas, cada um com o seu preço. Editar preço:

1. Abrir *Preços e Programas* → *Preços*
2. Clicar no preço atual da máquina + programa
3. Introduzir o novo valor (em euros, com cêntimos)
4. Guardar

O novo preço entra em vigor **imediatamente**, tanto na app como na caixa de pagamento.

□ **Dica.** Recomendamos não mudar preços ao longo do dia se houver clientes a usar — pode causar confusão. Idealmente, fazem-se alterações de preços fora do horário de funcionamento (de manhã cedo ou à noite tarde).

8.2 Programas

Um programa é uma combinação de **tempo** + **função** que a máquina executa. Exemplos:

- Lavar 30°C · 30 min · 4 €
- Lavar 60°C · 45 min · 5 €
- Secar 25 min · 3 €
- Secar 50 min · 5 €

Criar um programa novo em *Preços e Programas* → *Programas* → *Novo programa*:

1. Nome (ex.: "Lavar quente")
2. Tipo (Lavar / Secar / Outro)
3. Duração estimada (informativo para o cliente)
4. Preço base
5. Associar às máquinas que oferecem este programa

8.3 Horários de funcionamento

Em *Info Loja* → *Funcionamento* · *Horário* definem-se:

- **Horário diário** — hora de abertura e fecho para cada dia da semana
- **Dias fechados** — feriados, férias, dias de manutenção
- **Mensagem para o cliente** — texto que aparece na app/caixa fora do horário (ex.: "Voltamos amanhã às 8h")

Fora do horário, a app e a caixa **não aceitam pagamentos**. As máquinas que já estiveram a funcionar continuam até terminar.

8.4 Configurações por máquina

Cada máquina pode ter configurações finas:

- **Duração do pulso elétrico** — depende do modelo da máquina (vending). Definido na instalação, não costuma mexer-se.
- **Modo de funcionamento** — pulsado (uma "moedinha" cada vez) ou contínuo (uma "moedinha" liga o tempo total)
- **Valor mínimo aceite** — quanto o cliente tem de pagar no mínimo para a máquina começar (ex.: secadora aceita pagamentos a partir de 0,50 €)

⚠ **Atenção.** Mudar configurações técnicas de pulso/modo pode quebrar o funcionamento da máquina. Em caso de dúvida, contactem o suporte antes de alterar.

CAPÍTULO 09

Relatórios de *faturação*.

A página de transações é o relatório base de toda a actividade da lavandaria: cada pagamento aceite, seja em dinheiro, cartão ou app, fica aqui registado. É o ponto de partida para qualquer análise financeira.

9.1 Onde encontrar

No back office: *Relatórios* → *Transações*.

9.2 O que mostra

Lista cronológica (mais recente primeiro) com:

- **Data e hora** da transação
- **Máquina e função** — ex.: "Lavar 3 · Programa 60°C"
- **Valor** — quanto o cliente pagou
- **Método** — dinheiro / cartão / app / saldo
- **Estado da fatura** — emitida (com link) ou sem NIF
- **Reembolso** — se houve, o estado fica visível na linha

9.3 Filtros e totais

No topo da página, podes filtrar por:

- **Mês** ou **período personalizado**
- **Método de pagamento** — só dinheiro, só cartão, só app
- **Função** — só lavar ou só secar
- **Máquina específica**

Por baixo dos filtros aparecem os **totais consolidados**: número de transações, valor total bruto, divisão por método, divisão por função (Lavar/Secar/Outros).

9.4 Exportar

O botão **Exportar CSV** (canto superior direito) gera um ficheiro descarregável com todas as linhas filtradas. Útil para:

- Enviar ao contabilista
- Cruzar com extracto bancário (transações de cartão são reconciliadas automaticamente pela

SCApp)

- Análise em folha de cálculo

□ **Dica.** Habitua-te a abrir o relatório mensal no início do mês seguinte. Permite verificar rapidamente se há discrepâncias com o que vês no banco e no caixa físico.

