# ATENDIMENTO PRO

- ATENDIMENTO PRO

# ATENDIMENTO PRO

O **Atendimento PRO** é o aplicativo de atendimento à mesa e comandas da ConnectPlug, desenvolvido para smartphones (Android e iOS) e terminais POS Smart homologados. O sistema opera no modelo "*comanda-first*", permitindo ao atendente visualizar o salão, abrir comandas, lançar pedidos e realizar pagamentos diretamente pelo dispositivo móvel.

Toda a operação é sincronizada em tempo real com o **CPServer** da loja, garantindo consistência total entre pedidos, cozinha/bar, comandas, pagamentos e caixa.

---

## Por que utilizar? (Contexto & Valor)

- **Comercial:** Padronização visual com o PDV PRO, design moderno e agilidade no atendimento de mesa, reduzindo o tempo de espera do cliente final e aumentando o giro de mesas no estabelecimento.
- ⚙ **Implementação:** Arquitetura de rede local estável (sincronizada via CPServer), facilidade de parametrização visual para salões pequenos ou de alto volume e suporte nativo a POS Smart.
- **Suporte:** Interface intuitiva que reduz erros de lançamento, histórico completo de auditoria para cancelamentos e fluxo claro de pagamentos TEF integrados.

---

## 1. Plataformas Suportadas

O Atendimento PRO é compatível com:

- **Smartphones:** Android e iOS.
- **POS Smart Homologadas:**
  - **Stone:** L300, L400, Tectoy T8, Sunmi P2 A11.
  - **Cielo:** L300, DX8000 e L400.
  - **Rede:** N960K.

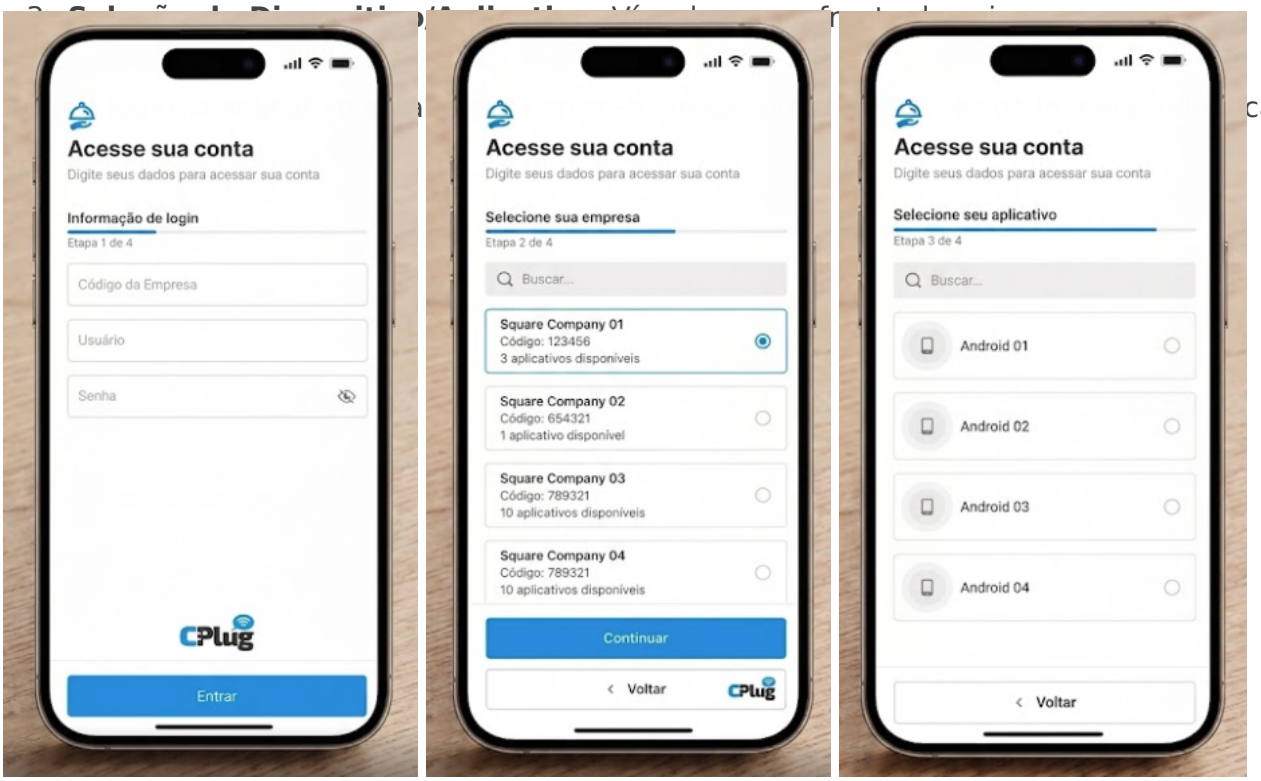
> **Nota Fiscal e Pagamentos:** Nas POS Smart homologadas, o pagamento TEF e a emissão fiscal são 100% integrados. Nos aplicativos baixados em smartphones Android/iOS, os recebimentos funcionam via registro manual.

