

Funcionalidades

Transfers Connect

1. Apresentação

O Transfers Connect é uma plataforma digital concebida para centralizar e simplificar a gestão de serviços de transporte de passageiros.

A solução demonstrada é composta por três aplicações interligadas:

1. **Aplicação do Cliente**, para pedidos, reservas e acompanhamento de transfers;
2. **Aplicação do Motorista**, para receção e execução dos serviços atribuídos;
3. Centro de Controlo, para gestão de reservas, motoristas, viaturas e operação diária.

As três aplicações partilham a mesma informação operacional. Uma alteração efetuada no Centro de Controlo pode ser apresentada imediatamente ao motorista e ao cliente, de acordo com o tipo de informação e o estado do serviço.

1.1 Enquadramento da demonstração

O Transfers Connect é apresentado como um protótipo demonstrativo. O seu objetivo é permitir visualizar a experiência do cliente, o trabalho do motorista e o controlo central da operação antes da configuração de uma solução para uma empresa específica.

As funcionalidades, fluxos, campos, idiomas, tipos de serviço, categorias de viaturas, regras de preço, notificações, relatórios, integrações e níveis de acesso podem ser adaptados às necessidades de cada cliente.

Na modalidade empresarial, cada cliente recebe uma instalação própria, separada e isolada, com identidade, endereços, dados, utilizadores, permissões e configurações específicas. Após a definição do âmbito e a disponibilização dos elementos necessários, a configuração e o aprovisionamento têm normalmente uma duração aproximada de três semanas.

Para pequenas operações, será também disponibilizado um plano por subscrição, com um conjunto mais reduzido de funcionalidades, destinado a empresas com até três viaturas.

2. Componentes da plataforma

2.1 Aplicação do Cliente

A Aplicação do Cliente permite:

- Pedir ou reservar um transfer;
- Reservar transfers de aeroporto;

- Reservar transportes relacionados com golfe;
- Pedir um serviço para o próprio dia;
- Indicar passageiros, bagagem e sacos de golfe;
- Consultar reservas futuras e anteriores;
- Acompanhar o estado de um serviço;
- Consultar informações sobre o motorista e a viatura;
- Pedir alterações ou cancelamentos;
- Receber notificações;
- Contactar a empresa de transportes.

2.2 Aplicação do Motorista

A Aplicação do Motorista permite:

- Consultar os serviços atribuídos;
- Aceitar novas atribuições;
- Ver horários, locais e informações dos passageiros;
- Consultar bagagem, sacos de golfe e pedidos especiais;
- Abrir a rota numa aplicação de navegação;
- Atualizar o estado de cada serviço;
- Comunicar atrasos, ausência do cliente ou incidentes;
- Consultar a agenda diária;
- Receber mensagens e notificações da central.

2.3 Centro de Controlo

O Centro de Controlo permite:

- Criar e gerir reservas;
 - Registar serviços recebidos por telefone, email ou WhatsApp;
 - Confirmar pedidos de clientes;
 - Atribuir motoristas e viaturas;
 - Consultar a operação diária;
 - Gerir clientes, motoristas e frota;
 - Controlar transfers de aeroporto;
 - Organizar grupos e itinerários de golfe;
 - Identificar atrasos, conflitos ou serviços sem atribuição;
 - Consultar históricos e relatórios.
-

3. Acesso à plataforma

Cada aplicação possui um endereço próprio, definido durante a configuração de cada instalação.

3.1 Aplicação do Cliente

Endereço da instalação:

endereço da Aplicação do Cliente

O endereço disponibilizado pode ser utilizado diretamente no navegador do telemóvel ou instalado no ecrã principal como uma aplicação.

3.2 Aplicação do Motorista

Endereço da instalação:

A Aplicação do Motorista deverá ser instalada no telemóvel utilizado durante o serviço.

3.3 Centro de Controlo

Endereço da instalação:

O Centro de Controlo foi pensado principalmente para utilização em computador, podendo também ser consultado num tablet ou telemóvel.

4. Como funcionam as aplicações PWA

As aplicações do cliente e do motorista são **Progressive Web Apps**, também designadas por PWA.

Uma PWA funciona através da internet, mas pode ser instalada no telemóvel e utilizada de forma semelhante a uma aplicação tradicional.

As principais vantagens são:

- Não é necessário procurar a aplicação na App Store ou Google Play;
 - A instalação é feita diretamente através do endereço da aplicação;
 - A aplicação pode receber atualizações sem nova instalação;
 - Pode ser aberta através de um ícone no ecrã principal;
 - Pode enviar notificações, quando autorizado;
 - Pode conservar determinadas informações no dispositivo;
 - Pode manter alguns dados acessíveis quando a ligação à internet é limitada.
-

5. Primeira utilização da Aplicação do Cliente

5.1 Registo inicial no dispositivo

Na primeira utilização da Aplicação do Cliente, o utilizador é convidado a introduzir os seus dados principais.

Estes dados podem incluir:

- Nome;

- Número de telefone;
- Email;
- Idioma preferido;
- País;
- Outras informações básicas necessárias à utilização da aplicação.

