

# Guia de implementação

nafla

nafla. Sem filas.



09/06/2020



#tech4COVID19

Este projeto faz parte do movimento #tech4COVID19, um grupo de voluntários que se juntou para encontrar soluções mais rápidas que a disseminação do novo coronavírus, responsável pela doença COVID-19 nos seres humanos.



## **nafila.pt**

O **nafila.pt** é um sistema de senhas virtuais que surge como alternativa às filas presenciais, potenciais pontos de contágio pela eventual proximidade física que possa existir.

Assim, a solução pretende simplificar e reduzir também o esforço de controlo de entrada por parte das superfícies comerciais, que podem facilmente verificar a posição de cada pessoa na Fila.

**nafila. Sem filas.**

# índice

- 4**    **introdução**
- 5**    **como funciona a solução**
- 6**    **registo e login**
  - Como pode registar a sua Loja?
  - Como fazer login na solução?
- 8**    **criação e gestão da Fila**
  - Como iniciar uma Fila?
  - Que material deve divulgar aos clientes?
  - Como adicionar pessoas à Fila?
  - Como chamar o próximo cliente?
  - Como terminar a Fila?
- 15**   **recuperação da password**
  - Perdi a password.. e agora?
- 16**   **boas práticas de utilização**
  - Local de afixação das instruções e Código da Fila
  - Horário de afixação das instruções e Código da Fila
  - Atendimento prioritário
  - Encerramento da Fila
- 18**   **dúvidas e sugestões**

# 1. introdução

O documento tem como objetivo descrever como funciona a solução **nafla.pt**, demonstrando detalhadamente a sua implementação.



## 2. como funciona a solução

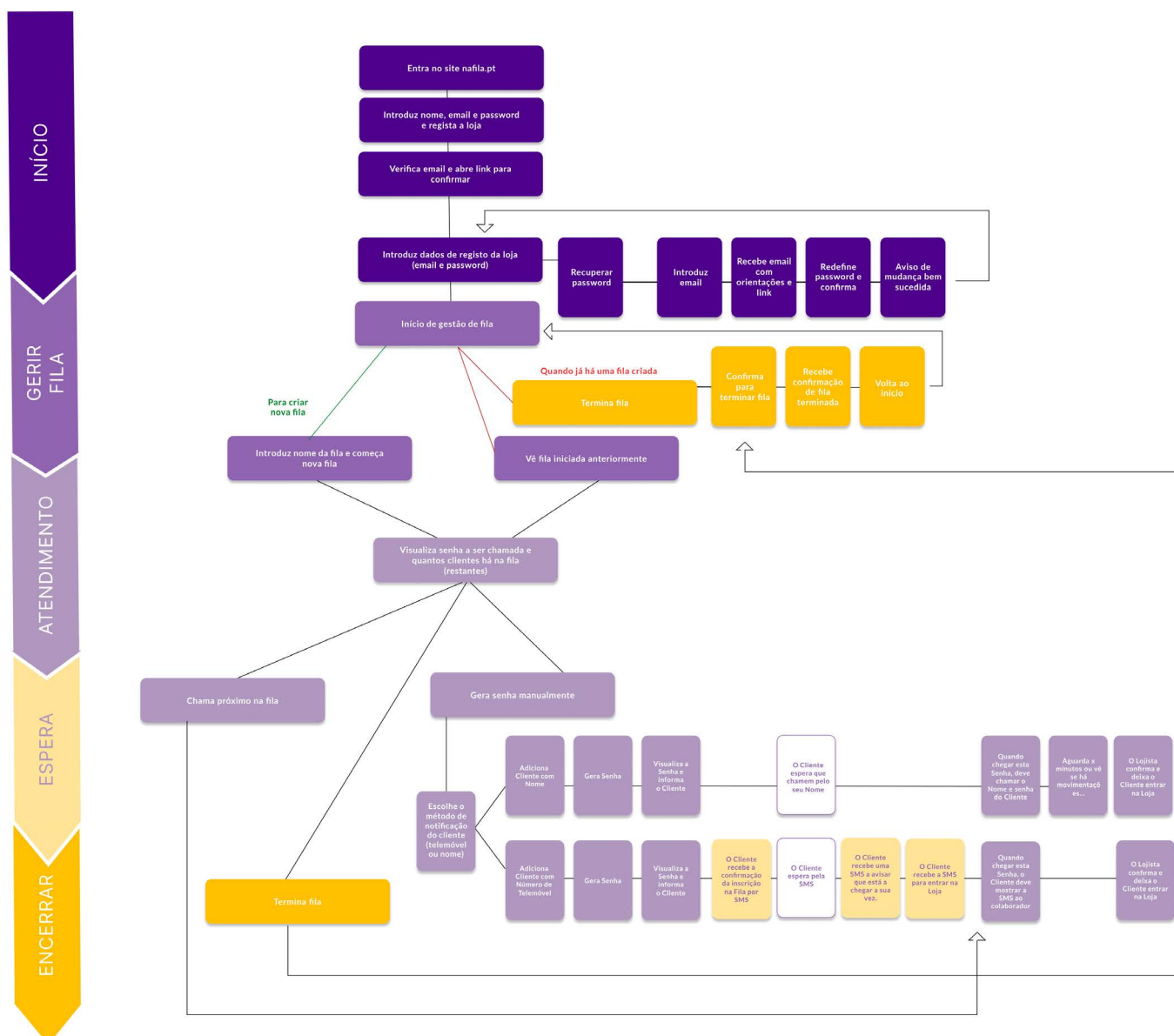
O esquema seguinte mostra o percurso completo do Lojista, desde o momento do registo em **nafila.pt** até ao processo de terminar a Fila. Os detalhes de cada um dos momentos serão explicado nas próximas páginas.