---

## 2. Login Padronizado e Conexão Local

O processo de login foi padronizado seguindo o conceito do PDV PRO em 3 etapas:

1. **Credenciais:** Código da empresa, usuário e senha.
2. **Seleção da Empresa:** (Etapa ignorada automaticamente se houver apenas uma empresa vinculada).
3. **Seleção de Dispositivo/Aplicativo:** Vários aplicativos podem ser configurados para um mesmo CNPJ, cada um com sua própria configuração de impressão e comunicação local.









---

## □□ 3. Configurações Visuais e Personalização do Salão

> □□ **Vídeo de Treinamento:** Assista à demonstração prática das novas configurações visuais, modo de exibição de comandas e navegação na tela de pedidos:
>
> https://drive.google.com/file/d/1VrDhsH5ZDhT8uexbrQB9vSnwspUTPjVd/preview

`[VÍDEO: Demonstração - Personalização de Comandas e Lançamento de Pedidos no Atendimento PRO]`

Para adequar a interface ao tamanho e fluxo do restaurante ou bar, o operador pode parametrizar a exibição da tela principal.

**Caminho no App:** `Menu Lateral > Configurações > Personalizar aparência`

**A. Visualização de Mesas**

Permite escolher entre **Grade Completa** (cards visuais maiores) e **Lista Compacta** (ideal para salões com muitas mesas).

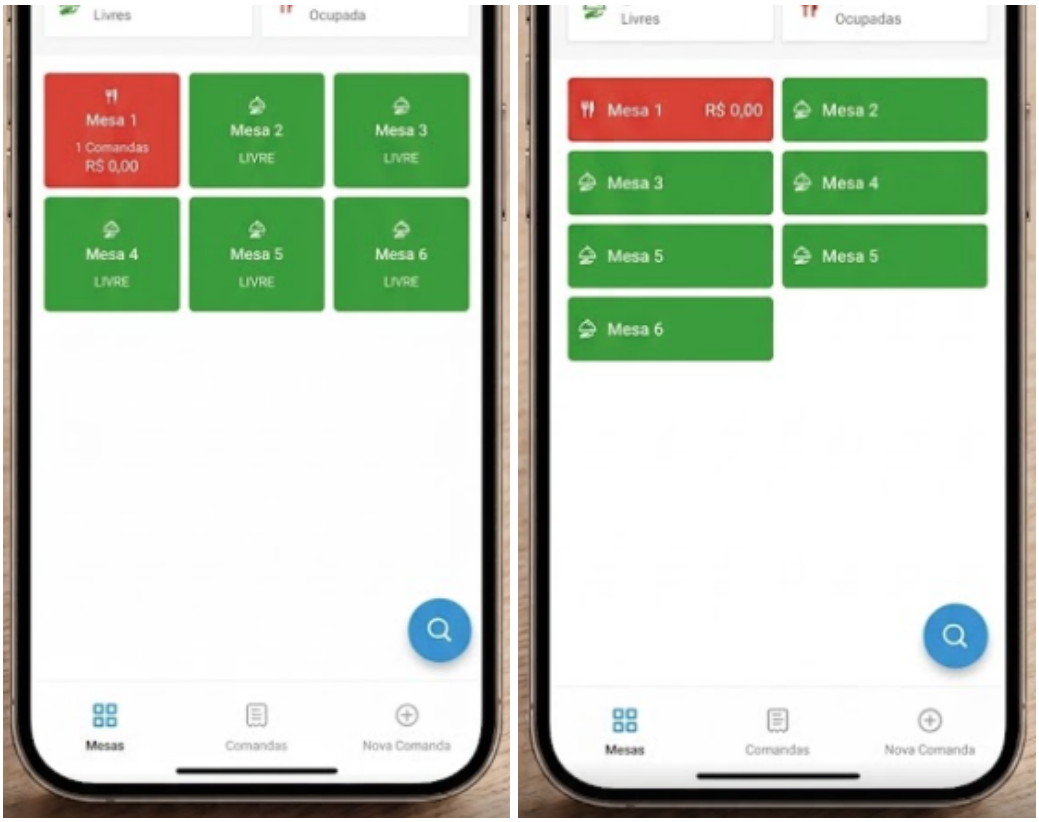
- **Identificação por Cores:**
  - **Verde:** Livre.
  - **Vermelho:** Ocupada.
  - **Amarelo:** Aguardando pagamento.