Este registo é feito uma única vez no dispositivo.

Depois de concluído:

- Os dados ficam associados à aplicação nesse dispositivo;
- O cliente não precisa de voltar a preencher os mesmos dados em cada reserva;
- Os formulários futuros podem ser preenchidos automaticamente;
- O cliente pode alterar os seus dados através da área de perfil;
- A aplicação reconhece o utilizador quando este volta a abrir o mesmo endereço no mesmo dispositivo.

Quando o cliente cria uma reserva, os dados necessários à execução do serviço são enviados para a plataforma e passam a fazer parte dessa reserva.

5.2 Utilização sem conta tradicional

A Aplicação do Cliente pode funcionar sem exigir um processo tradicional de criação de conta com palavra-passe.

A identificação inicial pode ficar associada ao dispositivo utilizado.

Este processo torna a utilização mais rápida, especialmente para:

- Turistas;
- Clientes ocasionais;
- Passageiros que receberam o link por email ou WhatsApp;
- Clientes que não pretendem criar mais uma conta online.

Poderá ser utilizado um código de confirmação por email ou SMS quando seja necessário confirmar a identidade do cliente ou recuperar o acesso.

5.3 Mudança de telemóvel ou limpeza dos dados

Os dados guardados localmente estão associados ao navegador e ao dispositivo.

O cliente poderá ter de voltar a introduzir os seus dados quando:

- Utilizar outro telemóvel;
- Utilizar outro navegador;
- Limpar os dados do navegador;
- Desinstalar a aplicação;
- Utilizar o modo privado do navegador;
- O sistema operativo remover os dados guardados.

As reservas confirmadas permanecem registadas na plataforma, mesmo que os dados locais do dispositivo sejam removidos.

6. Permissões solicitadas pela Aplicação do Cliente

A aplicação solicita apenas as permissões necessárias para cada funcionalidade.

As permissões não devem ser pedidas todas ao mesmo tempo sem explicação.

6.1 Localização

A localização pode ser utilizada para:

- Identificar o ponto atual de recolha;
- Ajudar o cliente a selecionar uma localização no mapa;
- Melhorar a precisão de um pedido para transporte imediato;
- Confirmar que o cliente se encontra próximo do local de encontro.

A aplicação deve explicar a finalidade antes de pedir acesso à localização.

O cliente pode:

- Permitir o acesso;
- Recusar o acesso;
- Introduzir manualmente a morada;
- Selecionar outro local no mapa.

A localização não deve ser utilizada continuamente sem uma necessidade concreta.

Se o cliente ainda não tiver tomado uma decisão, a aplicação poderá voltar a solicitar a permissão quando este utilizar uma funcionalidade que necessite da localização.

Se a permissão tiver sido recusada ou bloqueada, a aplicação deverá apresentar instruções para a reativar nas definições do navegador ou do telemóvel.

6.2 Notificações

As notificações podem ser utilizadas para informar o cliente sobre:

- Pedido recebido;
- Reserva confirmada;
- Alteração de horário;
- Motorista atribuído;
- Motorista a caminho;
- Motorista no local;
- Cancelamento;
- Informação importante da empresa de transportes.

A aplicação solicita autorização para enviar notificações depois de explicar a sua utilidade.

No iPhone, poderá ser necessário instalar primeiro a aplicação no ecrã principal para ativar as notificações.

Se o cliente não permitir notificações, a empresa de transportes poderá continuar a comunicar através de:

- Email;
- SMS;
- Telefone;
- WhatsApp, quando aplicável.

6.3 Câmara ou fotografias

A aplicação poderá pedir acesso à câmara ou às fotografias apenas quando seja necessário:

- Enviar uma imagem do ponto de encontro;
- Comunicar um problema;
- Partilhar uma referência visual;
- Anexar um documento solicitado.

Esta permissão é pedida apenas no momento da utilização dessa funcionalidade.

7. Instalação da Aplicação do Cliente

7.1 Instalação em Android

1. Abrir o endereço disponibilizado para a Aplicação do Cliente no Google Chrome;
2. Selecionar a opção de instalação apresentada pelo navegador;
3. Em alternativa, abrir o menu do Chrome;
4. Selecionar **“Instalar aplicação”** ou **“Adicionar ao ecrã principal”**;
5. Confirmar.

A aplicação passa a estar disponível através de um ícone no telemóvel.

7.2 Instalação em iPhone

1. Abrir o endereço disponibilizado para a Aplicação do Cliente no Safari;
2. Selecionar o botão de partilha;
3. Selecionar **“Adicionar ao ecrã principal”**;
4. Confirmar o nome da aplicação;
5. Selecionar **“Adicionar”**.

A aplicação fica disponível no ecrã principal do iPhone.

8. Aplicação do Cliente

8.1 Página inicial

Na página inicial, o cliente encontra:

- Botão principal para reservar um transfer;
- Acesso rápido aos transfers de aeroporto;
- Acesso aos transfers de golfe;
- Opção para pedir um transporte para o próprio dia;
- Informação sobre a próxima reserva;
- Acesso às viagens anteriores;
- Contactos de apoio;
- Seleção de idioma.

