

Lista de Características

Descrição das Características

#	Característica	Descrição
1	Solicitar envio de pacotes	O cliente poderá solicitar o envio de pacotes ao destinatário.
2	Rastreamento em tempo real	<p>O cliente e destinatário poderão consultar em tempo real onde está o pacote e o trajeto a ser realizado para verificar quando irá chegar.</p> <p>Os supervisores de transporte também poderão consultar onde está o pacote e o trajeto para verificar se todos os pacotes do dia serão entregues no prazo e, caso detectem algum pacote que atrasará, verificar com o motorista o motivo para corrigir possíveis erros.</p> <p>O motorista poderá consultar os pacotes destinados a si, bem como o trajeto de cada, para ter ciência de onde serão suas entregas e a rota a seguir.</p>
3	Chat	<p>Os supervisores de transporte e motoristas poderão se comunicar para informar possíveis imprevistos ou acompanhar o andamento das entregas.</p> <p>O motorista poderá entrar em contato com o destinatário em caso de algum acontecimento imprevisto no processo. Por exemplo, mas não se limitando a: confirmar endereço em lugares com pouca visibilidade de informações ou confirmar se há alguém no local em casos de o motorista não ser atendido.</p> <p>O destinatário poderá solicitar ajuda em casos de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Não recebimento do pacote;• Atrasos não informados;• Pacote errado;• Motorista não realizou um bom atendimento; e• Ou qualquer outro problema com o serviço prestado, seja pelo sistema ou pelos prestadores de serviço. <p>O cliente poderá entrar em contato com os supervisores de transporte para informar qualquer atualização nas informações dos pacotes ou destinatário, consultar status dos pacotes em caso do sistema não estar mostrando corretamente e, poderá, também, entrar em contato com o destinatário, caso necessário.</p>
4	Verificação da unidade para despacho	O sistema verificará automaticamente com base no endereço do destinatário a unidade mais próxima para despachar o pedido.

5	Verificação do veículo a ser enviado ao destinatário	Será concluído pelo sistema de acordo com os dados da quantidade de sinistros ocorridos nas regiões, será verificado o nível de perigosidade do destinatário. Com isso, será verificado o tipo de veículo a ser enviado. Em regiões com altos índices, será enviado carros de passeio ou moto para menor dedução de que o <i>driver</i> esteja com carga dentro do veículo.
6	Emissão de relatórios	Todos os usuários poderão emitir relatórios dos pacotes que possuem vínculo a si, informando: <ul style="list-style-type: none"> • Data da entrada do pacote; • Data da coleta pela transportadora; • Data da entrega do pacote; • Cliente que fez o pedido de envio; • Endereço do destinatário; • Nome do destinatário; • Descrição do pacote; e • Motorista responsável.
7	Sistema WEB	O sistema deve ser disponibilizado na plataforma WEB como um sistema interno TMS (Transportation Management System). Portanto, deve apresentar comportamento responsivo.
8	Acesso mobile ao sistema	Os usuários poderão acessar o sistema, com todas as funcionalidades, via mobile.
9	Backup do sistema	O sistema deve permitir que todos os usuários tenham todas as suas informações cadastrais e dados relacionados a histórico de entregas, armazenados em Cloud AWS (<i>Amazon Web Services</i>). Uma vez armazenada, não estará ativa no sistema e terá as informações exportadas em formato de fácil portabilidade e recuperação na nuvem.
10	Restore do sistema	De modo reverso à característica #40, as informações de backup de um usuário poderão ser reativadas no sistema por meio de funcionalidade específica. Selecionando o arquivo com os dados da mesma, o sistema solicita a confirmação para realizar tal operação. Após esta operação, as informações do usuário estarão disponíveis para manipulação normal no sistema, sem a possibilidade de edição de qualquer dado (apenas consulta).
11	Avisos via SMS	O sistema deve permitir o envio de avisos por <i>SMS (Short Message Service)</i> para qualquer um dos usuários a qualquer tempo. Tais avisos devem ficar armazenados como histórico, contendo a data do envio, conteúdo e usuário que realizou o envio, bem como o