**B. Visualização de Comandas (Otimizado para Alto Volume)**

Pensado para operações que trabalham com dezenas ou centenas de comandas simultâneas, o app agora permite alternar a exibição da listagem de comandas entre:

- **Grade Completa:** Visualização em cards com destaque para número, atendente e valor acumulado.
- **Lista Compacta:** Exibição resumida e em linhas, otimizando o espaço da tela para rolagem e localização rápida da comanda desejada.

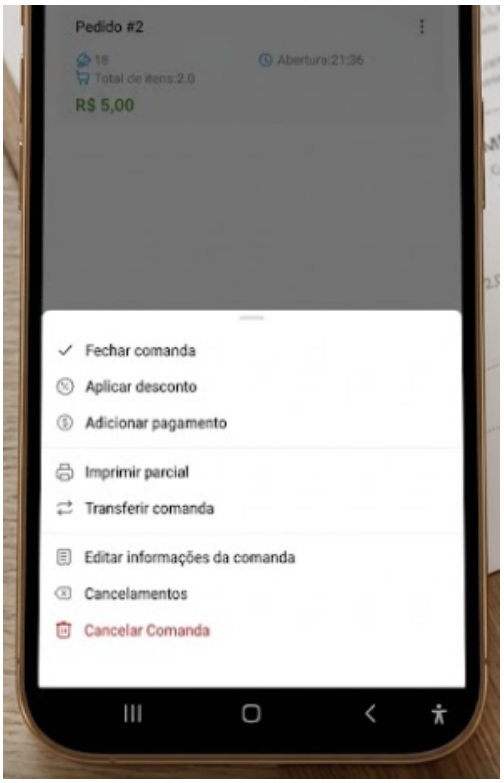


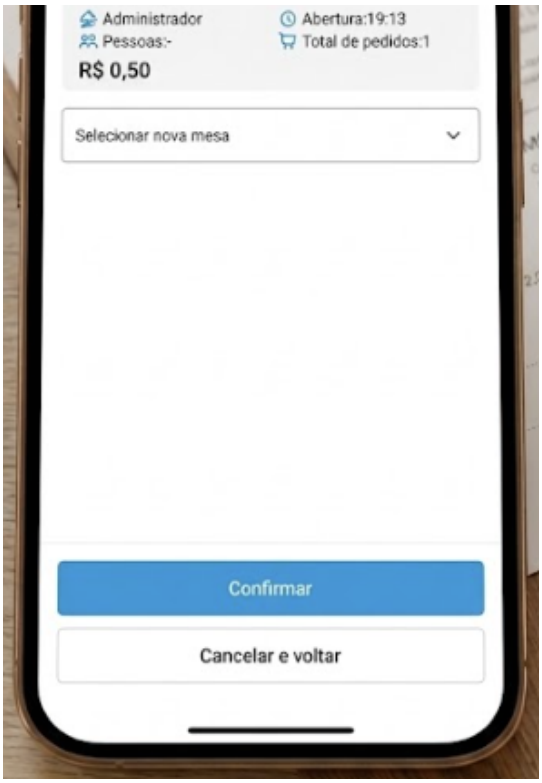

---

## □□ 4. Gestão e Abertura de Comandas

A criação e manipulação de comandas foi desenhada para altíssima velocidade:

- **Identificação:** Digitação manual do número/nome, leitura via QR Code/Código de barras ou geração sequencial automática caso nenhum nome seja informado.
- **Vínculo de Cliente:** Cadastro rápido de cliente por CPF/CNPJ no momento da abertura.
- **Informações Registradas:** Cliente, atendente responsável, número de pessoas, pedidos lançados e pagamentos parciais.


Pedido #2
Abertura:21:36
R$ 5,00
Fechar comanda
Aplicar desconto
Adicionar pagamento
Imprimir parcial
Transferir comanda
Editar informações da comanda
Cancelamentos
Cancelar Comanda