Os principais tipos de serviço podem incluir:

- Chegada ao aeroporto;
 - Partida para o aeroporto;
 - Transfer de golfe;
 - Transfer de ida e volta;
 - Transfer privado;
 - Serviço com várias paragens;
 - Pedido para transporte imediato ou próximo.
-

8.2 Criar uma reserva

Para criar uma nova reserva:

1. Abrir a Aplicação do Cliente;
2. Selecionar **“Reservar Transfer”**;
3. Escolher o tipo de serviço;
4. Indicar o local de recolha;
5. Indicar o destino;
6. Selecionar a data;
7. Selecionar a hora;
8. Indicar o número de passageiros;
9. Indicar a quantidade de bagagem;
10. Indicar o número de sacos de golfe, quando aplicável;
11. Adicionar necessidades especiais;
12. Selecionar a opção de viatura ou serviço;
13. Rever os dados;
14. Confirmar e submeter o pedido.

Os dados pessoais guardados no dispositivo são preenchidos automaticamente sempre que possível.

Após a submissão, o cliente recebe uma referência de reserva.

A reserva pode ficar num dos seguintes estados:

- Pedido recebido;
 - A aguardar confirmação;
 - Confirmada;
 - A aguardar atribuição de motorista;
 - A aguardar informação adicional.
-

8.3 Transfer de chegada ao aeroporto

Para reservar uma recolha no aeroporto, o cliente deverá indicar:

- Aeroporto;
- Número do voo;
- Cidade ou aeroporto de origem;
- Data de chegada;
- Hora prevista;
- Nome do passageiro principal;
- Número de passageiros;
- Quantidade de bagagem;
- Sacos de golfe ou equipamento especial;
- Destino final;
- Contacto telefónico;
- Notas ou pedidos especiais.

A aplicação poderá posteriormente apresentar:

- Ponto de encontro;
 - Instruções para encontrar o motorista;
 - Nome do motorista;
 - Tipo de viatura;
 - Matrícula;
 - Estado do serviço.
-

8.4 Transfer de partida para o aeroporto

Para reservar um serviço com destino ao aeroporto, o cliente deverá indicar:

- Local de recolha;
- Aeroporto de destino;
- Data do voo;
- Hora do voo;
- Hora pretendida para a recolha;

- Número de passageiros;
- Bagagem;
- Sacos de golfe;
- Necessidades especiais;
- Contacto do passageiro.

A equipa operacional poderá confirmar ou sugerir uma hora de recolha adequada.

8.5 Transfer de golfe

A área de golfe permite criar um serviço adaptado a jogadores e grupos.

O cliente poderá indicar:

- Hotel, alojamento ou villa;
- Campo de golfe;
- Data;
- Hora de recolha;
- Hora de início do jogo;
- Número de jogadores;
- Número de sacos de golfe;
- Necessidade de transfer de regresso;
- Hora prevista de regresso;
- Opção **“Contactar quando estivermos prontos”**;
- Outras instruções.

A plataforma considera separadamente:

- Número de passageiros;
 - Número de malas;
 - Número de sacos de golfe;
 - Capacidade necessária da viatura.
-

8.6 Transfer de ida e volta

O cliente pode reservar a viagem de ida e o regresso no mesmo processo.

Deverá indicar:

- Data e hora da ida;
- Local de recolha;
- Destino;
- Data e hora do regresso;
- Número de passageiros;
- Bagagem;

- Sacos de golfe ou outros equipamentos;
- Notas adicionais.

As duas viagens ficam associadas ao mesmo itinerário.

8.7 Serviço com várias paragens

Esta opção pode ser utilizada quando seja necessário:

- Recolher várias pessoas;
- Passar por diferentes hotéis;
- Fazer várias paragens;
- Transportar um grupo para diferentes destinos;
- Organizar um itinerário privado.

Cada paragem é adicionada pela ordem pretendida.

8.8 Pedido para transporte imediato

A opção **“Pedir Agora”** permite solicitar um transporte para o momento atual ou para um horário próximo.

Este pedido não garante disponibilidade imediata.

Depois da submissão, podem ser apresentados os seguintes estados:

- Disponibilidade a ser confirmada;
- Pedido em análise;
- Viatura disponível;
- Próximo horário disponível;
- Sem disponibilidade para o horário solicitado.

A confirmação final é sempre realizada pela equipa operacional.

Quando necessário, a aplicação poderá solicitar a localização do cliente para ajudar a identificar o ponto de recolha.

8.9 Seleção da viatura

Dependendo do serviço, o cliente poderá consultar opções como:

Viatura Executiva

Indicada para:

- Um número reduzido de passageiros;
- Transfers privados;
- Viagens de negócios;

- Pequena quantidade de bagagem.

Carrinha Premium

Indicada para:

- Famílias;
- Pequenos grupos;
- Passageiros com várias malas;
- Jogadores com sacos de golfe.