### Percurso do Lojista

#### User Journey Lojista

#### Etapas

#### Passos



# 3. registo e login

Como pode registar a sua Loja?

Como fazer login na solução?

## Como pode registar a sua Loja?

Para poder utilizar a solução **nafila.pt**, o primeiro passo a dar é o registo na plataforma. Para isto, será necessário ir a **www.nafila.pt** e indicar o nome/local da Loja, o email do Lojista e criar uma password como mostram os passos a seguir:



1



3



4

### 3.

Como pode registar a sua Loja?

Como fazer login na solução?

## Como fazer login na solução?

Após o registo feito, terá de Entrar sempre que aceder a **nafila.pt**.

A primeira página mostrada após Entrar será a de criação de uma nova Fila, como mostram os passos a seguir:



1



2



3

# 4.

## criação e gestão da Fila

Como iniciar uma Fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à Fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a Fila?

### Como iniciar uma Fila?

O primeiro passo será alterar ou manter o nome pré-preenchido no campo “Nome da Fila” e, em caso de necessidade, colocar no Contador a lotação máxima de segurança da Loja e clicar em “Começar”.

O Código da Fila é gerado e enviado automaticamente por email, para ser impresso e exposto em zona acessível aos consumidores. No ecrã seguinte, de gestão de Fila, o Código da Fila é mostrado para que o colaborador da Loja saiba qual a Fila iniciada, sendo disponibilizado também o Contador, através do qual é possível a gestão do número de clientes em Loja.



1



2

Se a Fila já tiver sido iniciada, o colaborador da Loja acede à Fila iniciada, e entra no ecrã de gestão de Fila, ou pode terminar a Fila.





## 4.

# Que material deve divulgar aos clientes?

## Instruções

Após o registo na solução, é importante disponibilizar o material necessário para que os clientes a possam utilizar sem constrangimentos. Por forma a que, na data de lançamento, os clientes consigam ter uma maior perceção sobre o naFila, aconselhamos a que seja exposto na Loja o cartaz de aviso do naFila e que seja publicada nas redes sociais a informação sobre a data de início da solução. Ambos estes recursos estão disponíveis em [nafila.pt/sobre](http://nafila.pt/sobre)

## Cartaz de aviso do naFila

Ao afixar este cartaz na Loja e nele escrever a data do lançamento, consegue que os clientes que visitam a Loja tenham perceção sobre a alteração que irá acontecer às regras de entrada na Loja.



