



# Manual do Utilizador

Guia completo da plataforma de gestão de pedidos e operações multi-tenant — todas as funcionalidades, ecrãs e definições.

**VERSÃO**

Maio 2026

**APOIO**

[support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com)

**WEB**

[resolve-facilities.com](https://resolve-facilities.com)

# Índice

---

## 1. Sobre o ReSOLVE Facilities

- 1.1 O que é a plataforma
- 1.2 Para quem foi desenhada
- 1.3 Conceitos essenciais

## 2. Criar conta

- 2.1 Antes de começar
- 2.2 Passo a passo do registo
- 2.3 O que cada escolha carrega
- 2.4 Plano Custom (medida)
- 2.5 Aceitar um convite

## 3. Iniciar sessão e recuperar palavra-passe

- 3.1 Iniciar sessão
- 3.2 Recuperar palavra-passe
- 3.3 Múltiplas organizações

## 4. Instalar no telemóvel

- 4.1 iOS (Safari)
- 4.2 Android (Chrome)
- 4.3 Permitir notificações

## 5. Dashboard

- 5.1 Saudação e logótipo
- 5.2 Indicadores (KPIs)
- 5.3 Gráfico de distribuição
- 5.4 Carga da equipa
- 5.5 Checklist de onboarding

## 6. Pedidos

- 6.1 Os oito separadores
- 6.2 Cartão de pedido
- 6.3 Exportar CSV

## 7. Criar pedido

- 7.1 Fotografia e análise IA
- 7.2 Informação principal
- 7.3 Localização

7.4 Prioridade

7.5 Campos dinâmicos

## 8. Detalhe do pedido

8.1 Anatomia do ecrã

8.2 Ações por função

8.3 Histórico e notas

8.4 SLA — contagem decrescente

## 9. Comunicação

9.1 Tipos de conversa

9.2 Mensagens e anexos

9.3 Criar grupo

## 10. Definições pessoais

10.1 Perfil e estado

10.2 Idioma e tema

10.3 Notificações

10.4 Privacidade

10.5 Terminar sessão

## 11. Equipa — utilizadores, funções, áreas técnicas

11.1 Convidar utilizadores

11.2 Funções de trabalho

11.3 Áreas técnicas

11.4 Múltiplas organizações

11.5 Cliente externo (Portal Cliente)

## 12. Categorias e subcategorias

## 13. Infraestrutura — propriedades, pisos e salas

## 14. Unidades (setores)

## 15. Regras de atribuição automática

## 16. Permissões e funções

## 17. SLAs personalizados GROWTH+

## 18. White-label ENTERPRISE+

## 19. Faturação e planos

19.1 Comparativo de planos

19.2 Mudar de plano

19.3 Portal de faturação Stripe

19.4 Faturas e reembolsos

19.5 Trial de 14 dias

19.6 Add-ons — módulos adicionais

## **20. Idiomas suportados**

## **21. Notificações push**

## **22. Gestão de Ativos e Manutenção Preventiva (add-on)**

22.1 Ativação e preço

22.2 Tipos e famílias

22.3 Cadastro de ativos

22.4 Etiquetas QR e leitura

22.5 Importação em massa

22.6 Planos de manutenção preventiva

22.7 Ordens preventivas geradas

22.8 Impressões (PDF)

## **23. Portal de Condomínio**

23.1 Ativação

23.2 Para o gestor

23.3 Para o morador

23.4 Lembretes de reunião

## **24. Glossário**

## **25. Perguntas frequentes**

## **26. Apoio e contactos**

# Sobre o ReSOLVE Facilities

O ReSOLVE Facilities é uma plataforma multi-tenant para gerir pedidos, equipas técnicas e operações de manutenção. Foi pensada para condomínios, hotéis, hospitais, escolas, data centers e qualquer organização com unidades, setores e equipas em campo.

## O que é a plataforma

Cada cliente da ReSOLVE — chamado **tenant** — tem o seu próprio espaço isolado: utilizadores, categorias de serviço, unidades organizacionais (setores), infraestrutura (propriedades / pisos / salas), regras de atribuição e dados de pedidos. Nenhum tenant vê os dados de outro.

Em cada tenant, os utilizadores criam **pedidos** (ordens de serviço): uma fuga de água numa sala, um equipamento avariado, um transporte a marcar, um evento a preparar. Cada pedido segue um ciclo — *Aberto* → *Em curso* → *Resolvido* — com prioridade, prazo de resolução (SLA), atribuição a uma unidade e a um técnico responsável.

## Para quem foi desenhada

- **Gestores e administradores** — configuram a estrutura (unidades, categorias, regras), gerem a equipa e seguem o desempenho operacional no Dashboard.
- **Supervisores** — distribuem trabalho, monitorizam SLAs e validam resoluções.
- **Técnicos** — recebem pedidos atribuídos, registam progresso, anexam fotos, comunicam.
- **Utilizadores e moradores** — abrem pedidos a partir do telemóvel ou portal, acompanham o estado, recebem notificações.

## Conceitos essenciais

### Tenant (organização)

O cliente que assina a plataforma. Cada tenant tem o seu próprio conjunto de utilizadores, configuração e dados.

### Unidade (setor)

Sub-divisão organizacional dentro de um tenant — por exemplo "Manutenção", "Limpeza", "Receção". Cada pedido é atribuído a uma unidade.

### Infraestrutura

Hierarquia física onde acontecem os pedidos: *propriedade* → *piso* → *sala*. Permite localizar com precisão onde está o problema.

### Categoria e subcategoria

Tipo de pedido (Limpeza, Eletricidade, Transporte, Evento...). Configurável por tenant. Pode ter campos dinâmicos extra (datas, n.º de pessoas, etc.).

### **Pedido (service request)**

A unidade central de trabalho. Tem título, descrição, categoria, localização, prioridade, prazo de SLA, técnico responsável, histórico, anexos e mensagens associadas.

### **SLA**

"Service Level Agreement" — prazo máximo de resolução por categoria e prioridade. Disponível nos planos Growth e superiores.

### **Plano**

Free, Starter, Growth, Enterprise ou Custom. Define limites (utilizadores, unidades, pedidos) e funcionalidades (IA, SLAs, white-label).

#### **BOA PRÁTICA**

Antes de convidar a equipa, dedique 15 minutos a configurar **unidades, infraestrutura e categorias**. Um tenant bem configurado à partida reduz erros de atribuição e acelera o trabalho diário.

# Criar conta

O registo é self-service em [app.resolve-facilities.com/signup](https://app.resolve-facilities.com/signup). Cada escolha que faz neste fluxo define como o seu tenant é provisionado — desde os limites do plano até ao catálogo de categorias carregado por defeito.

## Antes de começar

Precisa de:

- Um endereço de email válido (será o login do primeiro administrador).
- O nome legal ou comercial da organização — usado em emails, faturas e no logótipo por defeito.
- Saber o **tipo de organização** (condomínio, hotel, hospital, escola, data center, residencial, empresa, outro). Isto determina o catálogo de categorias inicial.
- Se vai pagar já, um cartão (a cobrança é em EUR, processada pelo Stripe).

## Passo a passo do registo

- 1 Tipo de organização** — escolha no dropdown (condomínio, hotel, hospital, etc.). A lista é traduzida automaticamente para o idioma da interface.
- 2 Plano** — clique no cartão do plano pretendido. *Free* e *Trial 14 dias* não exigem cartão; *Starter*, *Growth*, *Enterprise* e *Custom* abrem o Stripe Checkout depois do passo seguinte.
- 3 Dados da organização** — preencha:
  - Nome da empresa
  - Nome do administrador (será o primeiro utilizador)
  - Email (será o login)
  - Palavra-passe (mínimo 8 caracteres recomendado)
  - Idioma do sistema (PT / EN / FR / ES)
- 4 Consentimento** — marque a aceitação dos Termos e da Política de Privacidade (links disponíveis em [resolve-facilities.com/termos.html](https://resolve-facilities.com/termos.html) e [/privacidade.html](https://resolve-facilities.com/privacidade.html)).
- 5 Submeter** — o sistema cria a conta de autenticação, provisiona o tenant e carrega o catálogo de categorias adequado. Se o plano for pago, é redirecionado para o Stripe Checkout; se for Free ou Trial, vai diretamente para o Dashboard.
- 6 Confirmação por email** — receberá um email de boas-vindas em [no-reply@resolve-facilities.com](mailto:no-reply@resolve-facilities.com) com os próximos passos.