Minibus

Indicado para:

- Grupos;
- Vários jogadores;
- Transfers de hotéis;
- Eventos;
- Maior volume de bagagem e equipamento.

A capacidade adequada deverá ser validada pela equipa operacional.

8.10 Resumo e confirmação

Antes de confirmar, o cliente deverá rever:

- Tipo de serviço;
- Data e hora;
- Local de recolha;
- Destino;
- Passageiros;
- Bagagem;
- Sacos de golfe;
- Viatura ou categoria selecionada;
- Contactos;
- Notas;
- Valor indicativo, quando aplicável.

Depois da confirmação, é apresentada:

- Mensagem de sucesso;
 - Referência da reserva;
 - Estado inicial;
 - Acesso ao detalhe do serviço.
-

8.11 Área “As Minhas Viagens”

Nesta área, o cliente pode consultar:

- Próximas reservas;
- Reservas pendentes;
- Serviços confirmados;
- Serviços concluídos;
- Reservas canceladas;
- Histórico de viagens.

Cada reserva apresenta:

- Referência;
 - Data;
 - Hora;
 - Recolha;
 - Destino;
 - Estado atual.
-

8.12 Detalhe da viagem

Ao abrir uma reserva, o cliente pode consultar:

- Referência da reserva;
- Tipo de transfer;
- Data e hora;
- Local de recolha;
- Destino;
- Número de passageiros;
- Bagagem;
- Sacos de golfe;
- Número de voo;
- Instruções;
- Estado do serviço;
- Motorista atribuído;
- Viatura atribuída;
- Matrícula;
- Contacto de apoio.

Também poderão estar disponíveis:

- Pedido de alteração;
- Pedido de cancelamento;
- Contactar a empresa de transportes;
- Consultar instruções de recolha;

- Abrir o ponto de encontro no mapa.
-

8.13 Estados apresentados ao cliente

Pedido recebido

O pedido foi submetido e recebido pela equipa operacional.

A aguardar confirmação

A equipa operacional está a verificar disponibilidade ou informações.

Confirmado

O serviço foi aceite e confirmado.

Motorista atribuído

Já existe um motorista e uma viatura associados ao serviço.

Motorista a caminho

O motorista iniciou a deslocação para o local de recolha.

Motorista no local

O motorista chegou ao ponto de encontro.

Passageiros a bordo

O transporte foi iniciado.

Serviço concluído

O transporte terminou.

Cancelado

O serviço foi cancelado.

8.14 Pedidos de alteração ou cancelamento

O cliente poderá pedir:

- Alteração da hora;
- Alteração do local de recolha;
- Alteração do destino;
- Alteração do número de passageiros;
- Adição de bagagem;

- Adição de sacos de golfe;
- Cancelamento da reserva.

O envio do pedido não representa uma aprovação automática.

A alteração apenas fica confirmada depois de validada pela equipa operacional.

8.15 Apoio ao cliente

A área de apoio poderá incluir:

- Contactar a empresa de transportes;
 - Pedir ajuda com uma reserva;
 - Informações sobre recolhas no aeroporto;
 - Informações sobre transfers de golfe;
 - Perguntas frequentes;
 - Comunicar um problema;
 - Consultar contactos importantes.
-

8.16 Perfil do cliente

Na área de perfil, o cliente poderá consultar ou alterar:

- Nome;
- Email;
- Telefone;
- Idioma;
- Passageiros habituais;
- Hotéis ou locais favoritos;
- Preferências de notificação;
- Métodos de pagamento, quando disponíveis;
- Histórico de serviços.

As alterações ficam guardadas no dispositivo para utilizações futuras.

9. Primeira utilização da Aplicação do Motorista

O motorista acede ao endereço disponibilizado para a sua aplicação.

Na primeira utilização deverá:

1. Instalar a aplicação no telemóvel;
2. Introduzir os dados de acesso fornecidos pela equipa operacional;
3. Confirmar a identidade;

4. Ativar as notificações;
5. Confirmar a viatura atribuída;
6. Realizar um teste de receção de notificações;
7. Consultar a agenda do dia.

A aplicação do motorista deve permanecer instalada no telemóvel utilizado durante o trabalho.

10. Instalação da Aplicação do Motorista

10.1 Android

1. Abrir o endereço disponibilizado para a Aplicação do Motorista no Google Chrome;
2. Selecionar **“Instalar aplicação”**;
3. Confirmar a instalação;
4. Abrir a aplicação através do ícone criado.

10.2 iPhone

1. Abrir o endereço disponibilizado para a Aplicação do Motorista no Safari;
 2. Selecionar o botão de partilha;
 3. Selecionar **“Adicionar ao ecrã principal”**;
 4. Confirmar;
 5. Abrir a aplicação através do novo ícone.
-

11. Aplicação do Motorista

11.1 Página “Hoje”

A página principal apresenta:

- Serviço atual;
- Próximo serviço;
- Número total de serviços do dia;
- Horário do próximo serviço;
- Estado do turno;
- Alertas importantes;
- Mensagens da central.