## Redes sociais

Outra forma de avisar os clientes sobre a utilização do naFila é recorrendo às redes sociais. Assim, sugerimos a partilha da imagem com o texto seguinte nas plataformas em que a Loja se enquadra (Facebook, Instagram, etc):



# 4.

Como iniciar uma Fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à Fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a Fila?

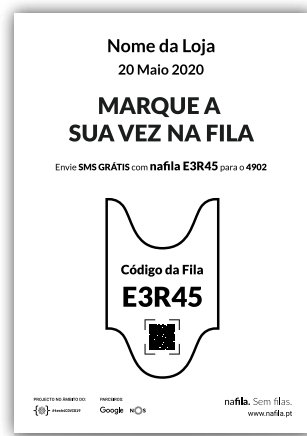
“Visitar a nossa Loja fica agora mais fácil e seguro!

A partir do dia **dd/mm/aaaa**, a **[nome da loja]**, utilizará o serviço de senhas virtuais do **@nafila.pt** que pode tirar com o seu telemóvel e que permite aguardar a sua vez em segurança, abrigado e longe das outras pessoas.”

## Código da Fila

Um documento muito importante a imprimir e a colocar na frente de Loja será o Código da Fila, gerado diariamente na solução, no momento da criação da Fila. Este código será utilizado pelos clientes da Loja para obterem a sua senha virtual.

Uma vez que uma Fila nova será iniciada a cada dia, o Código da Fila deverá ser impresso e afixado na frente de Loja, sempre que se der início a uma nova Fila.



Ao se gerar um código todos os dias, estamos a garantir que, quem pretender ir à sua Loja, tem de se deslocar presencialmente a esta para obter o código. Ao não manter o código todos os dias, e ao impedir a obtenção de senha à distância (ex: a partir de casa), estamos a garantir a igualdade de oportunidade de presença na Fila por parte de pessoas com mais ou menos domínio de tecnologias.

## Cartaz de Instruções

Este cartaz deve ser impresso e afixado na frente de loja de forma a dar informações aos clientes sobre como devem proceder para entrar na fila da sua loja.



## 4.

### Como adicionar pessoas à Fila?

Existirão duas opções de registo na Fila:

1. Autonomamente
2. Com o apoio do colaborador da Loja

Como iniciar uma Fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à Fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a Fila?

A primeira opção contempla a obtenção da senha virtual via:

- Envio de sms para o número naFila
- Através da leitura do QR Code do poster, ou visitando **www.nafila.pt**, seguido da inserção do número de telemóvel.

A segunda opção poderá passar pelo colaborador da Loja inserir os clientes por duas vias:

- Inserção do número de telemóvel: para clientes com acesso a telemóvel
- Inserção do nome do cliente: para clientes sem acesso a telemóvel.

### Clientes com acesso a telemóvel

Devem dirigir-se ao colaborador da Loja e comunicar o seu número de telemóvel. Desta forma, o colaborador da Loja gera uma senha para o cliente, associando o respectivo número de telefone. As notificações serão enviadas ao cliente por SMS.