## O que cada escolha carrega

O ato de criar a conta executa uma transação atômica no servidor que cria várias linhas de dados em simultâneo. A tabela abaixo resume o que é carregado em função das suas escolhas:

ESCOLHA	O QUE É CRIADO / CARREGADO
<b>Tipo de organização</b>	Catálogo inicial de categorias e subcategorias adequado ao setor. Por exemplo, um <i>hotel</i> recebe categorias como "Quartos / Limpeza" e "Eventos"; um <i>hospital</i> recebe "Manutenção biomédica" e "Higiene clínica".
<b>Idioma do sistema</b>	O catálogo de categorias acima é carregado no idioma escolhido. Os emails transacionais (boas-vindas, convites, dunning) são enviados também neste idioma.
<b>Plano</b>	Limites do tenant: máximo de utilizadores, máximo de unidades, máximo de pedidos por mês. Funcionalidades ativadas: IA, SLAs, white-label, integrações (ver capítulo 19).
<b>Trial 14 dias</b>	Cria a conta com limites Starter (5 utilizadores, 1 unidade, 1000 pedidos) durante 14 dias. No 15.º dia, se nenhum plano pago tiver sido ativado, a conta é <b>suspensa</b> (não passa a Free automaticamente — a passagem a Free é uma escolha explícita).
<b>Nome da organização</b>	Aparece em faturas, emails, e no Dashboard até carregar um logótipo próprio (white-label, Enterprise+).
<b>Nome + email do administrador</b>	É criado o primeiro utilizador com função <b>SYSTEM_ADMIN</b> . Pode convidar mais utilizadores depois.
<b>Unidade por defeito</b>	É automaticamente criada uma unidade "Geral" (renomeável depois) para receber pedidos enquanto não configura setores específicos.

### ATENÇÃO — TRIAL

No final dos 14 dias do trial, a conta fica **suspensa** e os utilizadores perdem acesso até subscreverem um plano. Os dados não são apagados, mas não conseguem trabalhar. Recomendamos definir alarme para o dia 12 e tomar decisão a tempo.

## Plano Custom (medida)

O plano **Custom** destina-se a organizações que não encaixam nos escalões fixos. Ao escolher Custom no registo, vai para uma calculadora onde indica:

- **N.º de utilizadores** — entre 25 e 1000 (acima disto, contacte vendas).
- **N.º de unidades (setores)** — mínimo 3, sempre inferior ao número de utilizadores.

O preço é calculado em tempo real com base em escalões marginais por utilizador (€4 nos primeiros 199 utilizadores, €3,75 entre 200 e 499, €3,50 acima de 500) multiplicado por um fator de complexi-

dade organizacional (mais unidades por utilizador = mais isolamento operacional = mais overhead de suporte). Inclui IA, SLAs, white-label, suporte por email e onboarding assistido.

Acima de 1000 utilizadores o registo self-service não está disponível — escreva para [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com) e fazemos proposta personalizada.

## | Aceitar um convite

Se foi convidado para uma organização existente, recebe um email de [no-reply@resolve-facilities.com](mailto:no-reply@resolve-facilities.com) com o assunto "Foi adicionado a [Organização] no Resolve Facilities" e um botão "Entrar agora". Clicar nesse botão:

1. Abre o ecrã de login no idioma do email.
2. Inicia sessão com o seu email habitual (ou cria-se a conta se for o seu primeiro tenant).
3. Se já pertence a outras organizações, aparece o seletor de organização (capítulo 3.3) com a nova entrada disponível.

O seu administrador define a função (admin, supervisor, técnico, utilizador, morador) — pode pedir alteração de papel diretamente a quem o convidou.

# Iniciar sessão e recuperar palavra-passe

O acesso à plataforma faz-se em [app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com). O fluxo é de dois passos (email primeiro, palavra-passe depois) e suporta múltiplas organizações por utilizador.

## Iniciar sessão

- 1 Aceda a [app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com).
- 2 Introduza o email e clique *Continuar*.
- 3 Introduza a palavra-passe. Pode marcar "Manter sessão iniciada" para evitar repetir o login em cada visita.
- 4 Após autenticação, é levado para o Dashboard. Se pertence a várias organizações, é mostrado primeiro o seletor de organização.

## Recuperar palavra-passe

Se esqueceu a palavra-passe:

- 1 No ecrã de login, clique em *Esqueceste a palavra-passe?*.
- 2 Introduza o email associado à conta e submeta.
- 3 Receberá um email com um link de recuperação. **O link é válido por tempo limitado e pode ser usado apenas uma vez.**
- 4 Clique no link. É levado a uma página de recuperação que define automaticamente o idioma escolhido no momento do pedido e o redireciona para o ecrã de definição de nova palavra-passe.
- 5 Defina a nova palavra-passe (mínimo 8 caracteres recomendado), confirme, e submeta. Será automaticamente reenviado para o login.

### LINK EXPIRADO

Se o link de recuperação expirou ou já foi usado, vê uma mensagem clara — basta repetir o pedido em "Esqueceste a palavra-passe?".

## Múltiplas organizações

Um mesmo email pode estar associado a várias organizações (por exemplo, um técnico que presta serviços a dois condomínios). Nesse caso, depois do login aparece o **Seletor de organização**:

- Lista as organizações a que pertence, com o plano e o número de utilizadores.
- Clique no cartão da organização pretendida — é levado ao Dashboard dessa organização.
- Pode trocar de organização mais tarde em *Definições* → *Selecionar organização*.

### SABIA QUE...

A palavra-passe é única por utilizador (não por organização). Se mudar a palavra-passe, fica válida para todas as organizações a que pertence.

# Instalar no telemóvel

O ReSOLVE Facilities é uma **Progressive Web App (PWA)**. Não está nas lojas Apple ou Google — instala-se diretamente a partir do navegador em poucos segundos. Funciona como uma aplicação nativa: ícone no ecrã principal, ecrã inteiro sem barra de URL, notificações push.

## iOS (Safari)

### IPHONE E IPAD

1. Abrir **Safari** (obrigatório — não funciona em Chrome ou Firefox no iOS).
2. Navegar para [app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com).
3. Iniciar sessão (recomendado, para garantir que o ícone associa a sua conta).
4. Tocar no botão **Partilhar** na barra inferior (quadrado com seta para cima).
5. Deslizar para baixo e escolher **Adicionar ao Ecrã Principal**.
6. Confirmar o nome ("ReSOLVE") e tocar em **Adicionar**.
7. O ícone aparece no ecrã principal — abrir como qualquer outra app.

### ANDROID

1. Abrir **Chrome**.
2. Navegar para [app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com).
3. Iniciar sessão.
4. Aparece automaticamente uma sugestão "Instalar app" — toque para aceitar.
5. Em alternativa: menu do Chrome (três pontos) → **Instalar aplicação**.
6. Confirmar — o ícone é adicionado ao gaveta de apps e ao ecrã principal.

## Android (Chrome)

O Android é o caminho mais direto: o Chrome detecta automaticamente que a aplicação é instalável e mostra uma sugestão. Se a sugestão desaparecer ou nunca tiver aparecido:

1. Tocar nos três pontos no canto superior direito do Chrome.
2. Escolher **Instalar aplicação** (ou *Adicionar ao ecrã principal*, dependendo da versão).
3. Confirmar.

### DICA PARA TABLETS

Em iPads e tablets Android, o procedimento é idêntico. Em iPad, a barra de partilha está no canto superior direito do Safari, não na barra inferior.