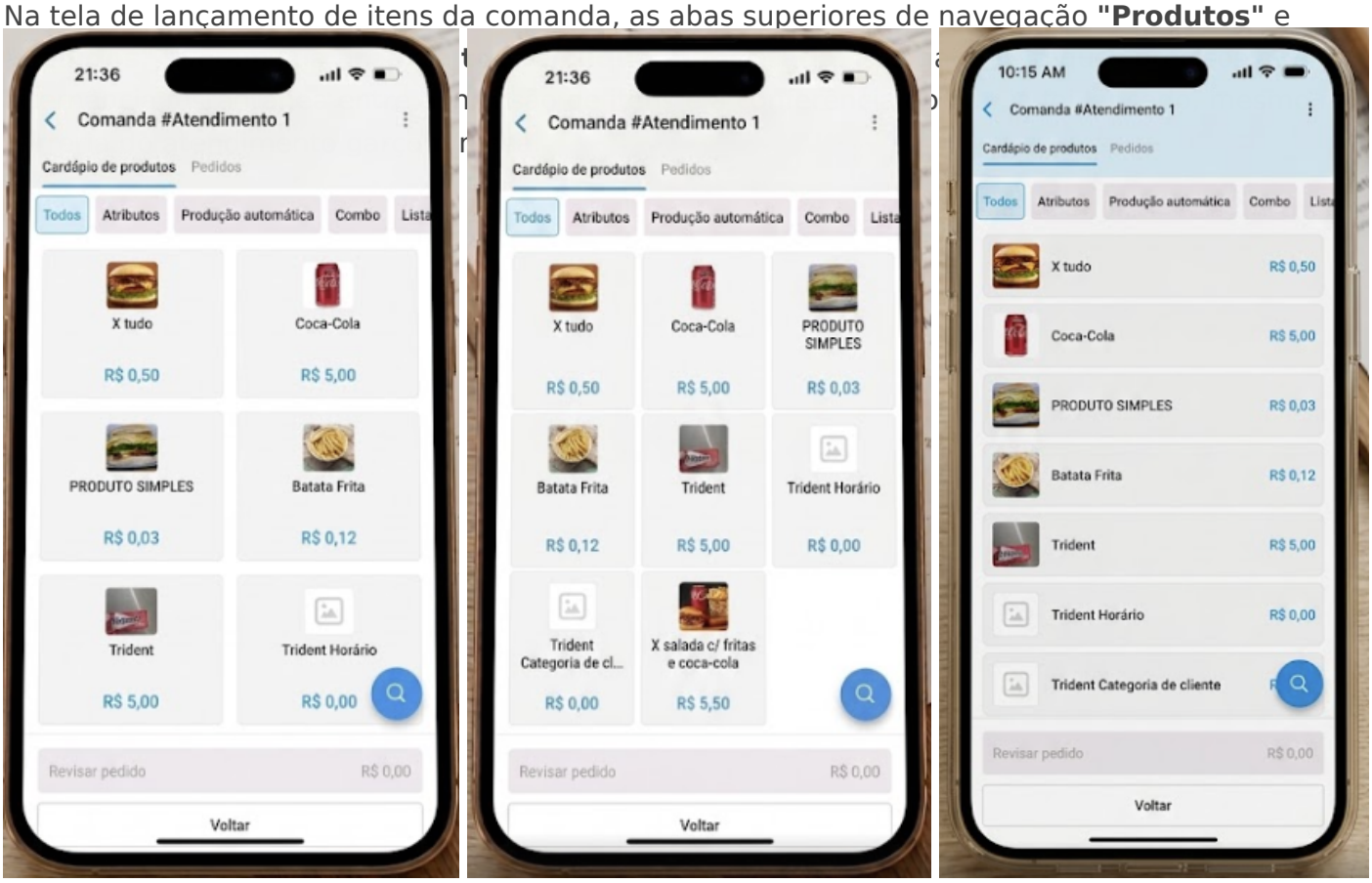

Administrador
Abertura:19:13
Pessoas:-
Total de pedidos:1
R$ 0,50
Selecionar nova mesa
Confirmar
Cancelar e voltar


21:36
Editar Informações da comanda
Identificação da comanda
Atendimento 1
Atendente
Administrador
Cliente
Nº de pessoas
Mesa
Mesa 1
Salvar
Voltar