9.5 Detalhe de uma transação

Clicar numa linha abre o detalhe completo:

- Composição do pagamento — método (cartão / saldo) e identificadores
- identificador da transação no gateway de cartão (se for cartão)
- Troco devolvido (se aplicável)
- Fatura emitida (PDF para download)
- Histórico de reembolso (se existiu)

9.6 Transações em aberto

Algumas transações podem aparecer como "**Em aberto**". Isto significa que o cliente *colocou dinheiro* mas a transação ainda não foi finalizada — por exemplo:

- Houve falha de comunicação entre a caixa e a máquina no momento crítico
- O cliente está a meio do fluxo de pagamento

Estas situações ficam visíveis em *Relatórios* → *Cx. Pgto.* → *Em aberto* para investigação manual (ver capítulo 11).

CAPÍTULO 10

Relatórios de *cartão*.

O painel de cartão regista todas as transações electrónicas (chip, contactless, Apple Pay, Google Pay) processadas pela rede SCApp. Esta secção ajuda a investigar casos pontuais — clientes que dizem "paguei mas a máquina não arrancou", reconciliação com o extracto, etc.

10.1 Onde encontrar

No back office: *vista detalhada de cartão* (ícone no topo de Relatórios).

10.2 O que mostra

Lista de transações de cartão do período, com:

- **Data e hora**
- **Valor cobrado**
- **Identificação da transação** (identificador interno + código de transação)
- **Estado** — Aprovada, Pendente, Falhada, Reembolsada
- **Cliente** — últimos 4 dígitos do cartão, marca (Visa/MC/etc.)
- **Ligação à transação SCApp** — quando ligada, indica a máquina + sessão

10.3 Por que existe uma página separada

Os pagamentos por cartão são processados pelo gateway integrado da SCApp. Não tens de gerir relação directa com qualquer operador de cartões: o valor das transações com cartão entra no ciclo de Pagamentos SCApp e é transferido para o teu IBAN no fecho semanal.

Em casos raros, pode haver desfasamento entre o pagamento de cartão e a transacção SCApp — o cliente passou o cartão e o pagamento foi aprovado, mas a comunicação com a SCApp falhou e a máquina não recebeu crédito. Este painel deixa-vos identificar essas situações e ligá-las manualmente.

10.4 Ligar transação manualmente

Se um cliente reclama "paguei, mas a máquina não recebeu", o procedimento é:

1. Ir a *vista detalhada de cartão* (ícone no topo de Relatórios)
2. Filtrar por dia/hora do reclamo
3. Procurar a transação no valor indicado pelo cliente

4. Verificar o estado: "Aprovada" significa que o dinheiro saiu do cartão
5. Se está aprovada mas não tem ligação à máquina, clicar em **Ligar transação** e associar manualmente à máquina certa
6. O sistema dá pulso à máquina, ou (se já passou muito tempo) processa um **reembolso**

□ **Suporte.** Se a transação de cartão não aparece sequer no painel, contacta-nos com hora exata, valor e últimos 4 dígitos do cartão. Investigamos directamente com o gateway.

CAPÍTULO 11

Reembolsos.

Acontece: cliente paga e a máquina não arranca, ou o terminal cobrou e a transação não chegou à SCApp. A plataforma tem um fluxo formal de reembolso para tudo ficar registado, auditável e tratado com a maior rapidez possível. Esta secção descreve *como pedir*, *como acompanhar* e o *papel da SCApp na aprovação*.

11.1 Como funciona — visão geral

1. O **proprietário** (ou operador) submete o pedido no back office, indicando a transação, o valor a reembolsar e o motivo.
2. A **SCApp** recebe a notificação por email e analisa o pedido — confirma com o terminal e com o gateway de cartão se necessário.
3. Quando aprovado, o sistema chama automaticamente o gateway e processa o estorno. O cliente recebe o valor no **mesmo cartão** em 1 a 5 dias úteis (depende do banco).
4. O estado actualiza para *Processado*. Se for rejeitado, fica em *Rejeitado* com a justificação da SCApp.
5. **Todas as mudanças de estado são notificadas por email** ao proprietário.

11.2 Caminho 1 (caso comum) · pelo botão na transação

É o caminho principal — usado em 99 % das situações:

1. Abrir *Relatórios* (separador *Transações*, que é o que abre por defeito).
2. Localizar a transação que o cliente reclamou. Há filtros por mês/período no topo.
3. Na coluna do lado direito da linha, clicar em **Reembolsar**. Se a transação já teve um pedido rejeitado, o botão chama-se **Reabrir**.
4. Abre o modal "Solicitar reembolso" com:
 - **Valor a reembolsar** (pré-preenchido com o valor original; pode-se editar para um valor parcial).
 - **Moeda** (default EUR).
 - **Motivo** — mínimo 5 caracteres, máximo 1000. Quanto mais claro for o motivo, mais rápida a aprovação.
5. Confirmar. O pedido fica em *Pendente* e a notificação chega à SCApp por email.