O serviço mais próximo é apresentado em destaque.

11.2 Agenda diária

Na agenda, o motorista consulta todos os serviços atribuídos.

Cada serviço apresenta:

- Hora;
- Local de recolha;
- Destino;
- Nome do passageiro ou grupo;
- Tipo de serviço;
- Estado;
- Referência;
- Viatura associada.

Os serviços podem incluir:

- Recolha no aeroporto;
 - Transporte para o aeroporto;
 - Transfer para campo de golfe;
 - Regresso de campo de golfe;
 - Transfer de hotel;
 - Serviço privado;
 - Serviço com várias paragens.
-

11.3 Consultar um serviço

Ao abrir um serviço, o motorista pode consultar:

- Referência da reserva;
 - Hora da recolha;
 - Local de recolha;
 - Destino;
 - Nome do passageiro;
 - Telefone;
 - Número de passageiros;
 - Número de malas;
 - Número de sacos de golfe;
 - Número de voo;
 - Hotel ou alojamento;
 - Campo de golfe;
 - Instruções de encontro;
 - Notas especiais;
 - Viatura atribuída.
-

11.4 Aceitar um serviço

Quando recebe uma nova atribuição, o motorista deve seleccionar:

“Aceitar Serviço”

A partir desse momento, o Centro de Controlo regista que:

- O motorista recebeu a informação;
- O serviço foi consultado;
- A atribuição foi aceite.

Se não puder realizar o serviço, o motorista deverá contactar imediatamente a central.

11.5 Estados do serviço

Aceite

O motorista recebeu e confirmou o serviço.

A caminho

O motorista iniciou a deslocação para o ponto de recolha.

Ceguei ao local

O motorista chegou ao local indicado.

Passageiros a bordo

Os passageiros entraram na viatura e a viagem começou.

Serviço concluído

Os passageiros chegaram ao destino e o serviço terminou.

A atualização dos estados permite informar a equipa operacional e, quando aplicável, o cliente.

11.6 Abrir a navegação

No detalhe do serviço, o motorista pode seleccionar:

- **“Navegar”;**
- **“Abrir no Google Maps”;**
- **“Abrir rota”.**

A rota é aberta na aplicação de navegação disponível no telemóvel.

O motorista deverá confirmar que o destino corresponde à reserva.

11.7 Permissão de localização do motorista

A aplicação poderá pedir acesso à localização quando necessário para:

- Confirmar o início da deslocação;
- Ajudar a central a acompanhar um serviço ativo;
- Registar a chegada ao local de recolha;
- Apoiar o funcionamento da navegação.

A localização deve ser utilizada apenas durante o período operacional necessário.

A aplicação não deve depender de localização contínua em segundo plano para executar as suas funções principais.

Os estados do serviço continuam a ser confirmados através das ações do motorista.

11.8 Comunicar um atraso

Em caso de atraso:

1. Abrir o serviço;
2. Selecionar **“Comunicar Problema”**;
3. Escolher **“Atraso”**;
4. Indicar o motivo;
5. Adicionar uma observação, se necessário;
6. Enviar.

Os motivos podem incluir:

- Trânsito;
 - Acidente na estrada;
 - Serviço anterior atrasado;
 - Alteração de voo;
 - Problema na viatura;
 - Outro motivo.
-

11.9 Cliente não encontrado

Se o passageiro não estiver no local:

1. Confirmar o ponto de encontro;
2. Consultar as notas;
3. Tentar contactar o cliente;
4. Informar a central;
5. Selecionar **“Cliente não encontrado”**;
6. Registar uma breve observação.

O motorista não deverá abandonar o local sem seguir o procedimento definido pela equipa operacional.

11.10 Voo atrasado

Quando existe um atraso de voo:

- A central pode atualizar o horário;
 - A aplicação apresenta um alerta;
 - O serviço é atualizado;
 - O motorista deve confirmar que recebeu a alteração.
-

11.11 Problema com a viatura

Em caso de avaria ou problema de segurança:

1. Parar em segurança;
 2. Contactar a central;
 3. Selecionar **“Problema com a viatura”**;
 4. Registar uma descrição;
 5. Aguardar instruções.
-

11.12 Comunicação de incidentes

A aplicação permite comunicar:

- Atraso;
- Passageiro ausente;
- Local incorreto;
- Bagagem não declarada;
- Capacidade insuficiente;
- Problema com a viatura;
- Alteração de destino;
- Incidente durante o serviço;
- Outro problema.

Quando necessário, poderá ser adicionada uma nota ou fotografia.

11.13 Alertas e mensagens

O motorista pode receber notificações sobre:

- Novo serviço atribuído;
- Mudança de horário;
- Alteração do local de recolha;
- Cancelamento;

- Informação adicional do cliente;
- Alteração de viatura;
- Mensagem urgente da central.

Cada nova atribuição deve ser aberta e aceite.

11.14 Ligação limitada ou ausência de internet

A aplicação pode manter disponíveis os serviços já carregados.

