

Manual funcional do módulo Balcão e Atendimento

BDGFlow • versão 2.1 • 17/07/2026

Manual de treinamento com processos, cadastros, exemplos funcionais, telas demonstrativas e comportamento esperado do sistema.

PDV balcão

Venda rápida, conferência de itens e fechamento em uma tela.

Fechar

Itens da venda

1 item

Pizza marguerita

Cod. barras 789... | SKU 789... | Estoque 21

R\$ 89,90

Subtotal

R\$ 89,90

Desconto

R\$ 0,00

Dinheiro recebido

R\$ 0,00

Troco

R\$ 0,00

TOTAL DA VENDA

R\$ 89,90

Pagamento

Desconto (%)

0

CPF no cupom

Opcional

Contato do cliente

Selecionar contato

Observações

Observação rápida do atendimento

Concluir venda

BDGFlow — Manual funcional do módulo Balcão e Atendimento

Página 1

Sumário

1. 1. O que o módulo resolve
2. 2. Mapa das telas do módulo
3. 3. Cadastros que precisam existir antes da operação
4. 4. Como cadastrar um produto para vender no balcão
5. 5. Como cadastrar mesa ou referência
6. 6. Como cadastrar contato ou cliente
7. 7. Como abrir o caixa
8. 8. Como vender direto no PDV
9. 9. Como criar uma comanda no Atendimento
10. 10. Como incluir itens na comanda
11. 11. Como finalizar uma comanda
12. 12. Como usar pagamento combinado
13. 13. Como usar receita regulatória no PDV
14. 14. Como consultar uma venda em Minhas vendas
15. 15. Como usar a cozinha ou preparo
16. 16. Como operar pedidos online
17. 17. Como controlar entregas
18. 18. Como fechar o caixa
19. 19. Exemplos completos de operação
20. 20. Integrações geradas pelo módulo
21. 21. Perfis de acesso sugeridos
22. 22. Checklist de abertura, operação e fechamento
23. 23. Problemas comuns e como resolver
24. 24. Observação sobre as telas

Sistema: BDGFlow

Módulo: Balcão e Atendimento

Versão: 2.1

Data: 17/07/2026

Público-alvo: atendentes, caixas, vendedores, gerentes, implantadores e suporte.

Objetivo: explicar como usar o módulo no dia a dia, com exemplos funcionais, telas demonstrativas e o comportamento esperado do sistema.

Este manual foi feito como material de treinamento. Ele não mostra apenas o nome das telas: ele explica os processos, os cadastros necessários, como preencher, quando usar cada recurso e qual resultado deve aparecer no sistema.

1. O que o módulo resolve

O módulo **Balcão e Atendimento** concentra a operação de venda rápida, atendimento por comanda, controle de mesas ou referências, cozinha/preparo, pedidos online, entregas, consulta de vendas e fechamento de caixa.

Na prática, ele elimina controles separados de papel, planilhas, comandas manuais e conferência informal de caixa. Cada ação fica registrada para consulta em vendas, caixa, estoque e financeiro, conforme as configurações da empresa.

Fluxos principais

Fluxo	Quando usar	Resultado esperado
Venda direta no PDV	Cliente já vai pagar no ato	Venda finalizada, caixa movimentado e item baixado do estoque quando aplicável
Atendimento por comanda	Cliente ainda está consumindo ou escolhendo produtos	Comanda aberta até o fechamento
Pedido online	Cliente solicita pelo link/cardápio	Pedido entra em análise/preparo/entrega
Cozinha/preparo	Produtos precisam ser preparados	Equipe acompanha status sem depender do caixa
Fechamento de caixa	Encerramento do turno	Relatório e TXT de fechamento gerados