□ **Dica · janela de 30 dias.** Só é possível pedir reembolso para transações dos **últimos 30 dias**. Acima desse prazo o botão deixa de aparecer (limite do gateway de cartão). Em casos especiais, contactem-nos antes do prazo expirar.

11.3 Caminho 2 (raro) · transação órfã do terminal

Em casos muito raros, o terminal de cartão cobra o cliente mas a transação *não chega a ser ligada* à SCApp (falha de rede no momento crítico, por exemplo). O dinheiro saiu da conta do cliente mas não aparece em Relatórios → Transações. A esta transação chamamos *órfã*.

1. Abrir *Relatórios*.
2. No canto superior direito, clicar no **ícone de cartão**. Abre a vista detalhada de cartão.
3. Procurar a transação órfã pela data/hora/valor (ou pelos últimos 4 dígitos do cartão se forem visíveis).
4. Aparece o botão **Reembolso** na linha — segue o mesmo modal com valor e motivo.

⚙️ **Ligar transação manualmente.** Se a órfã ainda não foi reembolsada e identifica-se qual a máquina envolvida, há também o botão **Ligar transação** que vincula a órfã a uma máquina e envia o pulso, evitando o reembolso. Útil quando o cliente está presente e prefere usar a máquina.

11.4 Acompanhar os pedidos · "Meus pedidos de reembolso"

Todos os pedidos que submetes ficam visíveis na página *Meus pedidos de reembolso*, acessível pelo link □ no rodapé do ecrã inicial. Tem dois separadores:

- **Pendentes** — pedidos abertos à espera da aprovação SCApp. O número aparece num *badge* ao lado do separador.
- **Histórico** — últimos 100 pedidos já processados (Aprovados, Processados, Rejeitados). No caso de rejeição, mostra a *Observação SCApp* com a justificação.

Esta página mostra **apenas os pedidos da tua lavandaria activa**. Em multi-loja, basta trocar a lavandaria no seletor do topo para ver os pedidos da outra.

11.5 Estados de um pedido

ESTADO	O QUE SIGNIFICA
Pendente	Submetido pelo proprietário; à espera de análise pela SCApp.

Aprovado	Aprovado pela SCApp; estorno em curso no gateway de cartão.
Processado	Estorno concluído com sucesso; cliente vai receber no cartão em 1-5 dias úteis.
Rejeitado	Pedido recusado pela SCApp (motivo na <i>Observação</i>). Em alguns casos pode ser <i>Reaberto</i> com motivo adicional.

11.6 Notificações por email

O proprietário **nunca tem de andar a verificar manualmente** o estado de um pedido. Todas as transições enviam email:

- Pedido submetido → confirmação ao proprietário, alerta à SCApp.
- Pedido aprovado → notificação ao proprietário.
- Pedido processado → confirmação final com referência da transação de estorno.
- Pedido rejeitado → notificação ao proprietário com a justificação.

⚠ **Auditoria.** Cada pedido fica permanentemente registado com data, valor, motivo, quem submeteu, quem aprovou e a observação final. Não é possível apagar o histórico — política de protecção do proprietário e de conformidade fiscal.

11.7 Limites por perfil

- **Proprietário** — pode pedir qualquer reembolso, qualquer valor; vê pedidos da sua lavandaria activa.
- **Operador** — pode pedir reembolsos; ao submeter, fica registado o seu nome como quem abriu o pedido.

CAPÍTULO 12

NIF e faturação automática.

A SCApp emite e envia facturas automaticamente. Não precisas de fazer nada no dia-a-dia — sempre que o cliente preenche um NIF, o sistema emite a factura no programa que tens configurado e envia-a por email. Este capítulo descreve como configurar e o que esperar.

12.1 Integrações suportadas

A SCApp integra com os principais programas de faturação certificados pela Autoridade Tributária:

- **Vendus**
- **Moloni**
- **OfficeGest**
- **TocOnline**

Outros programas com API aberta podem ser integrados sob pedido. Falamos contigo caso a caso.