Quando a ligação falhar:

- É apresentado um aviso;
- Os serviços carregados continuam visíveis;
- Algumas atualizações podem ficar pendentes;
- Os dados são enviados quando a ligação regressar.

Em caso de dúvida, o motorista deverá contactar a central.

11.15 Perfil do motorista

Na área de perfil, o motorista pode consultar:

- Nome;
 - Contacto;
 - Viatura atribuída;
 - Estado do turno;
 - Idioma;
 - Contacto da central;
 - Preferências de notificações;
 - Terminar sessão.
-

11.16 Regras de utilização

O motorista deverá:

- Consultar a agenda antes do início do turno;
- Manter as notificações ativas;
- Confirmar todos os serviços;
- Atualizar os estados corretamente;
- Verificar passageiros, bagagem e sacos de golfe;
- Confirmar a viatura atribuída;
- Informar imediatamente qualquer atraso;
- Evitar utilizar a aplicação durante a condução;

- Realizar atualizações apenas quando estiver parado em segurança.
-

12. Acesso ao Centro de Controlo

A equipa operacional acede através de:

O utilizador deverá:

1. Abrir o endereço num navegador;
2. Introduzir os dados de acesso;
3. Entrar no painel principal.

O Centro de Controlo deve ser utilizado apenas por pessoas autorizadas.

Cada utilizador poderá ter permissões diferentes conforme a sua função.

13. Centro de Controlo

13.1 Página principal

O painel principal apresenta um resumo da operação diária:

- Total de reservas do dia;
 - Serviços por atribuir;
 - Serviços confirmados;
 - Serviços em curso;
 - Motoristas ativos;
 - Viaturas disponíveis;
 - Recolhas no aeroporto;
 - Transfers de golfe;
 - Serviços atrasados;
 - Alertas recentes.
-

13.2 Menu principal

O menu poderá incluir:

- Painel Principal;
- Reservas;
- Despacho;
- Motoristas;
- Frota;
- Grupos de Golfe;

- Clientes;
 - Relatórios;
 - Definições.
-

14. Gestão de reservas

14.1 Lista de reservas

Cada reserva pode apresentar:

- Referência;
- Cliente;
- Tipo de serviço;
- Recolha;
- Destino;
- Data;
- Hora;
- Estado;
- Motorista;
- Viatura;
- Estado do pagamento, quando aplicável.

14.2 Pesquisa e filtros

A equipa pode pesquisar por:

- Referência;
- Nome do cliente;
- Telefone;
- Email;
- Número de voo;
- Hotel;
- Campo de golfe;
- Motorista;
- Viatura;
- Data;
- Destino.

Filtros disponíveis:

- Pendentes;
- Confirmadas;
- Sem motorista;
- Em curso;
- Concluídas;

- Canceladas;
 - Aeroporto;
 - Golfe;
 - Transfer privado;
 - Hoje;
 - Esta semana.
-

14.3 Criar uma reserva manualmente

Esta função é utilizada para pedidos recebidos por:

- Telefone;
- Email;
- WhatsApp;
- Hotel;
- Campo de golfe;
- Parceiro;
- Atendimento presencial.

Processo:

1. Selecionar “**Nova Reserva**”;
 2. Registar os dados do cliente;
 3. Escolher o tipo de serviço;
 4. Adicionar recolha e destino;
 5. Escolher data e hora;
 6. Registar passageiros;
 7. Registar bagagem e sacos de golfe;
 8. Adicionar dados de voo;
 9. Adicionar notas;
 10. Selecionar viatura, se aplicável;
 11. Atribuir motorista, se possível;
 12. Guardar;
 13. Enviar confirmação ao cliente.
-

14.4 Detalhe da reserva

A equipa pode consultar:

- Dados do cliente;
- Contactos;
- Percurso;
- Data e hora;
- Passageiros;
- Bagagem;

- Sacos de golfe;
 - Informação de voo;
 - Hotel;
 - Campo de golfe;
 - Notas;
 - Estado atual;
 - Motorista;
 - Viatura;
 - Histórico de alterações;
 - Comunicações enviadas.
-

14.5 Ações disponíveis

A equipa poderá:

- Editar;
 - Confirmar;
 - Atribuir motorista;
 - Atribuir viatura;
 - Alterar horário;
 - Alterar recolha;
 - Alterar destino;
 - Adicionar notas;
 - Enviar mensagem ao cliente;
 - Cancelar;
 - Marcar como concluída;
 - Consultar o histórico.
-

15. Área de despacho

15.1 Objetivo

A área de despacho permite organizar e atribuir serviços.

Apresenta:

- Serviços ainda não atribuídos;
- Serviços confirmados;
- Motoristas disponíveis;
- Viaturas disponíveis;
- Serviços em curso;
- Serviços atrasados;
- Conflitos de horário.

15.2 Atribuir um serviço

1. Abrir a reserva;
2. Selecionar “**Atribuir**”;
3. Escolher o motorista;
4. Escolher a viatura;
5. Confirmar;
6. Enviar a atribuição ao motorista.

O motorista recebe uma notificação na sua aplicação.