## Permitir notificações

Depois de instalar e iniciar sessão pela primeira vez, o navegador pergunta se quer permitir notificações. **Aceite** — as notificações são fundamentais para receber avisos de novos pedidos, atribuições e mensagens em tempo real.

### IMPORTANTE PARA IOS

No iPhone, as notificações push só funcionam se a aplicação foi **instalada no ecrã principal** (passos acima). No Safari aberto como página web, o iOS não permite push. Se não recebe notificações no iPhone, confirme que está a abrir a app a partir do ícone do ecrã principal e não a partir do Safari.

Para gerir notificações depois de aceitar, vá a *Definições* → *Notificações* dentro da app (capítulo 10.3) ou às definições do sistema operativo (Definições do iPhone / Android → Notificações → ReSOLVE).

# Dashboard

O Dashboard é a página inicial depois de iniciar sessão. Mostra de relance a saúde operacional do dia: pedidos ativos, críticos, atrasados, distribuição por categoria e carga da equipa.

---

## Saudação e logótipo

No topo aparece uma saudação adaptada à hora do dia (*Bom dia / Boa tarde / Boa noite*) seguida do logótipo da organização. Se subscreveu o plano Enterprise+ e configurou white-label (capítulo 18), aparece o seu próprio logótipo.

## Indicadores (KPIs)

### Ativos

Soma de pedidos no estado *Aberto*, *Em curso* e *Atrasado*. É a melhor leitura instantânea de "trabalho aberto".

### Críticos

Sub-conjunto dos ativos com prioridade **CRÍTICO**. Devem ser tratados imediatamente.

### Atrasados

Pedidos cuja contagem decrescente de SLA ultrapassou o prazo definido (capítulo 17). Só aparece se tem SLAs configurados (Growth+).

### Resolvidos este mês

Conta de pedidos resolvidos no mês corrente — métrica de produtividade.

### Atribuídos a mim

Visível para técnicos e supervisores: pedidos onde é o responsável atribuído e ainda estão ativos.

## Gráfico de distribuição

Mostra a composição dos pedidos ativos em formato de gráfico circular, com um menu dropdown para escolher o critério de agrupamento:

- **Categoria** — Limpeza, Manutenção, IT, etc.
- **Localização** — propriedades / edifícios.
- **Prioridade** — Crítico, Alta, Normal, Baixa.
- **Estado** — Aberto, Em curso, Atrasado.
- **Unidade** — setores responsáveis. Inclui um segmento "À espera de atribuição" para pedidos ainda não distribuídos.

## | Carga da equipa

Visível apenas para utilizadores com função `ADMIN`, `SYSTEM_ADMIN` ou `SUPERVISOR`. É um gráfico horizontal com o número de pedidos ativos por técnico — útil para identificar sobrecarga ou desequilíbrio na distribuição.

## | Checklist de onboarding

Para organizações novas, aparece uma checklist de seis passos para acelerar a configuração inicial:

1. Convidar primeiro utilizador
2. Criar primeira unidade (setor)
3. Rever categorias
4. Criar primeiro pedido
5. Atribuir um técnico
6. Explorar o Dashboard

Pode *Dispensar* a checklist a qualquer momento — não bloqueia nenhuma funcionalidade. Reaparece se for restaurada manualmente.

# Pedidos

O ecrã *Pedidos* é o centro operacional: lista todos os pedidos que pode ver, filtrados em oito separadores. A visibilidade depende da sua função e do âmbito definido nas Permissões (capítulo 16).

## Os oito separadores

SEPARADOR	MOSTRA
<b>Todos</b>	Todos os pedidos visíveis para o seu utilizador.
<b>Atribuídos a mim</b>	Pedidos ativos onde é o técnico responsável.
<b>Abertos</b>	Estado <i>Aberto</i> e <i>Atrasado</i> .
<b>Em curso</b>	Estado <i>Em curso</i> (técnico já iniciou trabalho).
<b>Críticos</b>	Prioridade <i>CRÍTICO</i> e ainda ativos.
<b>Atrasados</b>	Ultrapassaram o prazo de SLA (Growth+).
<b>Resolvidos</b>	Já encerrados com sucesso.
<b>Cancelados</b>	Cancelados ou rejeitados.

## Cartão de pedido

Cada pedido aparece como um cartão com:

- Ícone da categoria + nome.
- Título (clicável — abre o detalhe).
- Etiqueta de prioridade (vermelho = crítico, âmbar = alta, etc.).
- Estado atual.
- Localização (propriedade / piso / sala).
- Unidade responsável (ou "À espera de atribuição").
- Tempo desde criação (formato relativo: "há 2h").
- Avatar e nome do técnico atribuído.
- Etiqueta de SLA com contagem decrescente (se aplicável).

Dois extras: as ordens geradas por planos de manutenção trazem o selo **Preventiva** (violeta — capítulo 22), e no cabeçalho pode alternar entre a **vista de cartões** e a **vista condensada** (uma linha por pedido, 2-3x mais itens por ecrã). A escolha fica memorizada por dispositivo e existe também nas listas de Ativos, Planos e Conversas.

## Exportar CSV

O botão *Exportar CSV* descarrega todos os pedidos visíveis no separador atual em formato CSV. Útil para análises externas (Excel, BI, contabilidade). Colunas incluídas:

- ID, Categoria, Subcategoria, Título, Descrição
- Prioridade, Estado
- Localização (propriedade / piso / sala)
- Unidade responsável, Técnico atribuído
- Data de criação, Data de resolução
- **Tempo de resolução (horas)** — duração efetiva entre abertura e resolução
- **SLA definido (horas)** — prazo máximo configurado para a categoria + prioridade
- **SLA cumprido** — Sim / Não

### ANÁLISE DE PERFORMANCE

Combinando "Tempo de resolução" e "SLA definido" no Excel ou num BI, consegue identificar facilmente quais as categorias ou unidades que estão a ultrapassar prazos sistematicamente — base para conversas de melhoria contínua.

# Criar pedido

O ecrã *Novo Pedido* recolhe toda a informação necessária para abrir uma ordem de serviço. O formulário tem cinco seções expansíveis — pode preencher pela ordem que preferir.

## Fotografia e análise IA

Esta é a primeira seção do formulário. Pode anexar uma foto através de:

- **Câmara** — tirar foto imediata (telemóvel).
- **Galeria / ficheiro** — escolher uma imagem existente.

### Análise IA STARTER+

Depois de anexar uma foto, aparece o botão *Análise IA*. Ao clicar:

1. A imagem é enviada para o serviço de IA (Google Gemini).
2. A IA propõe automaticamente a **categoria**, **subcategoria** e uma **descrição** sugerida.
3. Pode aceitar (preenche os campos), editar ou ignorar.

#### FUNCIONALIDADE POR PLANO

A análise IA está disponível nos planos **Starter**, **Growth**, **Enterprise** e **Custom**. Não está incluída no plano Free.

## Informação principal

### Categoria (*obrigatório*)

Escolha do catálogo configurado pela sua organização (ver capítulo 12).

### Subcategoria

Lista filtrada pela categoria escolhida. Pode ficar em branco se a categoria não tem subcategorias.

### Título (*obrigatório*)

Frase curta e descritiva. Aparece nos cartões da lista.

### Descrição (*obrigatório*)

Detalhe livre. Inclua tudo o que o técnico precisa de saber: sintoma, urgência percebida, contexto, contactos.

## Localização

Três níveis hierárquicos:

1. **Propriedade** — edifício ou local geral.
2. **Piso** — andar dentro da propriedade (se a propriedade tem pisos).
3. **Sala** — espaço específico dentro do piso (se o piso tem salas).

A estrutura de localizações é definida em *Administração → Infraestrutura* (capítulo 13). Se a sua organização não configurou pisos ou salas, esses níveis aparecem como "N/A".

## | Prioridade

- **BAIXA** — sem urgência, sem SLA aplicado.
- **NORMAL** — fluxo regular, sujeito a SLA "normal" da categoria.
- **ALTA** — atenção rápida, sujeito a SLA "alta" da categoria.
- **CRÍTICO** — emergência. Mesmo SLA da alta, mas com destaque visual (vermelho) e visibilidade no separador "Críticos".