2. Mapa das telas do módulo

Menu	Função	Usuário típico
Visão geral	Acesso aos indicadores principais	Gerente / administrador
Dashboard gerencial	Análise de vendas e operação	Gerente
PDV balcão	Venda rápida, carrinho e pagamento	Caixa / atendente
Atendimento	Abertura e controle de comandas	Atendente
Contatos	Cadastro de clientes e contatos	Atendente / comercial
Minhas vendas	Consulta, conferência e ações sobre vendas	Caixa / gerente
Cozinha	Painel de preparo dos itens	Cozinha / produção
Produtos	Cadastro de produtos vendidos no balcão	Administrador / estoque
Mesas e referências	Cadastro de mesas, balcões e referências	Administrador / operação
Pedidos online	Gestão dos pedidos recebidos pelo link público	Atendente / delivery
Entregas	Controle de entregas e rotas	Delivery

Menu	Função	Usuário típico
APP sem menus	Tela limpa para terminal/tablet	Operação dedicada

3. Cadastros que precisam existir antes da operação

Antes de usar o balcão no dia a dia, confira os cadastros abaixo.

Cadastro	Obrigatório?	Por quê
Produtos	Sim	Sem produto ativo o PDV não tem o que vender
Caixa/usuário	Sim	O fechamento precisa identificar quem operou
Mesas ou referências	Opcional	Necessário quando usa comanda por mesa, balcão ou senha
Contatos/clientes	Opcional	Necessário para histórico, entrega, cobrança e venda identificada
Formas de pagamento	Sim	O sistema precisa saber como classificar o recebimento
Flags regulatórias	Condicional	Só exigidos para produtos como medicamento, receita e SNGPC

Regra importante

O sistema só deve bloquear ou exigir validação quando o respectivo **flag** estiver ligado no cadastro do produto. Se o produto não exige receita, não retém receita e não entra no SNGPC, o PDV deve vender normalmente.

4. Como cadastrar um produto para vender no balcão

Cadastro de produto

Campos mínimos para vender no balcão e flags que mudam o comportamento no PDV.

Dados principais

Código/SKU

7898980699219

Nome do produto

Remédio controlado

Categoria

Medicamentos

Preço de venda

R\$ 10,00

Estoque atual

5

Status

Ativo

Validações regulatórias



Medicamento



Exige receita



Retém receita



Entra no SNGPC



Permite similares



Bloquear venda sem estoque

Quando os flags estão desligados, o PDV vende normalmente. A validação só acontece quando o flag correspondente está ligado.

Tela demonstrativa do cadastro de produto

Onde acessar

Balcão e Atendimento > Produtos

Quando criar

Crie ou revise o produto antes de tentar vender no PDV. Se o produto não estiver ativo, sem preço ou sem vínculo esperado, ele pode não aparecer na busca do PDV.

Campos principais

Campo	Como preencher	Exemplo
Nome do produto	Nome comercial usado pela equipe	Pizza marguerita
Código/SKU	Código interno ou código de barras	7898980699219
Categoria	Grupo de venda/estoque	Pizzas, Bebidas, Medicamentos
Preço de venda	Valor que aparecerá no PDV	R\$ 89,90
Estoque	Saldo disponível, quando controla estoque	21
Status	Deve estar ativo para vender	Ativo

Flags que mudam o comportamento no PDV

Flag	Efeito esperado
Medicamento	Identifica que o produto pertence ao fluxo farmacêutico
Exige receita	O PDV deve solicitar vínculo de receita antes de concluir
Retém receita	O sistema deve registrar que o papel fica retido fisicamente
Entra no SNGPC	O produto entra na rotina regulatória/SNGPC
Permite similares	O PDV pode indicar ou permitir substituição por similar
Bloquear venda sem estoque	Venda deve ser impedida se o saldo for insuficiente

Exemplo funcional

Produto: **Remédio controlado**

Preço: **R\$ 10,00**

Flags ligados: **Medicamento, Exige receita, Retém receita, SNGPC.**

Resultado esperado no PDV:

- o produto entra no carrinho;
- o item mostra alerta de receita;
- o sistema pede vínculo da receita antes de concluir a venda;
- a venda só é finalizada depois de salvar/vincular a receita, se o flag exigir isso.

5. Como cadastrar mesa ou referência

Onde acessar

Balcão e Atendimento > Mesas e referências

Quando usar

Use mesa/referência quando a venda não termina no mesmo momento em que começa. Exemplos:

- mesa de restaurante;
- balcão com senha;

- pedido em preparo;
- cliente escolhendo itens;
- atendimento que será fechado depois.