## □□ 5. Cardápio Inteligente e Lançamento de Pedidos

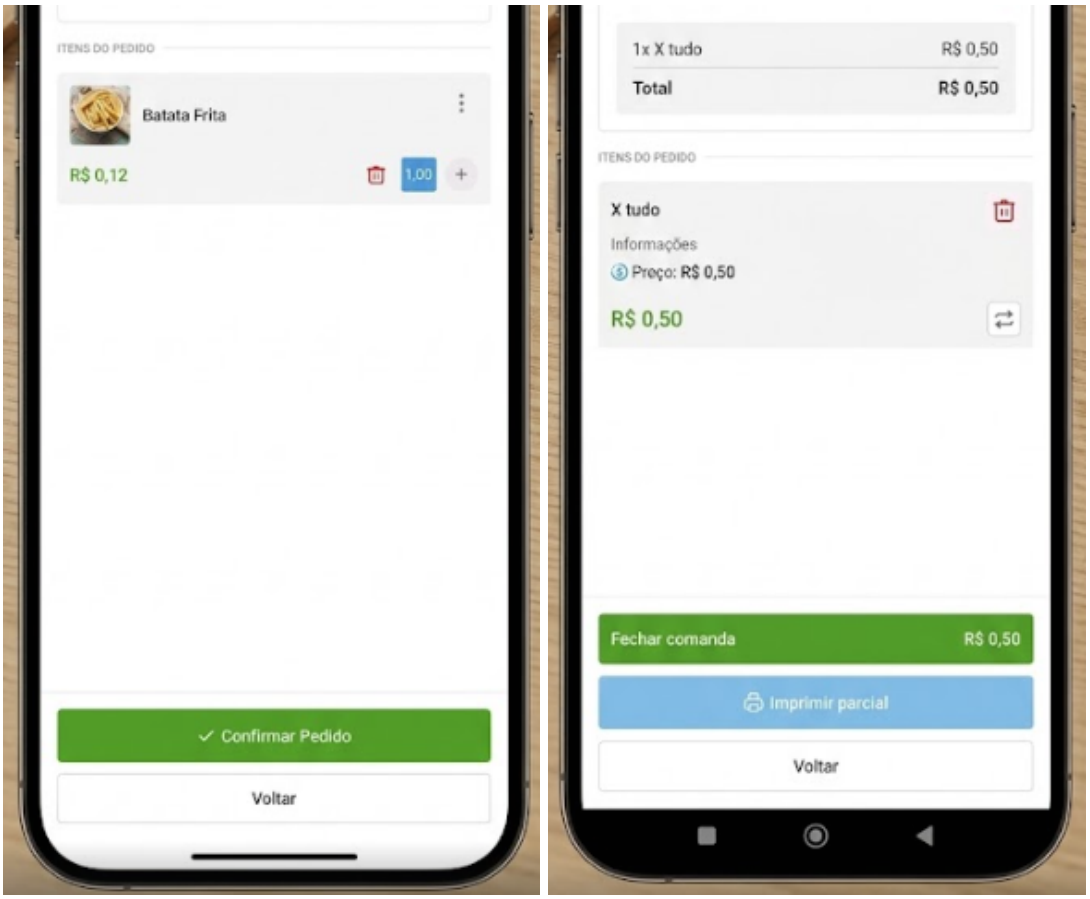
### □□ A. Navegação Otimizada (Área de Clique Expandida)

Na tela de lançamento de itens da comanda, as abas superiores de navegação **"Produtos"** e




### B. Produtos Compostos, Atributos e Combos

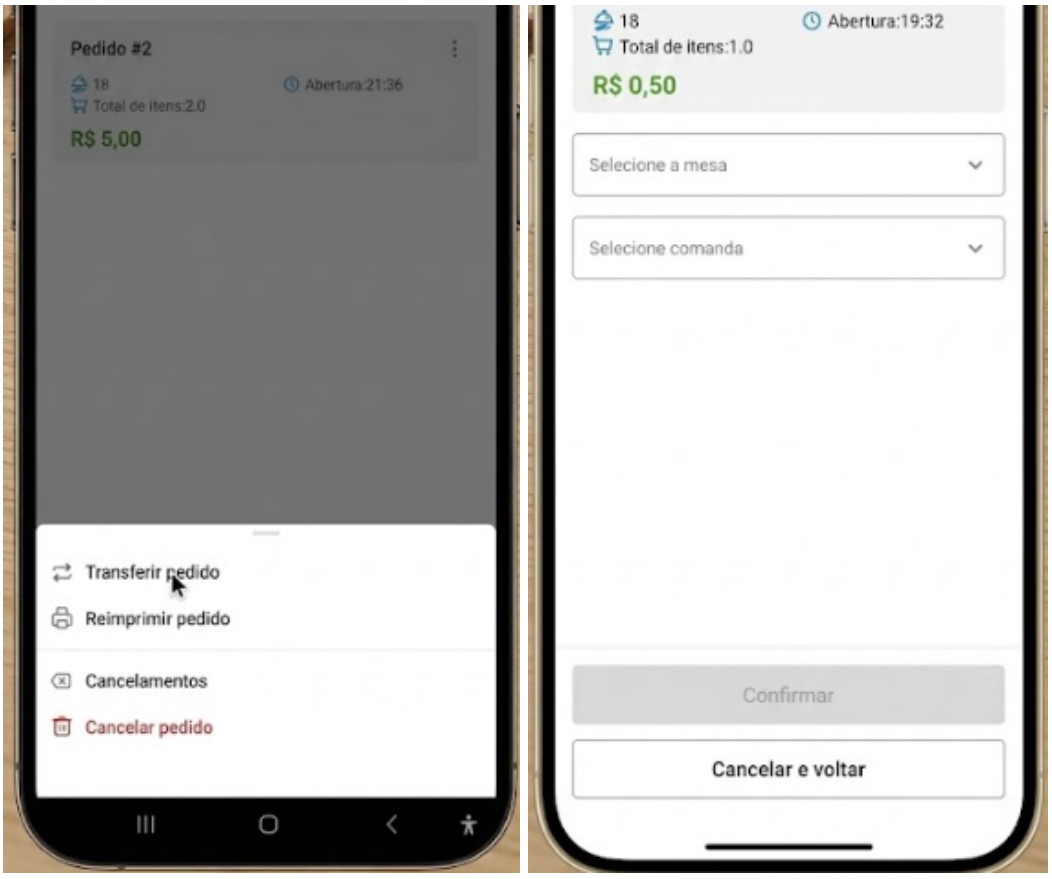
- **Atributos Obrigatórios:** Validação automática de etapas (ex: *Punto da carne*, *Acompanhamentos*) antes de permitir a adição do item.
- **Campo de Busca Interno em Atributos:** Permite pesquisar adicionais ou variações em listas extensas com facilidade.
- **Modos de Exibição do Catálogo:** Escolha entre visualização **Grande**, **Média** ou **Listagem**.