## | Campos dinâmicos

Algumas categorias têm campos extra adaptados ao tipo de pedido. Estes campos aparecem automaticamente quando escolhe a categoria correspondente:

### Transporte

Data e hora de partida, data e hora de regresso, destino, número de passageiros, observações do voo (se aplicável).

### Evento

Data do evento, número de pessoas, requisitos de montagem.

### Técnico (com severidade)

Identificação do equipamento, seletor de severidade técnica (NORMAL / ALTA).

A configuração destes campos é feita por categoria nas *Categorias Administrativas* (capítulo 12).

### ATRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA

Se a sua organização configurou **Regras de atribuição** (capítulo 15), o pedido pode ser automaticamente atribuído a uma unidade no momento da submissão — por exemplo, todos os pedidos de "Eletricidade" vão para a unidade "Manutenção". Se não houver regra, fica "À espera de atribuição".

# Detalhe do pedido

Ao clicar num cartão de pedido na lista, abre-se o ecrã de detalhe. É aqui que acontece praticamente todo o trabalho: comentários, anexos, mudanças de estado, reatribuições, registo de histórico.

## Anatomia do ecrã

SECÇÃO	CONTEÚDO
<b>Cabeçalho</b>	Título, etiqueta de prioridade, estado, contagem decrescente de SLA (se aplicável).
<b>Informação</b>	Categoria, subcategoria, descrição, foto anexada, campos dinâmicos (transporte, evento, etc.).
<b>Localização</b>	Propriedade / piso / sala.
<b>Unidade responsável</b>	Setor atribuído. Botão "Transferir" para reatribuir.
<b>Técnico</b>	Avatar + nome do técnico. Dropdown para reatribuir.
<b>Histórico</b>	Linha temporal cronológica: criação, mudanças de estado, reatribuições, notas. Cada entrada indica quem fez e quando.
<b>Notas e anexos</b>	Campo para adicionar nota ou anexo. As notas são visíveis a todos os utilizadores autorizados.
<b>Botões de ação</b>	Variam pela função e estado atual (ver abaixo).

## Ações por função

As ações disponíveis dependem da sua função e do estado do pedido. Resumo:

AÇÃO	QUEM PODE	QUANDO
Iniciar	Técnico atribuído, Admin	Estado = Aberto
Resolver	Técnico atribuído, Admin	Estado = Em curso
Reatribuir unidade	Admin, Supervisor	Em qualquer estado ativo
Reatribuir técnico	Admin, Supervisor	Em qualquer estado ativo
Cancelar	Admin, autor do pedido	Estado ativo
Eliminar	<b>SYSTEM_ADMIN</b>	Em qualquer estado

## Histórico e notas

O histórico é imutável — cada mudança de estado, reatribuição ou adição de nota fica registada com timestamp e autor. Útil para:

- Auditoria — saber exatamente quem fez o quê e quando.
- Análise de tempos — diagnosticar onde se perdeu tempo num pedido.
- Continuidade entre turnos — um técnico que entra na manhã seguinte vê tudo o que se passou na noite.

## SLA — contagem decrescente

Se a categoria tem SLA configurado (planos Growth+, ver capítulo 17), o cabeçalho mostra uma etiqueta com:

- **Tempo restante** — em horas / minutos até ao prazo limite.
- **Cor** — verde até  $\frac{2}{3}$  do prazo, amarelo entre  $\frac{2}{3}$  e o prazo, vermelho após ultrapassado.

Pedidos que ultrapassam o prazo passam ao estado *Atrasado* (visível no separador "Atrasados") e contam para o KPI "Atrasados" do Dashboard.

# Comunicação

O ecrã *Comunicação* é o chat operacional da organização — conversas em tempo real entre técnicos, supervisores, equipas e moradores. Substitui WhatsApp e email para coordenação interna.

---

## Tipos de conversa

- **Direta** — 1:1 entre dois utilizadores.
- **Área técnica** — todos os membros de uma área (ex. todos os eletricistas).
- **Localização** — todos os utilizadores associados a uma propriedade/piso.
- **Pedido** — conversa ligada a um pedido específico; aparece no detalhe do pedido.

## Mensagens e anexos

Pode enviar:

- Texto simples (com emoji e formatação básica).
- Imagens (do telemóvel ou ficheiro).
- PDFs (manuais, especificações).

As mensagens chegam em tempo real (notificação push, se autorizou). Cada conversa marca quantas mensagens não lidas tem.

## Criar grupo

Para criar uma nova conversa:

- 1 Clicar no botão *+ Criar grupo* no topo da lista de conversas.
- 2 Escolher o tipo (direta, área, localização, pedido).
- 3 Selecionar os membros (autocomplete sobre a lista de utilizadores).
- 4 Dar um nome (excepto para conversas diretas, que usam o nome do outro utilizador).
- 5 Submeter — o grupo aparece imediatamente para todos os membros.

# Definições pessoais

O ecrã *Definições* agrupa tudo o que é da conta individual: avatar, nome, idioma, tema, notificações, privacidade e logout. Para utilizadores com função de administração, é também o ponto de acesso aos menus de configuração da organização.

---

## Perfil e estado

### Avatar

Foto do utilizador (JPEG, PNG, WebP ou GIF; máximo 2 MB). Aparece em mensagens, cartões de pedido e listas de equipa.

### Nome

Nome a apresentar. Pode ser editado a qualquer momento.

### Email

Apenas leitura — o email é o identificador único da conta. Para alterar, contacte o seu administrador.

### Estado

**Online** — disponível para ser atribuído.

**Ocupado** — exige razão (em reunião, fora do escritório, etc.).

**Offline** — não disponível; o sistema evita atribuições automáticas.

## Idioma e tema

### Idioma da interface

Português, Inglês, Francês ou Espanhol. A mudança é instantânea — não precisa de fazer logout. O idioma também é usado em links externos (política de privacidade) e em emails transacionais.

### Tema

Claro ou escuro. Persiste no dispositivo (não é sincronizado entre dispositivos).

## Notificações

Mostra o estado atual da autorização de notificações:

- **Concedida** — está a receber notificações push.
- **Por definir** — ainda não decidiu; pode aceitar carregando no botão.
- **Bloqueada** — recusou anteriormente; precisa de ir às definições do navegador / sistema operativo para reativar.

O botão *Testar subscrição* permite confirmar que o seu dispositivo está bem registado no sistema. Mostra o final do endpoint de subscrição.

### IOS

No iPhone, as notificações push só funcionam se instalou a app no ecrã principal (ver capítulo 4). O ecrã de Definições mostra um aviso específico se detetar que está a usar a app no navegador Safari sem ter instalado.

## Privacidade

Clicar em *Política de privacidade* abre o documento atualizado em [resolve-facilities.com/privacidade.html](https://resolve-facilities.com/privacidade.html) no idioma escolhido. Para pedidos ao abrigo do RGPD (acesso a dados, exportação, eliminação), escreva a [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com).

## Terminar sessão

O botão *Terminar sessão* no fundo do ecrã encerra a sessão atual. Se "Manter sessão iniciada" estava marcado, é igualmente desligado neste dispositivo.

# Equipa — utilizadores, funções, áreas técnicas

O menu *Equipa* agrupa toda a gestão de pessoas: convidar utilizadores, atribuir funções e áreas técnicas, gerir afiliação multi-tenant. Acessível apenas a utilizadores com função de administração.

## Convidar utilizadores

- 1 Clicar no botão *Convidar utilizador*.
- 2 Preencher o email do convidado.
- 3 Escolher a função inicial (Admin, Supervisor, Técnico, Auxiliar, Utilizador, Morador).
- 4 Submeter — o sistema envia automaticamente um email com o link de aceitação.

Se o email já pertence a um utilizador da plataforma (em outras organizações), recebe um email "*Foi adicionado a [Organização]*" a indicar que tem nova organização disponível no seletor. Se for o primeiro tenant da pessoa, é criada uma nova conta e recebe email de boas-vindas.