## 4.

Como iniciar uma Fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

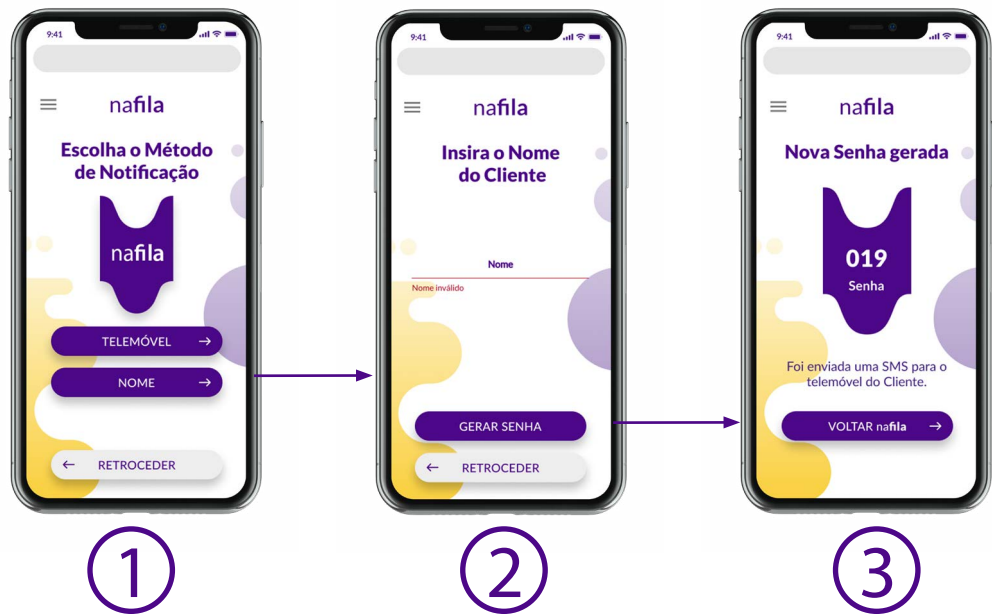
Como adicionar pessoas à Fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a Fila?

### Clientes sem acesso a telemóvel

Devem dirigir-se ao colaborador da Loja e comunicar o seu nome. Desta forma, o colaborador da Loja gera uma senha para o cliente, associando o respectivo nome. Este tipo de clientes deve ser aconselhado a permanecer próximo da Loja para que possa ouvir quando o seu nome/número de senha for chamado.



### Como chamar o próximo cliente

Depois de criar a Fila, e os clientes começarem a registar-se nela, o colaborador da Loja deve proceder à chamada do próximo cliente. A chamada deve de ser realizada clicando no botão "Próximo naFila".

A gestão do número de clientes em Loja é possível através do Contador, pelo que este controlo é realizado adicionando/subtraindo o número que clientes que entra/sai da Loja, sendo que, quando o limite estipulado pelo Lojista é ultrapassado, surge um aviso no ecrã.



## 4.

### Cientes com registo eletrónico

Após clicar em “Próximo naFila”, existirão dois tipos de chamada:

- Aviso de que a sua vez está próxima: quando faltarem 3 senhas para a sua vez, o cliente receberá uma notificação.
- Aviso de que chegou a sua vez: quando for a sua vez de entrada na Loja, será notificado.



### Cientes com registo por nome

Este deverá ser o único momento em que o colaborador da Loja chama pelo número da senha e nome do cliente. Nestes casos, ao carregar “Próximo naFila”, aparecerá no ecrã o nome do cliente e o respetivo número da senha. Mais uma vez, deve ser aconselhado a estes clientes que se mantenham próximo da Loja para que possam ser chamados.



1

2

## 4.

### Como terminar a Fila?

Quando pretender fechar a Loja, basta terminar a Fila e voltar a criar uma nova no dia seguinte. Para terminar a Fila atual, os passos são os seguintes:

Como iniciar uma Fila?

Que material deve divulgar aos clientes?

Como adicionar pessoas à Fila?

Como chamar o próximo cliente?

Como terminar a Fila?



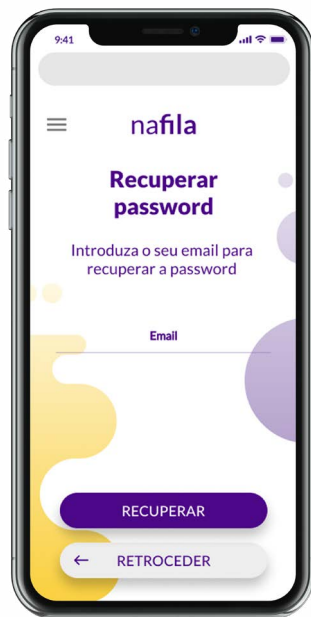
# 5.

Perdi a password..  
e agora?

