



ETAPA 1

📅 Data de início	@12/11/2025
📅 Data de término	@12/15/2025
🕒 Prioridade	Alta
⚙️ Status	Product Backlog

🧩 1. TITULO DO SISTEMA

| ANDA LOGO.

🎯 2. PROBLEMA

Estabelecimentos com alta demanda de atendimento presencial enfrentam gargalos operacionais que resultam em longos tempos de espera para os usuários. Isso causa estresse, frustração e potencial desistência do serviço por parte dos clientes/cidadãos, além de sobrecarregar os funcionários e desperdiçar recursos da instituição.

🧱 3.1 DESCRIÇÃO

A solução é um sistema integrado de gestão, acompanhamento de fila e controle de presença, projetado para organizar o fluxo de atendimento de estabelecimentos. Os clientes entram na fila escaneando um QR Code disponível no local, o que os leva diretamente à aplicação, onde podem visualizar sua posição e acompanhar o atendimento em tempo real.

O sistema utiliza API de mapas e geolocalização para monitorar a posição dos usuários. Para permanecer na fila, o cliente deve estar dentro de um raio de 500 metros do estabelecimento; caso saia, recebe alertas para retornar e,

se não voltar a tempo, pode ser removido automaticamente. Durante a espera, o usuário pode circular livremente dentro do raio e consultar uma previsão estimada de atendimento.

A plataforma também exibe o fluxo interno da loja, como atendimentos em andamento e pessoas aguardando, oferecendo transparência aos clientes e controle aos gestores.

3.2 OBJETIVO DO SISTEMA

O objetivo do sistema é tornar o processo de filas mais organizado, justo e eficiente, reduzindo atrasos, evitando inconsistências e melhorando a experiência tanto dos clientes quanto dos estabelecimentos. O sistema garante a presença real do cliente na fila, oferece informações claras sobre o tempo estimado de espera e permite que o gestor acompanhe o fluxo de atendimento em tempo real. Além disso, possibilita verificar o nível de movimentação dentro da loja e a quantidade de pessoas aguardando atendimento, auxiliando na tomada de decisões mais rápidas e assertivas para otimizar o atendimento e os recursos disponíveis.

4. PERFIL DO USUÁRIO

Públicos do Sistema

- **Clientes** – entram na fila digital, acompanham chamada e recebem avisos;
- **Funcionários de atendimento** – caixas, recepcionistas, balconistas, atendentes;
- **Gestores e supervisores** – monitoram fluxo, horários, desempenho e demandas.

EMPRESAS QUE UTILIZARIAM

- **Supermercados** (filas de caixa e atendimento);
- **Shoppings**;
- **Açougues e mercearias**;
- **Barbearias e salões**;

- **Lojas de serviços** (assistência técnica, financeiras, clínicas, lotéricas etc.);
- **Comércios em geral.**

5. MVP

FUNCIONALIDADES MÍNIMAS

1 FILA DIGITAL BÁSICA

- Usuário entra na fila pelo celular;
- Visualiza sua posição na fila;
- Atualização automática quando a fila anda.

2 NOTIFICAÇÕES/ALERTAS

- Aviso quando faltar poucos números para ser atendido;
- Aviso quando chegar a vez do cliente;
- Aviso caso o cliente esteja longe demais do local.

3 CHECK-IN POR QR CODE NO ESTABELECIMENTO

- Um QR Code na entrada direciona o cliente para a fila.

Serve para:

- validar que o cliente está no local;
- agilizar o acesso ao sistema;
- evitar confusão de filas duplicadas.