## Funções de trabalho

Distintas das funções de sistema (Admin/Supervisor/etc.), as **funções de trabalho** descrevem o cargo profissional: Eletricista, Carpinteiro, Rececionista, Gestor, etc. Servem para filtrar a lista de equipa e atribuir pedidos com mais clareza.

Para gerir: *Equipa* → *Funções de trabalho*. Adicione, edite ou remova entradas a qualquer momento.

## Áreas técnicas

As **áreas técnicas** são domínios operacionais — Limpeza, Manutenção, IT, Segurança, etc. Cada utilizador pode pertencer a uma ou mais áreas. Permitem:

- Criar grupos de comunicação automáticos por área.
- Filtrar a lista de equipa.
- Configurar regras de atribuição automática (capítulo 15) — ex. pedidos de IT vão para utilizadores da área IT.

Cada área pode ter um ícone próprio (escolhido a partir de uma biblioteca de ícones Material Symbols).

## Múltiplas organizações

Um utilizador pode pertencer a várias organizações. Na lista da equipa, utilizadores multi-tenant aparecem identificados com uma etiqueta. Cada organização vê apenas a função desse utilizador *dentro* da própria organização — funções e dados não são partilhados entre tenants.

## Cliente externo (Portal Cliente)

O role **CLIENTE** destina-se a pessoas *fora* da sua equipa interna que precisam de interagir com a plataforma — tipicamente um cliente final, um morador num condomínio gerido por terceiros, ou um parceiro externo. É a porta para o **Portal Cliente**: uma vista propositadamente reduzida da app que mantém o cliente focado nos seus pedidos sem expor a estrutura interna da organização.

### O que o CLIENTE pode fazer

- Criar pedidos (categoria, descrição, prioridade, foto, localização)
- Ver os **seus** pedidos (criados pelo próprio) e os pedidos onde foi nomeado como responsável
- Iniciar e resolver pedidos atribuídos
- Cancelar pedidos próprios
- Trocar mensagens nos grupos dos pedidos em que está envolvido
- Conversa direta com o **SYSTEM\_ADMIN** da organização (criada automaticamente — ver abaixo)

### O que o CLIENTE não vê

- Pedidos de outras unidades ou de outros clientes
- Lista da equipa (técnicos, supervisores, outros clientes)
- Grupos de conversa por *área técnica* ou por *localização*
- Menus de administração (Categorias, Infraestrutura, Unidades, Regras, Permissões, SLAs, Faturação, White-label)
- Botão "Criar grupo" no menu Comunicação

### Como convidar um cliente

- 1 Em *Equipa* → *Convidar utilizador*, preencher o email do cliente.
- 2 No dropdown de função, escolher **CLIENTE**.
- 3 (Opcional) Associar a uma unidade — útil se quiser que os pedidos do cliente sigam a regra automática dessa unidade.

4

Submeter. O sistema envia o convite por email; ao aceitar, o cliente cria conta (se for novo) ou ganha acesso à organização (se já tiver conta noutra).

#### CONVERSA DE SUPORTE AUTOMÁTICA

Quando o convite é processado, a plataforma cria automaticamente uma **conversa direta** entre o cliente e o SYSTEM\_ADMIN da organização. Aparece imediatamente em *Comunicação* com o nome do administrador, dando ao cliente um canal de suporte garantido sem ter de o procurar.

#### DIFERENÇAS FACE AO ROLE UTILIZADOR

As permissões operacionais (criar, iniciar, resolver pedidos próprios e atribuídos) são idênticas. O que distingue o CLIENTE é a **filtragem da comunicação** — não vê a equipa nem grupos coletivos, apenas os seus pedidos e o canal direto com o admin. Use UTILIZADOR para colaboradores internos não-técnicos; use CLIENTE para terceiros.

# Categorias e subcategorias

As categorias definem os tipos de pedido que a sua organização processa. São carregadas inicialmente em função do tipo de organização escolhido no registo, mas pode editar, adicionar ou remover livremente.

## Estrutura

- **Categoria** — agrupador principal (Limpeza, Manutenção, Eletricidade, Transporte, Evento...).
- **Subcategoria** — sub-tipo dentro da categoria (Fugas, Avarias, Pintura, dentro de Manutenção).
- **Ícone** — escolhido a partir de uma biblioteca Material Symbols.

## Campos dinâmicos

Cada categoria pode ativar campos extra no formulário de pedido (ver capítulo 7.5):

### Requer dados de transporte

Ativa: data partida, data regresso, destino, n.º passageiros.

### Requer dados de evento

Ativa: data evento, n.º pessoas, requisitos.

### É técnico

Ativa: identificação de equipamento, seletor de severidade.

## Atribuição automática

Pode associar uma categoria a uma **unidade por defeito**. Quando um utilizador cria um pedido nessa categoria, é automaticamente atribuído à unidade. Ver capítulo 15 para regras mais finas (multi-condição).

### ELIMINAR CATEGORIA

Eliminar uma categoria que tem pedidos associados é bloqueado — primeiro tem de reclassificar esses pedidos. Categorias sem pedidos podem ser eliminadas sem restrição.

# Infraestrutura — propriedades, pisos e salas

A infraestrutura define a hierarquia física onde os pedidos acontecem. Quanto mais detalhada, mais preciso é o registo e mais úteis as análises por localização.

---

## Hierarquia

- 1 Propriedade** — edifício, prédio, instalação (nome + morada opcional).
- 2 Piso** — andar dentro da propriedade. Pode ser deixado em branco se a estrutura é térrea.
- 3 Sala** — espaço específico dentro do piso (apartamento 3.º Esq., sala de servidores, suite 204...).

## Boas práticas

- **Naming consistente** — defina à partida um padrão (ex. "Bloco A / Piso 2 / Sala 204") e siga em todas as entradas.
- **Não exagere** — se nunca vai precisar de localizar à sala, não crie salas. Pisos podem ser suficientes.
- **Salas N/A** — para zonas comuns (corredor, escada), pode usar o nome "Comum" ou "N/A".

# Unidades (setores)

Unidades são as equipas / setores que recebem pedidos. Cada pedido é atribuído a uma unidade. O número de unidades é limitado pelo plano (1 no Free e Starter, 3 no Growth, 10 no Enterprise, configurável no Custom).

## Criar e gerir

Em *Administração* → *Unidades*:

- **Nome** — Manutenção, Limpeza, Receção, IT...
- **Área técnica associada** — opcional; liga a unidade a uma área (capítulo 11.3) para regras automáticas e comunicação.

## Eliminar

Eliminar uma unidade que tem pedidos atribuídos exige confirmação — os pedidos passam para "À espera de atribuição" e tem de os reatribuir manualmente.

### LIMITES POR PLANO

Free: 1 unidade · Starter: 1 unidade · Growth: 3 unidades · Enterprise: 10 unidades · Custom: à medida (mínimo 3, sempre menor que o n.º de utilizadores).

# Regras de atribuição automática

As regras automatizam o encaminhamento de pedidos a unidades, eliminando o passo manual e reduzindo o tempo até ao primeiro toque do técnico.

## Mecânica

Cada regra define: "**Quando** um pedido tem [condição], **atribuir** à unidade [X]". Condições suportadas:

- Categoria igual a...
- Subcategoria igual a...
- Propriedade igual a...
- Prioridade igual a...

As regras são avaliadas por ordem (top-down). A primeira que corresponde aplica-se; as restantes são ignoradas para esse pedido. Pode reordenar arrastando.

### REGRA DE FALLBACK

Coloque uma regra "Genérica → Unidade Geral" no fim da lista para garantir que nenhum pedido fica órfão. As condições anteriores capturam os casos específicos; o fallback apanha o resto.

# Permissões e funções

A matriz de permissões define o que cada função pode fazer: criar, ver, editar, alterar estado, eliminar, transferir, atribuir e gerir configuração.