12.2 Configuração na secção Info Loja

A configuração vive em *Info Loja* → *Faturação* → *Provedor de faturas*. Faz-se uma única vez no arranque, normalmente com apoio da SCApp. Campos:

1. **Provedor** — seletor com Vendus, Moloni, OfficeGest, TocOnline.
2. **Chave de API** — token gerado no provedor.
3. **Register ID** — identificador do "registo" / série de faturação no provedor.
4. **ID Cartão** — método de pagamento "cartão" no provedor.
5. **ID Dinheiro** — método de pagamento "dinheiro".
6. **ID MBWay** — método de pagamento "MB Way".
7. **ID Conta Corrente** — usado quando o pagamento sai do saldo (carteira do cliente).
8. **Produto Recarga · ID e Cód.** — identificadores do produto usado quando a fatura é emitida sobre uma recarga em dinheiro.
9. **Re-puxar dados** — botão que sincroniza com o provedor para validar que os IDs ainda existem.
10. Testar com uma transação real.

□ **Dica.** Os IDs podem ser editados manualmente *ou* re-puxados automaticamente do provedor. Se trocaram alguma série ou criaram um novo produto no Vendus/Moloni, basta clicar em *Re-puxar dados*.

12.3 Fluxo no dia-a-dia

Quando o cliente preenche NIF (na caixa, na app, ou indicado em recibo):

1. SCApp recolhe o NIF + dados (nome, morada se preenchidos)
2. Envia para o programa de faturação via API
3. Recebe de volta a factura emitida (PDF + número)
4. Guarda na transação SCApp
5. Envia a factura por email ao cliente
6. Disponibiliza para download no histórico do cliente (app)

Tudo isto acontece em segundos, sem intervenção manual.

12.4 Faturas sem NIF (consumidor final)

Se o cliente **não** preenche NIF, podem configurar uma das opções:

- **Recibo simples** — emitido como "Consumidor final", sem NIF
- **Fatura agregada diária** — todas as transações sem NIF do dia ficam numa fatura única "Consumidor final" emitida ao final do dia
- **Sem fatura** — não emite nada (apenas para casos específicos, requer aprovação contabilística)

12.5 Falhas e reemissão

Se a API do programa de faturação estiver offline no momento da transação, a SCApp guarda a transação como "**Fatura pendente**" e tenta novamente automaticamente. Quando o programa volta a estar disponível, a fatura é emitida.

Em *Faturação* → *Pendentes* podem ver transações que ainda não tiveram fatura emitida, e forçar a reemissão manualmente se necessário.

□ **Suporte.** Se um cliente reclama "não recebi a fatura", verifica primeiro o spam dele. Se mesmo assim não chegou, em *Faturação* → *Reenviar* podes voltar a enviar para um email diferente.

12.6 Faturas para a vossa contabilidade

O programa de faturação que utilizam é o "espelho oficial" — é lá que o contabilista vai buscar as faturas e os totais para o IVA, IRC, etc. A SCApp **não substitui** o programa de faturação; é um *cliente* que envia transações via API para que a faturação seja emitida.

CAPÍTULO 13

Multi-loja.

Se possuem mais que uma lavandaria, a SCApp gere todas no mesmo back office. Não há contas separadas, não há logins múltiplos — entras uma vez e tens acesso a todas. Este capítulo descreve como navegar entre lavandarias e como interpretar os dados consolidados.

13.1 Seletor de lavandaria

No topo de cada página do back office, há um **seletor com o nome da lavandaria ativa**. Clicar abre a lista de lavandarias associadas à tua conta. Escolher uma muda imediatamente:

- O dashboard
- A lista de transações
- Os relatórios financeiros
- O estado das máquinas
- As configurações (preços, programas, horários)

A escolha fica guardada na sessão — não tens de selecionar de novo em cada página.

13.2 Vista consolidada (todas as lavandarias)

Em *Multi-loja* → *Consolidado*, podes ver dados agregados de todas as lavandarias em simultâneo:

- Faturação total (todas as lojas, num período)
- Comparação entre lojas (gráfico)
- Top máquinas (quais as mais utilizadas em toda a rede)
- Estado global (quantas máquinas ativas/fora de serviço em todas as lojas)

□ **Dica.** A vista consolidada é útil para identificar padrões — por exemplo, uma loja onde os secadores são pouco usados ou onde há mais avarias. Ajuda a decidir onde investir tempo e atenção.