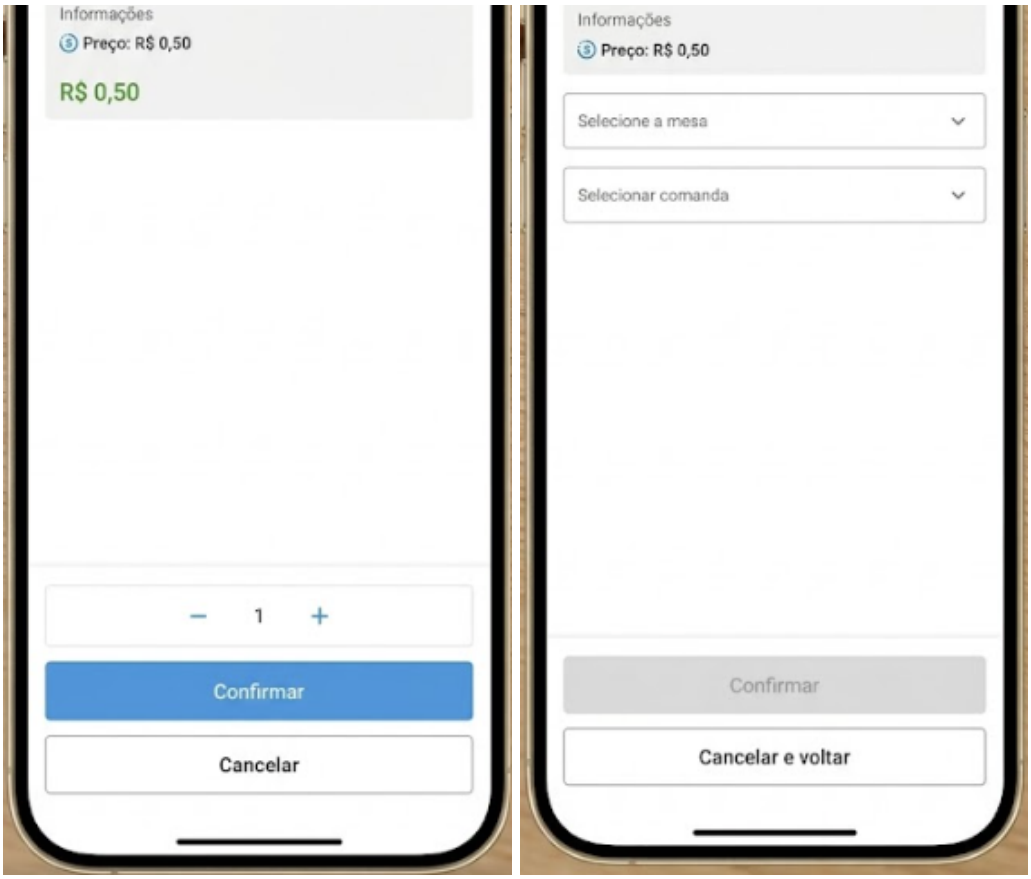



**C. Transferências Operacionais**

Para evitar erros operacionais no salão, o Atendimento PRO permite três níveis de transferência:

1. **Transferência de Comanda:** Move toda a comanda para outra mesa.
2. **Transferência de Pedido:** Move um pedido completo entre comandas.
3. **Transferência de Item Individual:** Move um produto específico (ou quantidade parcial) para outra comanda.