## Funções disponíveis

FUNÇÃO	QUEM NORMALMENTE É
SYSTEM_ADMIN	Responsável principal pela organização. Controlo total sobre o tenant.
ADMIN	Administrador delegado. Configurações operacionais.
SUPERVISOR	Gestor de equipa. Distribui pedidos, monitoriza SLAs.
TECNICO	Executa pedidos atribuídos.
AUXILIAR	Apoio técnico, sem responsabilidade sobre pedidos atribuídos.
UTILIZADOR	Cria pedidos, consulta os próprios.
MORADOR	Cria pedidos no contexto de condomínio.
CLIENTE	Cliente externo. Mesmas permissões operacionais que UTILIZADOR mas com comunicação limitada ao SYSTEM_ADMIN — ver capítulo 11.5.

## Âmbito (scope)

Cada permissão tem um *âmbito*:

- **Mesma unidade** — só vê pedidos da sua unidade.
- **Outras unidades** — vê pedidos de outras unidades.
- **Próprios criados** — só os que criou.
- **Próprios atribuídos** — só os atribuídos a si.

## Onde se vê a matriz

O ecrã *Administração* → *Permissões* mostra a matriz completa em modo leitura. As alterações estão centralizadas pela equipa ReSOLVE — para pedir ajustes ao perfil de permissões da sua organização, contacte [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com).

# SLAs personalizados GROWTH+

SLAs (*Service Level Agreements*) definem o prazo máximo de resolução por categoria e prioridade. Permitem medir desempenho operacional, marcar pedidos atrasados e dar visibilidade aos clientes do tempo esperado de resposta.

## Como funciona

Para cada categoria configura dois valores:

- **Prioridade Alta + Crítico** — número de horas máximo para resolver.
- **Prioridade Normal** — número de horas máximo para resolver.
- **Prioridade Baixa** — não tem SLA (decisão de produto — para evitar saturar a equipa com pedidos de menor valor).

## Aplicação

Depois de configurados:

- Cada pedido novo herda o SLA da categoria + prioridade.
- O detalhe do pedido mostra contagem decrescente.
- Pedidos que ultrapassam o prazo passam ao estado *Atrasado*.
- A exportação CSV (capítulo 6.3) inclui as colunas "SLA definido" e "SLA cumprido".

### DISPONIBILIDADE

SLAs personalizados estão incluídos nos planos **Growth**, **Enterprise** e **Custom**. Nos planos **Free** e **Starter**, os pedidos não têm SLA e o separador "Atrasados" fica oculto.

# White-label ENTERPRISE+

O white-label permite personalizar a aparência da plataforma com o logótipo e a cor principal da sua organização — útil para condomínios premium, hotéis, hospitais e qualquer cliente que queira projetar a sua marca aos utilizadores finais.

## O que personalizar

### Logótipo

Substitui o logótipo ReSOLVE no Dashboard, no ecrã de login (se acedido diretamente à organização) e em emails transacionais. Formato PNG, SVG ou JPEG, máximo 2 MB.

### Cor principal

Define a cor de botões, links e destaques. Aplica-se a toda a app. Pode ser introduzida em hexadecimal ou escolhida no seletor de cores.

## Aplicação

As alterações de white-label aplicam-se **imediatamente** a todos os utilizadores da organização — não é preciso fazer logout / login. O botão *Repor* restaura o logótipo e cor ReSOLVE padrão.

### DISPONIBILIDADE

White-label está incluído nos planos **Enterprise** e **Custom**. Nos planos Free, Starter e Growth, este menu mostra apenas o convite a fazer upgrade.

# Faturação e planos

Toda a gestão financeira da organização está concentrada em *Definições* → *Faturação*: plano atual, alteração de plano, gestão do método de pagamento, histórico de faturas e reembolsos.

## Comparativo de planos

	FREE	STARTER	GROWTH	ENTERPRISE	CUSTOM
Preço mensal (EUR)	€0	€19	€109	€439	variável
Preço anual (EUR)	€0	€190	€1090	€4390	variável
Utilizadores máximos	3	5	25	100	à medida
Unidades máximas	1	1	3	10	à medida
Pedidos / mês	20	1000	ilimitado	ilimitado	ilimitado
Sugestões IA (Gemini)	—	✓	✓	✓	✓
Notificações push	✓	✓	✓	✓	✓
SLAs personalizados	—	—	✓	✓	✓
White-label	—	—	—	✓	✓
Onboarding assistido	—	—	—	✓	✓
Módulo Ativos e Preventiva (add-on)	—	—	+ €250/mês	+€850/mês	+ €9/utilizador
Suporte	Comunidade	Email	Email	Email	Email

### ANUAL VS MENSAL

A faturação anual oferece aproximadamente 2 meses grátis face à mensal (€190 vs €228 anuais no Starter, por exemplo). A escolha de ciclo é feita no momento da subscrição e pode ser alterada depois (capítulo 19.2).

## Mudar de plano

Em *Definições* → *Faturação*, clique em *Alterar plano*. Aparece a tabela de planos com os cartões clicáveis.

- **Upgrade** (Starter → Growth, Growth → Enterprise...) — alteração imediata. O valor da diferença é cobrado proporcionalmente no próximo ciclo (proração automática Stripe).
- **Troca de ciclo** (mensal ↔ anual no mesmo plano) — permitido. Aplica-se a proração.
- **Downgrade** (Growth → Starter, Enterprise → Growth...) — **não é permitido em self-service**. Para fazer downgrade, cancele a subscrição atual (continua ativa até ao fim do ciclo pago) e subscreva o plano inferior depois. Em casos especiais, contacte [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com).

## Portal de faturação Stripe

O botão *Gerir faturação* abre o portal seguro do Stripe — fora da nossa plataforma — onde pode:

- Atualizar o método de pagamento (cartão).
- Atualizar a morada de faturação.
- Atualizar o NIF / VAT ID.
- Descarregar faturas em PDF.
- Cancelar a subscrição (cancelamento aplica-se no fim do ciclo pago atual).

## Faturas e reembolsos

A tabela "Histórico de faturas" mostra as últimas 12 cobranças, com:

- Data de criação
- Plano (Starter, Growth, etc.)
- Ciclo (mensal / anual)
- Valor em EUR
- Estado: **Paga**, **Falhou** ou **Reembolsada**
- Ligação para descarregar PDF

Faturas reembolsadas (total ou parcial) aparecem com etiqueta clara, evitando confusões com faturas pagas.

## Trial de 14 dias

O trial é uma escolha explícita no registo: dá 14 dias com limites Starter (5 utilizadores, 1 unidade, 1000 pedidos, IA ativa). No 15.º dia:

- Se subscreveu um plano pago — passa automaticamente para esse plano.
- Se não subscreveu — a conta é **suspensa**. Os dados ficam preservados mas o acesso está bloqueado até subscrever.

### IMPORTANTE

O trial não migra automaticamente para Free no fim. Free é uma escolha explícita feita no registo — quem quer Free escolhe Free desde o início. Quem escolheu Trial fez uma promessa de avaliar o produto pago.

## Add-ons — módulos adicionais

Além do plano base, a organização pode ativar módulos adicionais na mesma subscrição. O primeiro disponível é a **Gestão de Ativos e Manutenção Preventiva** (capítulo 22):

- **Growth:** +250 €/mês (ou +2500 €/ano).
- **Enterprise:** +850 €/mês (ou +8500 €/ano).
- **Custom:** +9 €/utilizador/mês (+90 €/utilizador/ano), pelos utilizadores contratados.
- **Free, Trial e Starter:** indisponível — faça upgrade para Growth ou superior.

Para ativar: *Definições* → *Faturação* → *Add-ons* → *Ativar módulo* (requer subscrição ativa). O módulo liga em segundos; o valor proporcional do período em curso entra na fatura seguinte (proratação Stripe — sem cobrança no ato). Para remover, use *Remover módulo* no mesmo cartão: o acesso desliga de imediato e o crédito proporcional entra na fatura seguinte. **Os dados nunca são apagados** — ao reativar, tudo volta como estava.

### OFERTA MANUAL

Organizações com condições especiais podem ter o módulo ativado diretamente pela equipa ReSOLVE — nesse caso o cartão mostra o selo *Oferta*, sem cobrança nem botão de remoção.