13.3 Equipa partilhada vs equipa por loja

Na gestão de utilizadores (capítulo 14), podem definir-se utilizadores com acesso a:

- **Todas as lojas** (gestores, contabilista, master)
- **Uma loja específica** (operador local, gerente de turno)

- **Várias lojas selecionadas** (gerente regional)

13.4 Faturação multi-loja

Cada lavandaria pode ter:

- **Programa de faturação próprio** (uma loja usa Vendus, outra usa Moloni)
- **NIF próprio** (se as lojas são entidades fiscais diferentes)
- **Série de faturas própria**

Cada transação é emitida com a configuração da lavandaria onde aconteceu. Tudo isto se define em *Configurações* → *Faturação* de cada loja.

13.5 Adicionar nova lavandaria

Adicionar uma loja nova ao vosso grupo é feito pela SCApp:

1. Contactar-nos com os dados da nova loja (NIF, morada, contactos)
2. Acordar data de instalação física
3. Após a instalação, a nova lavandaria aparece automaticamente no seletor da tua conta master

CAPÍTULO 14

Clientes da *lavandaria*.

A secção *Clientes* do ecrã inicial lista todos os clientes finais registados na rede SCApp que já utilizaram a vossa lavandaria — quem recarregou saldo, quem usou Lavar ou Secar pela app. Permite consulta, pesquisa, ver saldos e atribuir cupons promocionais.

14.1 O que vê o proprietário

A página abre com:

- **Pesquisa** — campo de busca por nome ou email (ou ID numérico). Botão *Buscar* filtra a lista.
- **Contagem** — quantos resultados existem ("X clientes" ou "1 resultado").
- **Lista de clientes** — para cada cliente: nome, email, idioma preferido, **saldo disponível** e número total de utilizações de Lavar e de Secar nesta lavandaria.

14.2 Cupom promocional

Em cada cliente é possível adicionar um **cupom** — valor extra a somar ao saldo, sem custo para o cliente. Útil para situações de cortesia: cliente que perdeu uma transação, primeira utilização que correu mal, promoção dirigida.

O valor é creditado de imediato e o cliente vê o novo saldo na app na próxima abertura.

14.3 Gestão da equipa interna

A gestão das contas da **equipa** (funcionários da lavandaria com acesso ao back office como *operador*) é actualmente feita pela SCApp. Para adicionar/remover um funcionário, basta enviar-nos um email com o nome, email e telefone — criamos a conta e enviamos as credenciais.

14.1 Níveis de acesso

NÍVEL	QUEM	PODE
Proprietário	Dono da lavandaria	Tudo o que respeita à(s) sua(s) loja(s): preços, máquinas, relatórios, reembolsos, equipa
Operador	Funcionário ou gerente de turno	Ver máquinas, fazer reembolsos até limite, ver transações do dia, gerir operações de manutenção básicas

14.2 Adicionar utilizador

1. Ir a *Configurações* → *Utilizadores* → *Novo*
2. Preencher: nome, email, nível de acesso, lavandarias com acesso
3. Definir limites se aplicável (ex.: reembolso máximo por operador)
4. Guardar — o sistema envia email de boas-vindas com link de definição de palavra-passe

14.3 Remover utilizador

Quando um funcionário sai:

1. Em *Configurações* → *Utilizadores*, abrir o utilizador
2. Clicar em **Desativar** — o acesso é cortado imediatamente, mas o histórico fica preservado

⚠ **Atenção.** Não apagar utilizadores que já fizeram acções no sistema — isso quebraria o histórico de auditoria. Use sempre "Desativar".

14.4 Auditoria

Cada ação relevante fica registada com identificação do utilizador que a executou: reembolsos, recolhas, alterações de preços, máquinas tiradas/repostas em serviço. Em caso de dúvida, é possível rastrear quem fez o quê e quando.

CAPÍTULO 15

Manutenção e limpeza.

A Caixa Cartão tem componentes mecânicos que precisam de manutenção ocasional para se manterem fiáveis. A boa notícia: a maioria é simples e pode ser feita pelo proprietário sem necessidade de técnico.