Passo a passo

1. Abra **Mesas e referências**.
2. Clique em **Novo cadastro**.
3. Informe o nome que a equipe reconhece.
4. Marque como ativo.
5. Salve.

Exemplos de nomes

Tipo de operação	Referências recomendadas
Restaurante	Mesa 01, Mesa 02, Mesa 03
Cafeteria	Balcão 01, Balcão 02, Retirada
Loja	Atendimento 01, Atendimento 02
Delivery	Pedido balcão, Pedido retirada

Resultado esperado: a referência aparece como livre na tela de **Atendimento** e pode ser usada para abrir uma comanda.

6. Como cadastrar contato ou cliente

Onde acessar

Balcão e Atendimento > Contatos

Quando usar

O contato é importante quando a venda precisa de identificação, histórico, entrega, cobrança, relacionamento ou emissão fiscal com dados do cliente.

Campos básicos

Campo	Exemplo
Nome	João da Silva
WhatsApp	(21) 99999-0000
E-mail	joao@email.com
CPF/CNPJ	000.000.000-00
Endereço	Rua Exemplo, 100
Observações	Cliente prefere retirada no balcão

Exemplo funcional

Cliente Ana fez pedido online para entrega. Cadastre ou selecione a Ana no contato da venda. Assim, a equipe consegue consultar histórico, endereço e vendas anteriores.

7. Como abrir o caixa

Onde acessar

Balcão e Atendimento > PDV balcão > Fechar/Abrir caixa ou área de caixa configurada no PDV.

Quando abrir

Abra o caixa no início do turno, antes de registrar vendas. Sem caixa aberto, o sistema pode bloquear a conclusão da venda.

Passo a passo

1. Entre com o usuário correto.
2. Acesse o PDV.
3. Verifique se o caixa está fechado.
4. Clique para abrir o caixa.
5. Informe o valor inicial, se a empresa usa fundo de caixa.
6. Confirme.

Exemplo funcional

Operador: **Bruno**

Valor inicial: **R\$ 100,00**

Resultado esperado:

- caixa fica com status **em operação**;
- vendas passam a ser registradas no caixa do operador;
- o fechamento posterior considera o fundo inicial.

8. Como vender direto no PDV

PDV balcão
Venda rápida, conferência de itens e fechamento em uma tela.

Fechar

Itens da venda

1 item

Pizza marguerita
Cod. barras 789... | SKU 789... | Estoque 21

R\$ 89,90

Subtotal
R\$ 89,90

Desconto
R\$ 0,00

Dinheiro recebido
R\$ 0,00

Troco
R\$ 0,00

TOTAL DA VENDA
R\$ 89,90

Desconto (%)
0

CPF no cupom
Opcional

Contato do cliente
Selecionar contato

Observações
Observação rápida do atendimento

Concluir venda

Tela demonstrativa do PDV balcão

Onde acessar

Balcão e Atendimento > PDV balcão

Quando usar

Use venda direta quando o cliente escolhe, paga e leva o item no mesmo momento.

Passo a passo da venda simples

1. Abra o PDV.
2. Confira se o caixa está aberto.
3. Digite o nome, SKU, código de barras ou número da mesa no campo de busca.
4. Selecione o produto.
5. Confira quantidade, valor e total.
6. Selecione forma de pagamento.
7. Informe cliente, se necessário.
8. Clique em **Concluir venda**.

Exemplo 1: venda simples no PIX

Produto: **Pizza marguerita**

Quantidade: **1**

Valor: **R\$ 89,90**

Pagamento: **PIX**

Resultado esperado:

- venda finalizada;
- total aparece em **Minhas vendas**;
- caixa registra entrada em PIX;
- produto movimenta estoque se estiver configurado para controlar estoque.

Exemplo 2: venda em dinheiro com troco

Total: **R\$ 89,90**

Dinheiro recebido: **R\$ 100,00**

Resultado esperado:

- o sistema calcula troco de **R\$ 10,10**;
- o fechamento do caixa considera dinheiro recebido e troco.