15.3 Verificações necessárias

Antes da atribuição, confirmar:

- Disponibilidade do motorista;
- Disponibilidade da viatura;
- Capacidade de passageiros;
- Espaço para bagagem;
- Espaço para sacos de golfe;
- Distância para a recolha;
- Horário do serviço anterior;
- Horário do serviço seguinte;
- Estado da viatura;
- Necessidades especiais.

15.4 Alertas de conflito

O sistema pode apresentar avisos quando:

- O motorista já tem outro serviço;
 - A viatura já está atribuída;
 - Existe pouco tempo entre serviços;
 - A capacidade é insuficiente;
 - Existem demasiados sacos de golfe;
 - A viatura está em manutenção;
 - O serviço continua sem atribuição;
 - O motorista não confirmou a receção;
 - O serviço está atrasado.
-

16. Gestão de motoristas

A área de motoristas apresenta:

- Nome;
- Contacto;

- Estado;
- Viatura atual;
- Serviço atual;
- Próximo serviço;
- Número de serviços do dia;
- Disponibilidade.

Os estados podem incluir:

- Disponível;
- Em serviço;
- Em deslocação;
- Em pausa;
- Indisponível;
- Fora de turno.

Ao abrir um motorista, a equipa poderá consultar:

- Contactos;
 - Viatura atribuída;
 - Agenda diária;
 - Serviço atual;
 - Próximos serviços;
 - Histórico;
 - Notas operacionais;
 - Confirmação das atribuições.
-

17. Gestão da frota

A área da frota apresenta:

- Matrícula;
- Marca e modelo;
- Tipo;
- Número de lugares;
- Capacidade de bagagem;
- Capacidade para sacos de golfe;
- Estado;
- Motorista associado;
- Serviço atual.

Categorias possíveis:

- Viatura executiva;
- Carrinha premium;

- Minibus;
- Viatura para grupos;
- Viatura adaptada.

Estados possíveis:

- Disponível;
 - Atribuída;
 - Em serviço;
 - Em manutenção;
 - Indisponível;
 - Fora de operação.
-

18. Gestão de grupos de golfe

Cada grupo poderá incluir:

- Nome do grupo;
- Organizador;
- Hotel ou alojamento;
- Número de jogadores;
- Número de sacos de golfe;
- Campos de golfe;
- Horários de jogo;
- Transfers de ida;
- Transfers de regresso;
- Motoristas;
- Viaturas;
- Notas.

O itinerário poderá incluir:

- Aeroporto para hotel;
- Hotel para campo de golfe;
- Campo de golfe para hotel;
- Hotel para restaurante;
- Hotel para aeroporto.

Os regressos podem funcionar através de:

- Hora fixa;
- Janela de horário;
- Motorista em espera;
- Cliente contacta quando estiver pronto;
- Horário confirmado pela central.

19. Gestão de clientes

A área de clientes permite consultar:

- Nome;
- Email;
- Telefone;
- Reservas futuras;
- Histórico;
- Hotéis utilizados;
- Destinos frequentes;
- Preferências;
- Notas internas;
- Serviços de golfe;
- Pedidos especiais.

A equipa poderá criar uma reserva diretamente a partir do perfil do cliente.

20. Relatórios

A área de relatórios poderá apresentar:

- Número de reservas;
- Serviços por dia;
- Transfers de aeroporto;
- Transfers de golfe;
- Serviços concluídos;
- Serviços cancelados;
- Reservas sem atribuição;
- Destinos mais frequentes;
- Viaturas mais utilizadas;
- Volume de trabalho por motorista;
- Clientes recorrentes.

Nesta demonstração, os dados apresentados são fictícios e servem apenas para ilustrar o funcionamento dos relatórios.

Numa instalação operacional, os relatórios são gerados a partir dos dados reais da operação e das permissões configuradas.

21. Definições

A área de definições poderá permitir gerir:

- Tipos de serviço;
 - Categorias de viaturas;
 - Estados das reservas;
 - Utilizadores internos;
 - Permissões;
 - Notificações;
 - Idiomas;
 - Dados da empresa;
 - Textos apresentados ao cliente;
 - Regras de preço;
 - Horários e disponibilidade.
-

22. Funcionamento completo de uma reserva

O fluxo normal é o seguinte:

1. O cliente acede à Aplicação do Cliente;
 2. Na primeira utilização, regista os seus dados;
 3. A aplicação guarda os dados necessários no dispositivo;
 4. O cliente cria um pedido;
 5. A reserva aparece no Centro de Controlo;
 6. A equipa verifica os dados;
 7. A equipa operacional confirma o serviço;
 8. A equipa escolhe o motorista;
 9. A equipa escolhe a viatura;
 10. O motorista recebe uma notificação na sua aplicação;
 11. O motorista aceita o serviço;
 12. Antes da recolha, seleciona **“A caminho”**;
 13. Ao chegar, seleciona **“Cheguei ao local”**;
 14. Quando os passageiros entram, seleciona **“Passageiros a bordo”**;
 15. No destino, seleciona **“Serviço concluído”**;
 16. O serviço passa para o histórico;
 17. O cliente vê a reserva como concluída.
-

23. Reserva recebida por telefone ou WhatsApp

Quando o cliente não utiliza a aplicação:

1. A equipa recebe o pedido;
2. Abre o Centro de Controlo;
3. Cria a reserva manualmente;
4. Regista os dados;
5. Confirma o serviço;
6. Atribui motorista e viatura;
7. Envia ao cliente uma confirmação ou um link;
8. O serviço segue o fluxo operacional normal.