# Idiomas suportados

A plataforma está traduzida em quatro idiomas: Português, Inglês, Francês e Espanhol. A mudança é instantânea e propaga-se a toda a aplicação.

## Idiomas disponíveis

- **Português (PT)** — Português europeu, idioma principal.
- **English (EN)**
- **Français (FR)**
- **Español (ES)**

## Onde se muda

Há três locais onde aparece o seletor de idioma:

1. **Ecrã de login** — canto superior direito. Útil antes de entrar.
2. **Definições → Idioma** — depois de iniciar sessão.
3. **Registo** — escolhido no momento de criar a organização (também define o idioma do catálogo inicial e dos emails).

## O que muda

- Toda a interface da aplicação.
- Os emails transacionais (boas-vindas, convites, recuperação de palavra-passe, dunning).
- A política de privacidade e termos quando abertos a partir da app.

## O que não muda

- O conteúdo introduzido pelos utilizadores (títulos, descrições, mensagens) — fica no idioma em que foi escrito.
- O catálogo inicial de categorias — foi carregado no idioma escolhido no registo. Para o mudar, edite manualmente as categorias.

### DETECÇÃO AUTOMÁTICA

Quando um utilizador acede ao site pela primeira vez (sem ter ainda preferência guardada), a plataforma tenta detectar o idioma do navegador. Se for um dos quatro suportados, é usado; caso contrário, recai em Inglês.

# Notificações push

As notificações push avisam-no de eventos importantes mesmo quando não está com a aplicação aberta — pedidos atribuídos, mensagens novas, mudanças de estado críticas.

## Como funcionam

- 1 Ao iniciar sessão, o navegador pede autorização para enviar notificações. Aceite.
- 2 O dispositivo regista-se no servidor (subscrição push).
- 3 Quando há um evento que lhe diz respeito, o servidor envia a notificação ao dispositivo (mesmo com a app fechada).
- 4 Tocar na notificação abre a app no ecrã relevante (ex. o pedido em questão).

## Eventos que geram notificações

- Foi atribuído a si um pedido novo.
- Recebeu uma nova mensagem numa conversa em que participa.
- O estado de um pedido seu mudou (resolvido, cancelado).
- Um pedido em que está envolvido aproximou-se do prazo de SLA.

## Gerir permissões

Para alterar a autorização depois de aceitar/rejeitar:

### Browser (desktop)

Cadeado ao lado do URL → Permissões → Notificações.

### iOS

Definições do iPhone → Notificações → ReSOLVE → ativar / desativar.

### Android

Definições → Apps → ReSOLVE → Notificações.

### IOS — SEM INSTALAÇÃO NÃO HÁ PUSH

Repetindo o aviso do capítulo 4: no iPhone, sem ter feito "Adicionar ao Ecrã Principal" no Safari, **não há notificações push**. É uma restrição do iOS, não da nossa plataforma. Instale a app no ecrã principal antes de aceitar notificações.

# Gestão de Ativos e Manutenção Preventiva

## ADD-ON · GROWTH+

Módulo adicional que acrescenta à plataforma o cadastro de equipamentos com etiquetas QR e a manutenção preventiva planeada: os planos geram automaticamente ordens de trabalho, com procedimento passo a passo e deteção de não-conformidades. Gestão em *Definições* → *Gestão de Ativos*.

### Ativação e preço

O módulo é um add-on pago sobre o plano base (capítulo 19.6): **Growth +250 €/mês, Enterprise +850 €/mês, Custom +9 €/utilizador/mês** (faturação anual com ~2 meses grátis). Ativa-se em *Definições* → *Faturação* → *Add-ons* e requer uma subscrição ativa de plano Growth ou superior. Ao remover, os dados ficam guardados — a leitura mantém-se, a criação e edição ficam bloqueadas — e reativar repõe tudo como estava.

### Tipos e famílias

Antes de cadastrar, defina o catálogo em *Gestão de Ativos* → *Tipos e Famílias* — por exemplo, o tipo AVAC com as famílias *Chillers*, *UTAs* e *Splits*. Os tipos alimentam os filtros, os agrupamentos e o âmbito dos planos preventivos. Um tipo com ativos ou planos associados não pode ser eliminado (atualize-os primeiro).

### Cadastro de ativos

Cada ativo tem: nome, tipo e família, localização (propriedade / piso / sala), setor responsável, fabricante, modelo, nº de série, datas de compra e garantia, criticidade (baixa / média / alta), notas e fotografia (guardada em privado — só membros da organização a veem). O **estado** acompanha o ciclo de vida:

- **Ativo** — em operação normal.
- **Inativo** — parado temporariamente.
- **Em manutenção** — a ser intervencionado.
- **Abatido** — fim de vida; deixa de receber ordens preventivas.

A lista tem pesquisa, filtros (estado, criticidade, propriedade), agrupamentos em cascata (tipo → família, localização → piso, estado) e vista condensada. Um ativo com pedidos associados não pode ser eliminado — mude o estado para *Abatido*, que preserva o histórico. Eliminar um ativo elimina também os planos preventivos específicos desse ativo.

## Etiquetas QR e leitura

Gere etiquetas autocolantes em PDF (uma por ativo, com QR e identificação) e aplique-as nos equipamentos. Qualquer membro da equipa aponta a câmara do telemóvel ao QR — abre diretamente a ficha do ativo, com o histórico de intervenções e os planos. Da ficha, o botão *Criar pedido* abre um pedido corretivo já ligado ao ativo e com a localização pré-preenchida.

## Importação em massa

Em *Gestão de Ativos* → *Ativos* → *Importar*, descarregue o template CSV (inclui uma linha de orientação por coluna), preencha e importe centenas de ativos de uma vez. A validação é linha a linha — uma linha com erro não impede as restantes, e um segundo clique em Importar só tenta as linhas que falharam. Existe um importador equivalente para os planos de manutenção.

## Planos de manutenção preventiva

Um plano define o *quê*, *onde*, *quando* e *como*:

- **Âmbito** — um ativo específico; todos os ativos de um tipo; de uma família; ou de uma localização (com piso e sala opcionais). Nos âmbitos largos, cada execução gera uma ordem por ativo abrangido.
- **Frequência** — a cada X dias, semanas ou meses, a partir da próxima data definida.
- **Responsabilidade** — setor atribuído, prioridade e categoria (a ordem herda o SLA da categoria).
- **Procedimento** — lista de tarefas estruturadas: verificação (✓), inspeção de estado (Operacional / Degradado / Avaria), pergunta Sim / Não / N.A., leitura de valor (ex.: pressão, horas de funcionamento) e texto livre.

Os cartões de plano mostram a próxima data e o nº de tarefas; clicar abre em modo de leitura, o lápis edita. Editar o procedimento não altera ordens já geradas — cada ordem guarda a sua própria cópia.

## Ordens preventivas geradas

Todos os dias (05:00 UTC) a plataforma gera as ordens vencidas como pedidos normais com o selo **Preventiva** — entram no fluxo habitual (atribuição, SLA, chat, relatórios). O setor responsável recebe uma notificação push e os responsáveis um email agregado ("N ordens geradas"). No detalhe do pedido, o técnico executa o procedimento tarefa a tarefa; as respostas podem ser gravadas a qualquer momento, sem mudar o estado do pedido.

### NÃO-CONFIRMIDADES

Se uma inspeção regista *Degradado* / *Avaria*, ou uma pergunta é respondida com *Não*, a plataforma propõe criar de imediato um **pedido corretivo** ligado ao mesmo ativo — a ponte automática entre a preventiva e a correção.

Um plano parado (módulo desativado, plano inativo) não acumula ordens em atraso: ao retomar, gera **uma** ordem de recuperação e salta para a próxima data futura.

## | Impressões (PDF)

- **Cronograma de preventiva** — mapa semanal, mensal ou anual dos planos e dos ativos abrangidos, com filtros por âmbito (botão PDF no ecrã de planos).
- **Ficha do ativo** — documento com identificação, QR, dados técnicos e planos associados (na ficha do ativo).
- **Etiquetas QR** — folha de autocolantes (secção 22.4).