9. Como criar uma comanda no Atendimento

Atendimento por comanda

Mesas livres de um lado e comandas abertas do outro.

Livres para iniciar atendimento

Mesa 01

Abrir

Livre para abrir comanda

Mesa 02

Abrir

Livre para abrir comanda

Mesa 03

Abrir

Livre para abrir comanda

Mesa 04

Abrir

Livre para abrir comanda

Mesa 05

Abrir

Livre para abrir comanda

Mesa 06

Abrir

Livre para abrir comanda

Comandas abertas

Mesa 04

João

Em atendimento

R\$ 89,90

Abrir

Balcão

Maria

Aguardando conta

R\$ 34,00

Abrir

Mesa 07

Carlos

Em preparo

R\$ 112,50

Abrir

Tela demonstrativa do Atendimento por comanda

Onde acessar

Balcão e Atendimento > Atendimento

Quando usar

Use comanda quando o atendimento ficará aberto e o pagamento será feito depois. É o fluxo ideal para mesa, consumo em loja, lanchonete, cafeteria, restaurante, atendimento assistido ou pedido em preparo.

Passo a passo

1. Abra **Atendimento**.
2. Escolha uma mesa/referência livre.
3. Clique para abrir a comanda.
4. Informe cliente, se necessário.
5. Inclua observações do atendimento.
6. Salve.

Exemplo funcional

Cliente João sentou na **Mesa 04** e pediu uma pizza sem cebola.

Preenchimento:

- Mesa/referência: **Mesa 04**
- Cliente: **João**
- Observação: **Sem cebola**

Resultado esperado:

- o sistema cria uma comanda, por exemplo **ATD-00641**;
- a mesa sai da lista de livres;
- a comanda aparece em **comandas abertas**;
- itens podem ser incluídos sem finalizar a venda.

10. Como incluir itens na comanda

Onde acessar

Balcão e Atendimento > Atendimento > Abrir comanda

Passo a passo

1. Abra a comanda.
2. Busque o produto.
3. Clique no produto para incluir.
4. Ajuste quantidade, se necessário.
5. Informe observação do item, se houver.
6. Clique em **Incluir na comanda** ou salve a alteração.

Exemplo funcional

Item: **Pizza marguerita**

Quantidade: **1**

Observação: **Sem cebola, caprichar no molho**

Resultado esperado:

- item aparece no resumo da comanda;
- se o produto tiver preparo, aparece na cozinha;
- total parcial da comanda é atualizado.

11. Como finalizar uma comanda

Quando finalizar

Finalize somente quando o cliente pedir a conta. Até esse momento, use a comanda aberta para incluir, remover ou ajustar itens.

Passo a passo

1. Abra a comanda.
2. Confira itens, quantidade e total.
3. Confira cliente, se necessário.
4. Escolha forma de pagamento.
5. Use pagamento combinado, se necessário.
6. Clique em **Finalizar comanda e enviar ao PDV**.
7. Confirme a venda.

Resultado esperado

- a comanda é encerrada;
- a venda fica registrada no PDV;
- a mesa/referência volta a ficar livre;
- a venda aparece em **Minhas vendas**.

12. Como usar pagamento combinado

Pagamento combinado

Divida o total entre PIX, dinheiro, cartão, boleto ou outro.

Resumo do fechamento

Desconto
R\$ 0,00

Total final
R\$ 179,80

Formas informadas

Cartão débito

R\$ 50,00

PIX

R\$ 30,00

Dinheiro

R\$ 0,00

Faltam R\$ 99,80 para bater o total da venda.
O botão de concluir só deve ser usado quando a soma dos pagamentos fechar o valor final.

Tela demonstrativa do pagamento combinado

Quando usar

Use pagamento combinado quando o cliente paga o mesmo total com mais de uma forma de pagamento.

Passo a passo

1. Marque **Combinar pagamentos**.
2. Escolha a primeira forma de pagamento.
3. Informe o valor.
4. Pressione Enter para avançar para a próxima linha ou clique em adicionar pagamento.
5. Repita até a soma bater o total final.
6. Confira a mensagem de diferença.
7. Conclua apenas quando faltar **R\$ 0,00**.