Pedido #2
18
Abertura:21:36
Total de itens:2.0
R$ 5,00
Transferir pedido
Reimprimir pedido
Cancelamentos
Cancelar pedido
18
Abertura:19:32
Total de itens:1.0
R$ 0,50
Selecione a mesa
Selecione comanda
Confirmar
Cancelar e voltar




---

## □□ 6. Pagamentos Integrados e Taxa de Serviço

**A. Fluxo de Pagamento na POS Smart (TEF Nativo)**

Nas máquinas POS homologadas (Stone, Cielo, Rede), o pagamento é integrado diretamente ao aplicativo:

- **Contrato Automático:** Se o ERP tiver apenas um contrato ativo para o método escolhido, ele é selecionado automaticamente. Em múltiplos contratos, o app abre o modal para escolha do operador.
- **TEF Automático:** Quando o provedor do contrato corresponde à adquirente do SmartPOS, a transação TEF é disparada na própria maquininha com as taxas do contrato.

**B. Cenário Sem TEF (Smartphone ou Recebimento Manual)**

Em aplicativos rodando em smartphones ou contratos sem TEF nativo, o recebimento é feito manualmente, solicitando a seleção do **Contrato**, **Bandeira do cartão** e número de **Parcelas**.

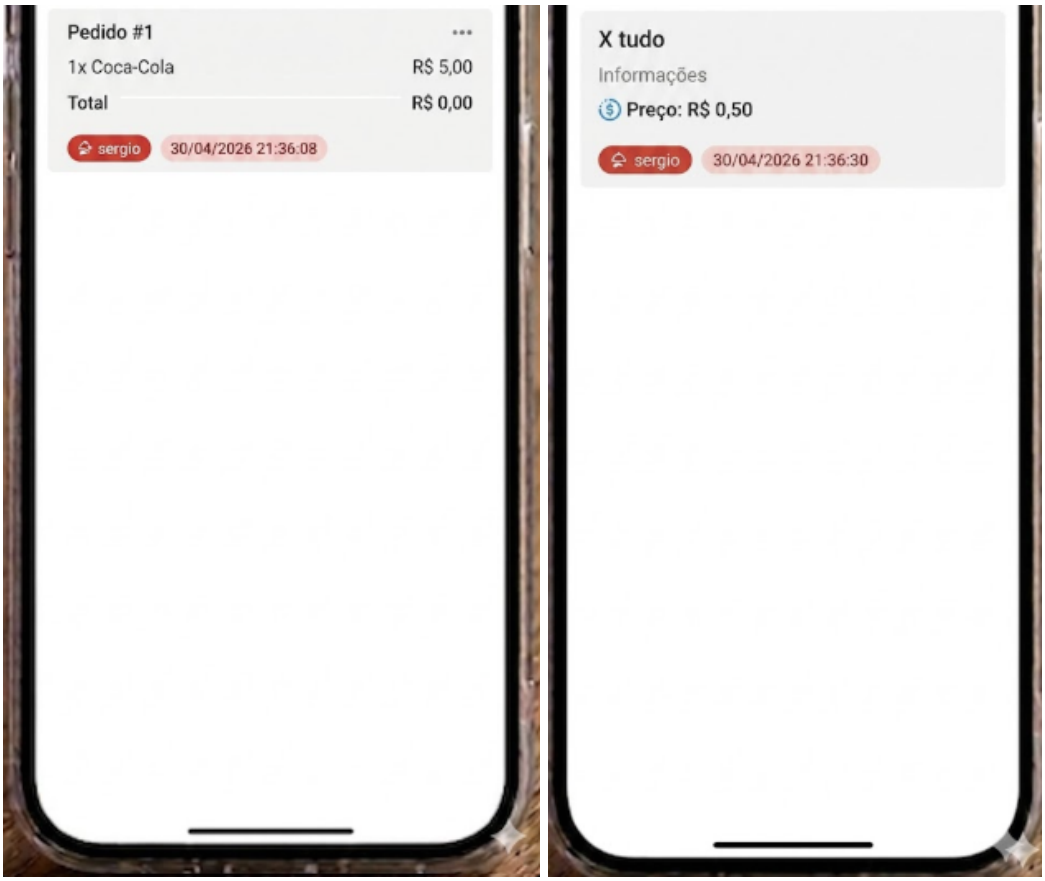
**C. Taxa de Serviço e Rateio Proporcional**

- **Cálculo:** A taxa de serviço (configurada no ERP) é calculada sobre o subtotal da comanda após aplicação de descontos.
- **Ativação/Desativação:** O operador pode incluir ou remover a taxa no momento do fechamento (sujeito à senha gerencial conforme regras da loja).
- **Divisão de Pagamento:** Em pagamentos divididos entre várias pessoas, o sistema faz o **rateio proporcional da taxa de serviço** automaticamente entre cada parcela.