		remetente.
12	Whatsapp BOT	Caso o Cliente abra alguma reclamação, será enviada uma mensagem para o mesmo via um bot de whatsapp, onde irá direcionar melhor o cliente e fazer as tratativas até um determinado processo. Após isso, caso não seja resolvido via whatsapp BOT, será transferido para um atendente de reclamações.
13	Avisos via e-mail	Chegará avisos de entrega no e-mail de comprovantes de compra, protocolos de reclamações e status do pedido.
14	Gestão de Perfis de Usuários	O sistema deve permitir a criação de perfis de acordo com os usuários que utilizarão o mesmo, para facilitar o controle e cadastro. Além deste perfil, cada usuário poderá configurar quais notificações deseja receber.
15	Autenticação de usuário	Cada um dos usuários do sistema deve possuir acesso único, composto por identificador (login), senha, e-mail e telefone, garantindo a segurança das informações. O sistema irá forçar o usuário a confirmar sua identificação após um período de 3 dias. Gerando e enviando um código de 6 dígitos, sendo 3 enviados via e-mail e 3 via SMS para obter acesso novamente. O usuário deve dispor também da possibilidade de, em qualquer momento, solicitar a alteração de sua senha.
16	Cadastro de condutores	Todos os entregadores deverão ser cadastrados no sistema para controle interno.
17	Cadastro na Gerenciadora de Risco	Através de API (Application Programming Interface), o sistema fornecerá dados automaticamente após cadastro sistêmico para um sistema da Brasil Risk (Gerenciadora de Risco), para verificar se há pendências financeiras do condutor acima de um limite de R\$20.000,00 ou pendências com a justiça.
18	Filtro de entregadores	Com a API, o sistema conseguirá consultar se o condutor está apto para realizar entregas, diminuindo problemas com sinistros e também melhorando o serviço de entregas com uma filtragem significativa de entregadores.
19	QR code para conectar no sistema o driver e cliente	Na unidade a qual o entregador sairá com o pedido, será fornecido para ele um QR code do seu cadastro como entregador. Com isso, o cliente terá visualização do entregador, status do pedido e as outras funcionalidades referente ao rastreo do pedido.

20	Recebimento do pedido pelo Cliente	O sistema irá alterar o status do pedido para “Entregue” assim que o driver realizar a baixa com o CPF e nome completo do cliente ou vizinho e familiar com a autorização do mesmo.
21	Pesquisa de satisfação	O sistema irá proporcionar ao usuário uma pesquisa de satisfação para avaliação do serviço do entregador e outra do estado do pacote do pedido do cliente. Com base nisso, o sistema irá filtrar entregadores para as próximas entregas e melhorar o serviço.
22	Identificação visual de motoristas (fotos)	Os usuários também poderão verificar o rosto do <i>driver</i> que fará a entrega assim que o pedido ser despachado pela unidade e já estiver no veículo.
23	Recebimento com chave de verificação	Pedidos acima de R\$2.000,00 após a confirmação do pedido, o sistema irá enviar uma mensagem via e-mail para o cliente, para informar ao entregador, uma chave (código) que com o uso dela irá realizar a baixa do pedido para uma maior segurança do recebimento.
24	Insucessos de entrega	Caso o entregador não consiga realizar alguma entrega por motivo de não encontrar o cliente em sua residência, a baixa do pedido será realizada como “Não havia ninguém no endereço”. Com isso, o status automaticamente será exibido para a equipe de atendimento que fará contato com o cliente.
25	Programação do pedido após insucesso de entrega	Em ocasiões de a equipe de atendimento manter o status por não conseguir contato com o cliente, o pedido é novamente programado para ser despachado no dia seguinte, informando o cliente por SMS.
26	Manual para uso do sistema interno do tipo TMS (Transportation Management System)	O sistema irá possuir uma tela introdutória com alguns textos e vídeos explicativos para melhorar a compreensão do usuário ao utilizar o sistema.
27	Manual para uso do aplicativo	O cliente conseguirá visualizar o manual de como utilizar o aplicativo de forma correta e fácil. Portanto, terá textos e vídeos explicativos com tutorial interativo. Após o tutorial, um pequeno questionário para teste de conhecimento da ferramenta para o usuário será forçado, porém, não impossibilitando de acessar o sistema após o primeiro teste e também de não possuir acertos na realização do teste.
28	Solicitação para o suporte do sistema interno	Caso haja algum problema com o sistema interno, o usuário conseguirá abrir um chamado para verificação. Com isso, serão realizadas as devidas manutenções no sistema.