Exemplo funcional

Total da venda: **R\$ 179,80**

Forma	Valor
Cartão débito	R\$ 50,00
PIX	R\$ 30,00
Dinheiro	R\$ 99,80

Resultado esperado:

- soma dos pagamentos: **R\$ 179,80**;
- mensagem informa que o pagamento fechou;

- venda pode ser concluída.

Comportamento esperado da mensagem

Situação	Mensagem esperada
Soma menor que o total	Faltam R\$ X,XX para bater o total
Soma maior que o total	Valor excedente de R\$ X,XX
Soma igual ao total	Pagamento conferido / total fechado

13. Como usar receita regulatória no PDV

Receita vinculada
 Cadastro em popup para não atrapalhar os cards do PDV.

Itens da venda
 Remédio controlado

Nova receita
 Preencha os dados básicos da prescrição antes de concluir a venda.

Paciente

Nome completo

CPF do paciente

000.000.000-00

Prescritor

Dr(a). Responsável

CRM/UF

CRM 00000 / UF

Data da prescrição

17/07/2026

Tipo

Receita retida / SNGPC

Salvar e vincular

Cancelar

Tela demonstrativa do popup de receita vinculada

Quando aparece

A área de receita aparece quando o produto vendido tem algum flag regulatório ligado no cadastro:

- medicamento;
- exige receita;
- retém receita;
- entra no SNGPC.

Dados básicos que devem ser coletados

Dado	Por que é necessário
Paciente	Identifica quem usará o medicamento
CPF do paciente	Ajuda na rastreabilidade
Prescritor	Identifica o profissional que prescreveu
Conselho/CRM e UF	Dado regulatório do prescritor
Data da prescrição	Confere validade da receita

Dado	Por que é necessário
Tipo da receita	Define controle e retenção
Observação	Campo para orientação ou anotação operacional

Passo a passo

1. Inclua o produto regulado no PDV.
2. O PDV mostra alerta de receita.
3. Clique em **Nova receita**.
4. Preencha os dados no popup.
5. Salve e vincule a receita à venda.
6. Conclua a venda.
7. Retenha o papel físico, quando o produto exigir retenção.

Exemplo funcional

Produto: **Remédio controlado**

Flags: **Medicamento**, **Exige receita**, **Retém receita**, **SNGPC**

Receita:

- Paciente: **Maria de Souza**
- CPF: **000.000.000-00**
- Prescritor: **Dra. Carla Mendes**
- CRM/UF: **CRM 12345 / RJ**
- Data: **17/07/2026**
- Tipo: **Receita retida**

Resultado esperado:

- receita salva;
- receita vinculada à venda;
- venda liberada para conclusão;
- registro fica disponível para auditoria/consulta conforme estrutura do sistema.

14. Como consultar uma venda em Minhas vendas

Onde acessar

Balcão e Atendimento > Minhas vendas

Para que serve

Use essa tela para conferir vendas finalizadas, localizar pedidos, consultar cliente, verificar forma de pagamento, cancelar quando permitido e acompanhar status fiscal/financeiro.

Passo a passo

1. Abra **Minhas vendas**.
2. Use filtros de data, cliente, status ou número da venda.
3. Clique para abrir a venda.

4. Confira itens, pagamentos e histórico.
5. Execute ações disponíveis conforme permissão.

Exemplo funcional

Cliente pediu a segunda via da venda feita hoje. Filtre pela data atual, pesquise pelo nome do cliente ou pelo número da venda e abra o registro.

Resultado esperado:

- venda aparece com itens e pagamentos;
- ações ficam disponíveis conforme perfil de acesso;
- cancelamento só deve aparecer para usuários autorizados.

15. Como usar a cozinha ou preparo



Tela demonstrativa do painel de cozinha/preparo

Onde acessar

Balcão e Atendimento > Cozinha

Quando usar

Use quando os itens vendidos precisam de preparo antes da entrega ao cliente. Exemplo: alimentos, bebidas preparadas, manipulação, separação ou produção interna.