---

## □□ 7. Cancelamentos, Auditoria e Impressão

- **Auditoria Completa:** Todas as ações críticas (cancelamento de itens, remoção de pedidos, alterações de taxa) registram o operador responsável, data, hora e motivo obrigatório, exigindo senha gerencial quando parametrizado no ERP.
- **Impressão Térmica:** Suporte a impressão de pedidos na produção (cozinha/bar), impressão de conferência parcial de comanda e ficha de consumo diretamente na bobina de 58mm da POS Smart.




---

## ⚙8. Configuração do Apontamento do Aplicativo:

Quando o aplicativo **não encontra o servidor durante o apontamento**, siga o passo a passo abaixo para garantir que a comunicação com o CPServer esteja configurada corretamente.

**1. Verifique a rede**

- Confirme se o **aplicativo e o computador que hospeda o CPServer estão conectados à mesma rede**.
- Certifique-se de que o servidor está ligado e com o **CPServer em execução**.
- Verifique se o endereço de IP informado no apontamento corresponde ao computador que hospeda o CPServer.

**2. Verifique o Firewall e o Antivírus**

- Verifique se o **Firewall do computador que hospeda o CPServer** está bloqueando a comunicação.
- Caso necessário, desabilite temporariamente o Firewall para realizar um teste de comunicação.
- Verifique também se o antivírus está bloqueando o CPServer ou a comunicação pela rede.

> Após os testes, mantenha as configurações de segurança do computador habilitadas sempre que possível.

**3. Habilite o protocolo HTTP quando necessário**

> O **HTTP deve ser habilitado sempre que o aplicativo precisar se comunicar com o CPServer em um cenário que utilize essa comunicação**, como nos casos envolvendo **iOS, Stone ou Rede**.

A regra é:

**Se o aplicativo precisar se comunicar com o CPServer e o cenário envolver iOS, Stone ou Rede, o HTTP deve estar habilitado no CPServer.**

Por exemplo:

- **Totem utilizando Stone e vinculado ao CPServer:** habilitar o HTTP.
- **Aplicativo iOS que precisa se comunicar com o CPServer:** habilitar o HTTP.
- **Cenário com Rede que exige comunicação com o CPServer:** habilitar o HTTP.

Essa configuração não está relacionada apenas ao apontamento do aplicativo. Ela deve ser considerada em **qualquer cenário em que o aplicativo precise estabelecer comunicação com o CPServer dentro dessas condições**.

**4. Verifique a versão do CPServer**

- Confirme se o computador está utilizando a **versão mais atual disponível do CPServer**.
- Caso esteja desatualizado, realize a atualização antes de prosseguir com novos testes.

**5. Realize o apontamento novamente**

Após validar todas as configurações:

- Reinicie o CPServer, se necessário.
- Confirme novamente a conexão de rede do aplicativo.

- Informe o IP correto do computador que hospeda o CPServer.
- Realize o apontamento.
- Valide se o aplicativo consegue estabelecer comunicação com o servidor.

Resumo da regra

**Aplicativo + comunicação com CPServer + cenário envolvendo iOS, Stone ou Rede = HTTP habilitado.**
Essa validação deve fazer parte do procedimento padrão sempre que houver necessidade de comunicação entre o aplicativo e o CPServer.

---

## Dúvidas Frequentes (FAQ)

### 1. Como alterar a visualização das comandas para o modo lista compacta?

Acesse `Menu Lateral > Configurações > Personalizar aparência > Visualização de comandas` e selecione a opção **"Lista compacta"**. Essa configuração reduz o tamanho dos cards e otimiza a tela para salões com muitas comandas abertas.

### 2. O que fazer se o pagamento TEF não disparar na POS Smart?

Verifique se o provedor do contrato de cartão selecionado no ERP é exatamente igual à adquirente da maquininha (ex: contrato Stone para POS Stone). Se os provedores forem divergentes, o app assumirá o fluxo de recebimento manual.

### 3. Como funciona a desativação da taxa de serviço se o cliente se recusar a pagar?

No resumo de pagamento, desmarque a opção "*Incluir taxa de serviço*". O valor da taxa será abatido como desconto no fechamento da comanda.

### 4. O Atendimento PRO pode emitir NFC-e diretamente no salão?

Sim. Em POS Smart com certificado digital e módulo fiscal parametrizados no ERP, o aplicativo emite a NFC-e ao finalizar o pagamento e imprime o comprovante fiscal na própria maquininha.