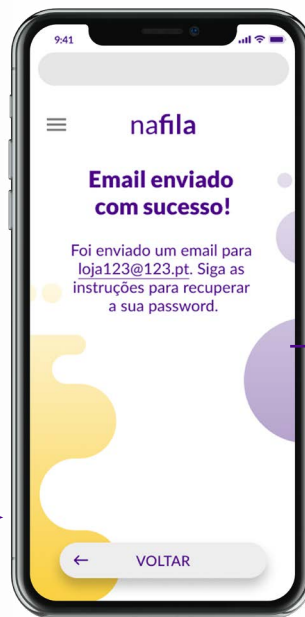
## recuperação da password

### Perdi a password... e agora?

Caso tenha perdido a password de acesso da Loja, deve executar os seguintes passos:



1



2

Utilizador  
recebe email  
com instruções



3



4

Utilizador  
clica no link  
do email

## 6.

Local de afixação das instruções e Código da Fila

Horário de afixação das instruções e Código da Fila

Atendimento prioritário

Encerramento da Fila

# boas práticas de utilização

Abaixo apresentam-se boas práticas para garantir o sucesso da utilização do **nafila.pt**:

## Local de afixação das instruções e código de Fila

Estas informações devem ser colocadas por forma a que os clientes da Loja as consigam visualizar de forma confortável, diminuindo a aglomeração de pessoas no mesmo espaço. Para tal, dependendo da dimensão da Loja, pode fazer sentido colocar mais do que um exemplar na vitrine nos casos em que existam:

- frentes amplas; e ou
- mais do que uma frente.

**Nota:** no caso de existir mais do que uma vitrine, será necessário ter mais do que um colaborador para auxiliar os clientes. Pode ainda imprimir os cartazes em versões superiores à A4

## Horário de afixação das instruções e código de Fila

No contexto atual, pode existir o caso dos clientes se dirigirem à Loja antes da sua abertura por forma a garantirem o lugar. Dado que os operacionais da Loja chegam ao local antes da sua abertura, recomendamos que a impressão e afixação do Código da Fila do dia seja das primeiras coisas a fazer.

Caso os clientes cheguem antes da afixação do Código da Loja, deve-se recomendar que estes façam uma Fila:

- entrando na Loja os primeiros clientes (de acordo com os limites de entrada em vigor)
- pedindo aos restantes para ordenadamente fazerem o registo na Fila

## Atendimento prioritário

Este atendimento deve continuar a ser respeitado, não havendo lugar a qualquer emissão de senhas. Assim, sempre que se deparar com clientes deste tipo de atendimento, estes deverão ser os próximos a atender, não devendo ser carregado no botão “Próximo naFila”.

Este botão só deverá ser carregado quando:

- não existirem mais clientes de atendimento prioritário por entrar na Loja; ou
- existindo clientes de atendimento prioritário: estes são em número



## 6.

Local de afixação das  
instruções e Código  
da Fila

Horário de afixação  
das instruções e  
Código da Fila

Atendimento  
prioritário

**Encerramento da Fila**

insuficiente face às regras a definir no ponto 3 (ex: existe um cliente prioritário por entrar mas tenho a regra de chamar 2 de cada vez => neste caso terei de carregar no botão “Próximo naFila” apenas uma vez).

### Encerramento da Fila

Após carregar em “Encerrar Fila”, não será possível:

- existirem novas entradas na Fila virtual; nem
- atender mais clientes, muito embora possam ter tirado a sua senha.

Assim, é importante o horário de funcionamento da Loja estar visível e preferencialmente junto a todos os códigos de Fila expostas por forma a que os clientes entendam - muito embora possam ter senha - que não serão atendidos fora do horário de funcionamento da Loja.

## 7. dúvidas e sugestões

Todo o feedback é bem-vindo e deverá ser comunicado por email para [suporte.nafile@gmail.com](mailto:suporte.nafile@gmail.com).

Este será então analisado e respondido pela nossa equipa de Suporte.



# nafila

[suporte.nafile@gmail.com](mailto:suporte.nafile@gmail.com)