Desta forma, todas as reservas ficam centralizadas, independentemente da sua origem.

24. Notificações e confirmações

24.1 Notificações para clientes

O cliente poderá receber:

- Pedido recebido;
- Reserva confirmada;
- Motorista atribuído;
- Alteração de horário;
- Motorista a caminho;
- Motorista no local;
- Cancelamento;
- Mensagem da empresa de transportes.

24.2 Notificações para motoristas

O motorista poderá receber:

- Novo serviço;
- Alteração de serviço;
- Mudança de horário;
- Mudança de viatura;
- Cancelamento;
- Informação adicional do cliente;
- Mensagem da central.

24.3 Confirmação de receção pelo motorista

Uma notificação enviada não significa necessariamente que foi lida.

A equipa deverá verificar se o motorista aceitou a atribuição.

Se não existir confirmação dentro do período definido, a equipa poderá:

- Reenviar a notificação;

- Contactar o motorista;
 - Enviar mensagem;
 - Atribuir o serviço a outro motorista.
-

25. Boas práticas para a equipa operacional

Recomenda-se:

- Registar todas as reservas no Centro de Controlo;
 - Evitar gerir serviços apenas através de mensagens privadas;
 - Confirmar passageiros, malas e sacos de golfe;
 - Validar motorista e viatura antes da confirmação;
 - Atualizar imediatamente qualquer alteração;
 - Registar incidentes e cancelamentos;
 - Verificar diariamente os serviços sem atribuição;
 - Confirmar a receção das tarefas pelos motoristas;
 - Manter os contactos atualizados;
 - Utilizar notas internas para informação operacional;
 - Não partilhar acessos individuais entre vários funcionários.
-

26. Proteção e utilização dos dados

A plataforma deverá recolher apenas os dados necessários para:

- Criar e executar reservas;
- Comunicar com clientes e motoristas;
- Organizar os serviços;
- Garantir a segurança da operação;
- Cumprir obrigações administrativas e legais.

Os clientes devem ser informados sobre:

- Dados recolhidos;
- Finalidade da recolha;
- Utilização da localização;
- Utilização das notificações;
- Conservação dos dados;
- Forma de pedir alteração ou eliminação.

As permissões do dispositivo podem ser alteradas pelo utilizador através das definições do telemóvel ou do navegador.

27. Demonstração, adaptação e modalidades de disponibilização

O protótipo Transfers Connect demonstra:

- Aspeto visual;
- Organização da informação;
- Percursos de utilização;
- Principais funcionalidades;
- Relação entre cliente, motorista e central.

Algumas ações, integrações e comunicações podem estar simuladas nesta demonstração.

De acordo com as necessidades de cada operação, a instalação pode incluir:

- Base de dados real;
- Autenticação;
- Notificações reais;
- Emails e SMS;
- Pagamentos online;
- Acompanhamento de voos;
- Sistemas GPS das viaturas;
- Mapas e cálculo de rotas;
- Portais para hotéis e campos de golfe;
- Relatórios reais;
- Regras de preços;
- Importação de dados existentes.

A configuração contratada é definida com base nos processos, dimensão da frota, tipos de serviço, regras comerciais, integrações e níveis de acesso de cada cliente.

27.1 Instalação empresarial

A instalação empresarial destina-se a operações que necessitam de uma solução configurada para a sua estrutura. O sistema é disponibilizado num ambiente próprio, separado e isolado por cliente, podendo incluir personalização visual, domínios próprios, perfis de acesso, regras operacionais, integrações e módulos selecionados.

O período habitual de configuração e aprovisionamento é de cerca de três semanas, contado a partir da validação do âmbito e da receção dos conteúdos, acessos e dados necessários.

27.2 Plano por subscrição para pequenas operações

O plano por subscrição destina-se a pequenas empresas com até três viaturas. Inclui uma seleção simplificada de funcionalidades essenciais e uma configuração mais normalizada, sem o mesmo nível de personalização e integração disponível na instalação empresarial.

28. Informação e contacto

Os contactos comerciais, de apoio e de assistência técnica são definidos para cada instalação ou plano contratado.

Os dados de contacto do fornecedor e os canais de apoio são apresentados na proposta, no contrato ou na área de suporte de cada instalação.

Ao comunicar um problema, deverá ser indicada, sempre que possível, a seguinte informação:

- Aplicação utilizada;
- Nome do utilizador;
- Referência da reserva;
- Data e hora;
- Descrição do problema;
- Captura de ecrã, quando possível.