Fluxo recomendado

1. Caixa/atendente inclui item na comanda ou pedido.
2. Item entra na cozinha como novo.
3. Cozinha muda para **em preparo**.
4. Ao terminar, muda para **pronto**.
5. Atendimento entrega ao cliente ou encaminha para entrega.

Exemplo funcional

Comanda **Mesa 04** pediu **Pizza marguerita** com observação **sem cebola**.

Resultado esperado:

- cozinha visualiza item e observação;
- preparo muda status sem precisar acessar o PDV;
- atendimento consegue acompanhar se está pronto.

16. Como operar pedidos online



Tela demonstrativa dos pedidos online

Onde acessar

Balcão e Atendimento > Pedidos online

Quando usar

Use quando a empresa recebe pedidos por link público, cardápio digital ou canal externo integrado.

Passo a passo

1. Abra **Pedidos online**.
2. Verifique pedidos recebidos.
3. Confirme ou rejeite conforme disponibilidade.
4. Se confirmado, acompanhe preparo.
5. Se houver entrega, envie para fila de entrega.
6. Finalize quando entregue/retirado.

Mensagem operacional sugerida ao cliente

Seu pedido foi recebido e será avaliado pela nossa equipe. Caso não seja possível atender exatamente no horário solicitado, entraremos em contato para sugerir o melhor horário disponível. Agradecemos pelo contato.

Exemplo funcional

Cliente solicitou retirada às **15:00**. A equipe não tem disponibilidade e sugere **15:30**.

Resultado esperado:

- pedido fica com novo horário sugerido;
- cliente recebe retorno;
- equipe acompanha o status até concluir.

17. Como controlar entregas

Onde acessar

Balcão e Atendimento > Entregas

Quando usar

Use quando o pedido precisa sair para entrega. A venda deve estar vinculada ao cliente e, preferencialmente, com endereço preenchido.

Passo a passo

1. Abra a venda/pedido.
2. Marque como entrega.
3. Confira contato e endereço.
4. Envie para fila de entrega.
5. Atualize status conforme andamento.
6. Conclua ao finalizar a entrega.

Resultado esperado

- pedido sai da operação de balcão e entra no controle de entrega;
- equipe consegue filtrar entregas pendentes;
- histórico fica vinculado à venda.

18. Como fechar o caixa

Fechamento de caixa

Conferência financeira e geração do TXT de fechamento.

Resumo do caixa

Abertura
R\$ 100,00

Vendas PIX
R\$ 420,00

Vendas dinheiro
R\$ 180,00

Sangrias
R\$ 0,00

Total esperado
R\$ 700,00

Arquivo gerado

storage/pdv_closures/caixa-2026-07-17-sessao-15.txt

Baixar TXT do caixa

Fechar caixa

Tela demonstrativa do fechamento de caixa

Onde acessar

PDV balcão > Fechar caixa ou tela de fechamento configurada.

Quando fechar

Feche ao terminar o turno ou quando trocar o operador responsável pelo caixa.

Passo a passo

1. Confira vendas abertas e comandas pendentes.
2. Confira pedidos online pendentes.
3. Confira dinheiro físico.
4. Abra o fechamento de caixa.
5. Informe valores contados, quando aplicável.
6. Confirme o fechamento.
7. Baixe o relatório/TXT, se necessário.

Arquivo TXT

No fechamento, o sistema gera um arquivo **.txt** com resumo do caixa. O arquivo é salvo em:

storage/pdv_closures/caixa-AAAA-MM-DD-sessao-ID.txt

Exemplo funcional

Caixa do dia **17/07/2026**, sessão **15**.

Arquivo esperado:

storage/pdv_closures/caixa-2026-07-17-sessao-15.txt

Resultado esperado:

- caixa muda para fechado;
- relatório fica disponível;
- TXT pode ser baixado pela tela de configuração/fechamento quando habilitado.

19. Exemplos completos de operação

Exemplo A: venda rápida de balcão

1. Abrir caixa com fundo de **R\$ 100,00**.
2. Abrir **PDV balcão**.
3. Buscar **Pizza marguerita**.
4. Incluir 1 unidade.
5. Selecionar **PIX**.
6. Concluir venda.