15.1 Frequências recomendadas

COMPONENTE	FREQUÊNCIA	TIPO DE INTERVENÇÃO
Tablet (frente)	Semanal	Limpeza do ecrã com pano macio
Leitor de cartões	Semanal	Limpar slot do chip com pano seco
Moedeiro (G2B)	Trimestral	Inspeção visual de moedas presas
Exterior da caixa	Semanal	Pano húmido com detergente neutro

15.2 Limpeza do leitor de cartões

O leitor de cartões tem uma ranhura de chip que pode acumular pó. Para limpar:

- Usar pano **macio, seco e sem fiapos**
- Passar suavemente pela área visível do leitor
- **Não usar líquidos** nem produtos químicos diretamente no leitor
- Não tentar introduzir objetos na ranhura do chip

Tempo: 1 minuto. Frequência: semanal.

15.3 Limpeza do ecrã táctil

Diariamente, o ecrã fica com dedadas dos clientes. Limpar com:

- Pano de microfibra
- Spray de limpeza para ecrãs (vendido em qualquer loja de informática)
- **Nunca aplicar líquido diretamente** — pulverizar no pano e depois passar no ecrã

15.4 Manutenção da placa controladora

A placa não requer manutenção física pelo proprietário. Em caso de dúvida (LED apagado,

comunicação intermitente), contactar suporte.

□ **Suporte.** Manutenção preventiva mais profunda (substituição de baterias, atualização de firmware, etc.) é feita pela SCApp em visita técnica anual. Costumamos agendar diretamente convosco.

CAPÍTULO 16

Resolução de *problemas* comuns.

Os cenários mais frequentes que encontram na operação diária, e o caminho mais rápido para resolver cada um. Antes de contactar suporte, tentem aqui — quase tudo se resolve em minutos.

Problema 1 · "Paguei e a máquina não arrancou"

Sintoma. Cliente diz que pagou (por cartão ou dinheiro) e a máquina não recebeu crédito.

Diagnóstico.

1. Abrir *Relatórios* → *Transações*
2. Procurar pela transação no valor e hora indicados pelo cliente
3. Se aparece — a transação existe. Verificar se a máquina associada é a correta. Se sim, dar pulso manual à máquina (capítulo 7). Se não, contactar suporte com o ID da transação.
4. Se **não aparece** e foi pagamento por cartão, ir a *vista detalhada de cartão* (ícone no topo de *Relatórios*) e procurar pela hora/valor. Se aparece como "Aprovada" mas sem ligação à SCApp, fazer Ligar transação manualmente (capítulo 10.4).
5. Se **não aparece** e foi pagamento em dinheiro, ir a *Relatórios* → *Cx. Pgto.* → *Em aberto*. Provavelmente a transação ficou em aberto. Atribuir manualmente à máquina certa.

Problema 2 · "A internet caiu"

Sintoma. Sem rede na lavandaria.

O que continua a funcionar:

- As máquinas continuam a poder receber pulsos da placa (se a placa estiver alimentada)

O que deixa de funcionar:

- Pagamentos por **cartão** (precisam de internet para autorizar)
- App do cliente final
- Gestão remota a partir do back office

Ação: reiniciar o router. Se persistir, contactar o ISP. Após restabelecimento, todas as transações pendentes ficam sincronizadas automaticamente.

Problema 3 · "Falha de energia e voltou"

Sintoma. A energia foi-se durante alguns minutos e regressou.

O que acontece automaticamente:

- A placa controladora reinicia sozinha e reconecta ao Wi-Fi
- O Mini PC da caixa também reinicia (demora ~1-2 minutos)
- O leitor de cartões reinicia automaticamente

Ação: aguardar 2-3 minutos. Verificar no dashboard que tudo está "online". Se uma máquina específica não voltar a comunicar, ir ao quadro e verificar disjuntor (capítulo 7.4).

Problema 4 · "Tablet da caixa não responde"

Sintoma. Ecrã preto, ou aplicação congelada.

Ação:

1. Tentar tocar no ecrã para acordar
2. Se nada, abrir a caixa e **desligar/religar o Mini PC** (botão na frente do Mini PC, ou cortar a Shelly Plug via back office)
3. Aguardar 1-2 minutos para boot
4. Se persiste, contactar suporte

Problema 5 · "Máquina específica não comunica"

Sintoma. Uma máquina aparece a cinzento no painel (sem sinal) enquanto as outras estão ok.