# Portal de Condomínio

Canal oficial entre a gestão e os moradores: avisos, reuniões com lembrete automático, atas e documentos — no telemóvel de cada morador, sem grupos informais de mensagens.

## Ativação

O portal liga-se automaticamente nas organizações criadas com o tipo **Condomínio** (capítulo 2) — está incluído no plano, sem custo adicional. Para outros tipos de organização, contacte o suporte.

## Para o gestor

Em *Definições* → *Condomínio*, quatro separadores:

- **Avisos** — comunicações publicadas aos moradores (texto, com ficheiro opcional).
- **Reuniões** — convocatórias com data, hora e local; lembrete automático na véspera.
- **Atas** — registo das decisões; cada ata pode ficar ligada à reunião respetiva.
- **Documentos** — regulamentos, orçamentos e outros ficheiros do condomínio.

Cada publicação tem um **âmbito**: geral (todo o condomínio) ou um prédio específico — cada morador só vê o que lhe diz respeito. Ficheiros aceites: PDF, imagens, Word (.docx) e Excel (.xlsx), até 10 MB, guardados em privado e abertos por ligação segura temporária.

## Para o morador

Os moradores têm a entrada **Condomínio** na navegação principal, em modo de leitura: consultam os avisos, reuniões, atas e documentos do âmbito geral e do seu prédio, e descarregam os ficheiros em segurança. (A criação de pedidos de manutenção continua no fluxo normal — capítulo 7.)

## Lembretes de reunião

Na véspera de cada reunião (por volta das 08:00), os moradores abrangidos recebem uma notificação push e um email com o título, a data, a hora e o local. Se a reunião for adiada, o lembrete rearmase automaticamente para a nova véspera.

### REUNIÕES EM CIMA DA HORA

Reuniões criadas já depois do envio da véspera (por exemplo, hoje para amanhã de manhã) podem não receber lembrete automático — nesse caso, publique também um aviso.

# Glossário

Definição dos principais termos usados nesta plataforma e neste manual.

---

## Tenant

Cliente da plataforma — uma organização com o seu próprio espaço isolado de utilizadores, configuração e dados. Cada cliente da ReSOLVE é um tenant.

## Unidade (setor)

Sub-divisão organizacional dentro de um tenant: Manutenção, Limpeza, Receção, IT. Cada pedido pertence a uma unidade.

## Ativo (equipamento)

Equipamento ou instalação registado no módulo de Gestão de Ativos — chiller, elevador, quadro elétrico... Identificado por etiqueta QR e com histórico de intervenções próprio (capítulo 22).

## Plano de manutenção preventiva

Regra que gera ordens de trabalho automáticas com uma frequência definida, para um âmbito de ativos (um ativo, um tipo, uma família ou uma localização), com procedimento passo a passo.

## Ordem preventiva

Pedido gerado automaticamente por um plano de manutenção — traz o selo "Preventiva" e o procedimento a executar.

## Não-conformidade

Resposta negativa numa tarefa do procedimento (avaria, degradado, "não"). Origina a proposta de um pedido corretivo ligado ao ativo.

## Add-on

Módulo adicional pago sobre o plano base — por exemplo, a Gestão de Ativos e Manutenção Preventiva. Ativa-se em Definições → Faturação.

## Categoria

Tipo de pedido (Limpeza, Eletricidade, Transporte). Configurável pelo administrador.

## Subcategoria

Sub-tipo dentro de uma categoria (Avarias, Fugas — dentro de Manutenção).

## SLA

"Service Level Agreement" — prazo máximo de resolução por categoria e prioridade. Disponível a partir do plano Growth.

## Pedido (service request)

Ordem de serviço aberta por um utilizador. Tem ciclo Aberto → Em curso → Resolvido / Cancelado.

## **Área técnica**

Domínio operacional ao qual um utilizador pertence (Limpeza, IT, Segurança...). Permite regras de atribuição e grupos de comunicação.

## **Função de trabalho**

Cargo profissional do utilizador (Eletricista, Carpinteiro, Rececionista). Diferente da função de sistema (Admin / Técnico / etc.).

## **PWA**

"Progressive Web App" — aplicação que se instala a partir do navegador e funciona como app nativa, sem passar pela App Store ou Google Play.

## **White-label**

Personalização visual da plataforma (logo + cor) com a marca do cliente. Disponível Enterprise+.

## **Plano Custom**

Plano com limites e preço calculados à medida do número de utilizadores e unidades. Disponível em self-service até 1000 utilizadores; acima disso por contacto comercial.

## **Proração**

Cálculo proporcional ao tempo. Aplica-se quando se faz upgrade no meio de um ciclo de faturação — paga apenas a diferença pelo tempo restante.

## **Stripe Checkout / Portal**

Ferramentas do Stripe (parceiro de pagamentos) onde se faz a subscrição inicial (Checkout) e a gestão posterior (Portal: alterar cartão, descarregar faturas).

## **Dunning**

Sequência de avisos automáticos quando um pagamento falha. A plataforma envia emails antes de suspender o serviço para dar tempo de corrigir o problema.

# Perguntas frequentes

As dúvidas mais comuns dos novos utilizadores.

---

## Não recebo notificações no iPhone.

Verifique que abriu a app a partir do ícone no ecrã principal, não a partir do Safari. Se ainda não instalou, vá ao capítulo 4 e siga os passos de "Adicionar ao Ecrã Principal". O iOS não permite notificações push sem essa instalação.

## Esqueci-me da palavra-passe.

No ecrã de login, clique em *Esqueceste a palavra-passe?*, introduza o email e siga o link que receber. O link é válido por tempo limitado — se expirou, basta repetir o pedido.

## Posso ter um único email em várias organizações?

Sim. Depois do login, é apresentado o seletor de organização (capítulo 3.3). A função pode ser diferente em cada organização (ex. admin numa, técnico noutra).

## Como descarrego as faturas?

Em *Definições* → *Faturação*, na tabela do histórico, clique no link "PDF" de cada fatura. Em alternativa, abra o Portal Stripe (*Gerir faturação*) para ter acesso a todas as faturas históricas.

## Quero fazer downgrade do plano.

Downgrades self-service estão bloqueados. Cancele a subscrição atual (continua ativa até ao fim do ciclo pago) e subscreva o plano inferior depois, ou contacte [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com) para apoio.

## O catálogo de categorias está incompleto / desfasado do meu negócio.

O catálogo inicial foi carregado em função do tipo de organização escolhido no registo. Pode editar livremente: adicionar, renomear, eliminar categorias e subcategorias em *Administração* → *Categorias* (capítulo 12).

## Como elimino dados pessoais (RGPD)?

Pedidos ao abrigo do RGPD devem ser feitos por escrito para [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com). O administrador da organização pode eliminar utilizadores em *Equipa*; para eliminação total do tenant e respetivos dados, é necessário um pedido formal.

## **Quanto custa cada plano e o que está incluído?**

Ver capítulo 19.1 (Comparativo de planos). Resumo: Free €0, Starter €19/mês, Growth €109/mês, Enterprise €439/mês, Custom variável. Faturação em EUR, processada pelo Stripe.

## **Posso pagar em outra moeda?**

Não — vendemos exclusivamente em EUR. O Stripe poderá fazer a conversão automática no cartão do cliente em função do banco emissor, mas a fatura é emitida em EUR.



## Apoio e contactos

Para qualquer dúvida operacional, problema técnico, sugestão ou pedido formal de proteção de dados, contacte-nos. Respondemos em horário útil (dias úteis, 9h-18h Lisboa) e os pedidos críticos são priorizados.

### **ReSOLVE Facilities**

[support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com)

[resolve-facilities.com](https://resolve-facilities.com)

[app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com)

© 2026 ReSOLVE Facilities. Todos os direitos reservados.

Este manual descreve a versão atual da plataforma. Funcionalidades e ecrãs podem evoluir.