Resultado esperado: venda finalizada, total em PIX no caixa, item em **Minhas vendas**.

Exemplo B: cliente sentado na mesa

1. Abrir **Atendimento**.
2. Escolher **Mesa 04**.
3. Criar comanda para **João**.
4. Incluir **Pizza marguerita** com observação.
5. Cozinha prepara o item.
6. Cliente pede a conta.
7. Finalizar comanda e enviar ao PDV.
8. Receber pagamento.

Resultado esperado: comanda encerrada, mesa livre, venda registrada.

Exemplo C: medicamento com receita retida

1. Cadastrar produto com flags regulatórios ligados.
2. Abrir PDV.
3. Incluir produto.
4. Clicar em **Nova receita**.
5. Preencher paciente, prescritor, conselho, UF, data e tipo.
6. Salvar e vincular.
7. Concluir venda.
8. Reter o papel físico, se aplicável.

Resultado esperado: venda concluída apenas com receita vinculada.

Exemplo D: pedido online para entrega

1. Cliente envia pedido pelo link público.
2. Pedido aparece em **Pedidos online**.
3. Equipe confirma.
4. Item vai para preparo.
5. Pedido vai para entrega.
6. Entrega é concluída.

Resultado esperado: pedido finalizado com histórico de status.

20. Integrações geradas pelo módulo

Ação	Integração esperada
Venda finalizada	Caixa, financeiro, estoque e vendas
Comanda finalizada	Venda no PDV e liberação de mesa/referência
Item com preparo	Cozinha/preparo
Pedido com entrega	Entregas
Produto regulado	Receita/registros regulatórios
Fechamento de caixa	Relatório e TXT
Venda identificada	Histórico do contato/cliente

21. Perfis de acesso sugeridos

Perfil	Permissões sugeridas
Atendente	Atendimento, pedidos online, cozinha em modo operação
Caixa	PDV, pagamento, fechamento de venda e consulta das próprias vendas
Cozinha	Visualizar e atualizar preparo
Entrega	Visualizar e atualizar entregas
Gerente	Dashboard, vendas, cancelamentos, fechamento de caixa e relatórios
Administrador	Acesso total, cadastros e configurações

22. Checklist de abertura, operação e fechamento

Abertura

- Conferir empresa ativa.
- Conferir usuário logado.
- Abrir caixa.
- Conferir produtos principais.
- Conferir pedidos online pendentes.
- Conferir mesas/referências disponíveis.

Durante a operação

- Usar venda direta para compra rápida.
- Usar comanda para consumo aberto.
- Salvar comanda sempre que alterar.
- Conferir itens enviados à cozinha.
- Conferir pagamentos combinados.
- Vincular cliente quando houver entrega, histórico ou receita.

Fechamento

- Conferir comandas abertas.
- Conferir pedidos pendentes.
- Conferir dinheiro físico.
- Fechar caixa.
- Baixar TXT, se necessário.

23. Problemas comuns e como resolver

Problema	Causa provável	Como resolver
Produto não aparece no PDV	Produto inativo, sem preço, sem estoque ou fora do canal	Revisar cadastro do produto
Comanda não finaliza	Caixa fechado, pagamento incompleto ou sem itens	Abrir caixa e conferir itens/pagamento
Venda não conclui	Pagamento menor que o total	Conferir mensagem do pagamento combinado
Receita bloqueia venda	Produto regulado sem receita vinculada	Cadastrar/vincular receita no popup
Pedido online não aparece	Filtro ou status incorreto	Limpar filtros e atualizar painel
Caixa não fecha	Divergência de valores	Conferir vendas, sangrias, troco e dinheiro físico
Cozinha não recebeu item	Produto não configurado para preparo	Revisar configuração/categoria do produto

24. Observação sobre as telas

As imagens deste manual são **telas demonstrativas baseadas no fluxo real do sistema**. Elas servem para treinamento e documentação funcional. A tela real pode variar conforme perfil de acesso, empresa ativa, módulos contratados, permissões, layout, regras fiscais, estoque, delivery e configurações da operação.