Ação:

1. Verificar a máquina fisicamente — está ligada? Disjuntor armado?
2. Verificar o cabo RJ45 que sai da máquina para a placa — está bem encaixado?
3. Se sim, tirar a máquina de serviço no back office, religar o disjuntor da máquina, esperar 30s, pôr em serviço
4. Se persiste, contactar suporte

Problema 6 · "Cliente quer apagar a sua conta"

Ação: em *Configurações* → *Utilizadores da app* → *Pesquisar pelo email do cliente* → *Apagar dados*. O sistema anonimiza o histórico (mantém transações para efeitos contabilísticos mas remove dados pessoais). Cumpre RGPD.

Problema 7 · "Fatura não chegou ao cliente"

Ação: em *Faturação* → *Pesquisar transação* → *Reenviar fatura*. Verificar que o email está correto. Se o cliente diz que não recebeu, pedir para verificar a pasta de spam primeiro.

Problema 8 · "Troco esgotado durante a operação"

Ação imediata: abrir a caixa e abastecer todos os tubos com poucas moedas (capítulo 17). Compensar os clientes afetados via saldo da app.

□ **Quando contactar suporte.** Se um problema persiste após tentar os passos acima, ou se algo não bate certo (várias máquinas perdem sinal ao mesmo tempo, leitor não inicia, caixa não acorda), contacta-nos: daniel@cae5.com · +351 913 856 513. Quanto mais informação trouxeres (horas, transações afetadas, screenshots), mais rápido resolvemos.

CAPÍTULO 17

Suporte e *contactos*.

A SCApp foi desenhada para ser autónoma — esperamos que use este manual pouquíssimas vezes. Mas quando precisar, estamos cá. Este capítulo agrupa toda a informação de contacto e procedimentos de suporte.

17.1 Canais de contacto

CANAL	QUANDO USAR	DETALHES
Email	Qualquer assunto — preferido para situações sem urgência	daniel@cae5.com
Telefone	Urgência ou explicação rápida	+351 913 856 513
WhatsApp	Envio rápido de fotos/screenshots ou conversa de detalhes	mesmo número de telefone
Site	Acesso aos manuais (esta versão online), documentação e novidades	scapp.pt

17.2 Horário de suporte

- **Segunda a sexta** · 09h00 - 19h00
- **Fora deste horário**, urgências são atendidas em modo de melhor esforço por telefone
- **Resposta a emails** em até 24h úteis (geralmente muito menos)

17.3 O que enviar ao reportar um problema

Para resolvermos o mais rápido possível:

- **Descrição do problema** — o que aconteceu, o que esperavas que acontecesse
- **Quando aconteceu** — data e hora aproximadas
- **Quem foi afetado** — cliente específico? Várias pessoas? Toda a loja?
- **O que já tentaste** — passos do capítulo 16 que já fizeste
- **Screenshots** — sempre que possível, mesmo do dashboard
- **IDs de transação** — se há transação envolvida, copiar o ID

17.4 Manutenção preventiva anual

A SCApp agenda uma **visita técnica anual** a cada lavandaria, para:

- Atualização de firmware da placa controladora
- Limpeza profunda dos componentes da caixa
- Verificação visual do interior
- Substituição preventiva de cabos que mostrem desgaste
- Demonstração de novidades do back office (se houver)

A data é combinada diretamente convosco, em horário de menor movimento. Geralmente demora 30-60 minutos.

17.5 Garantia

- **Hardware** — 12 meses sobre os equipamentos fornecidos pela SCApp
- **Software** — todas as atualizações da SCApp são incluídas, sem custo adicional
- **Suporte técnico** — sem custo durante a vigência da operação

17.6 Atualização deste manual

Este manual é a **versão 1.1** de 2026-05-12. À medida que a plataforma evolui, este manual será atualizado:

- A última versão fica sempre disponível em scapp.pt/manuais
- Atualizações relevantes serão também enviadas por email
- Se preferir uma cópia impressa atualizada, peça-nos

📄 **Obrigado por confiarem na SCApp.** Construímos este sistema para ser fiável, simples de operar e adaptável às necessidades específicas de cada lavandaria. Qualquer sugestão, crítica ou pedido de funcionalidade — não hesite. Daniel Caetano · daniel@cae5.com · +351 913 856 513 · scapp.pt