

ATENDIMENTO PRO - Cópia

1 - O que é o Atendimento PRO

O Atendimento PRO é o aplicativo de atendimento à mesa da CPlug, disponível para smartphones Android, smartphones IOS e terminais POS Smart homologados. O sistema opera no modelo “comanda-first”, no qual o atendente visualiza as mesas do salão, abre comandas, lança pedidos e realiza pagamentos diretamente pelo dispositivo.

Toda a operação é sincronizada em tempo real com o CPSever da loja, garantindo consistência entre pedidos, pagamentos, comandas e caixa.

Entre os principais objetivos da nova versão estão:

- Padronizar a experiência com o PDV PRO
- Melhorar a performance e estabilidade operacional
- Modernizar o design e a navegação
- Integrar pagamentos TEF diretamente na POS
- Simplificar o fluxo do atendente
- Preparar a solução para futuras expansões

Novo design e reformulação completa

O Atendimento PRO passou por uma refatoração completa, incluindo:

- Novo sistema de design
- Nova arquitetura de navegação
- Melhorias de estabilidade
- Ajustes de sincronização
- Novos fluxos operacionais
- Padronização visual com o PDV PRO

A interface agora segue a mesma identidade dos demais produtos da marca, trazendo uma experiência mais moderna e intuitiva.

Além disso, a nova versão será disponibilizada como um novo aplicativo na Play Store, enquanto as versões antigas serão gradualmente descontinuadas para evitar confusão operacional entre clientes.

O novo nome oficial do aplicativo passa a ser: Atendimento PRO



2 - Plataformas suportadas

O Atendimento PRO está **disponível** para:

- Smartphones Android
- Smartphones IOS
- POS Smart homologadas

Atualmente, os **modelos homologados de POS** incluem:

- Stone - Modelos: L300, L400, Tectoy T8, Sunmi P2 A11
(Vídeo demonstrativo: https://youtube.com/shorts/_mzRGdwr-o0?si=Nq-V1Zd0U_X32lAd)
- Cielo - Modelos: L300, DX8000 e L400

- Rede - Modelos: N960K

A integração de pagamento embarcada funciona exclusivamente em POS Smart homologadas. Em smartphones Android baixados via Play Store e IOS baixados via Apple Store, os pagamentos continuam funcionando manualmente, sem integração de pagamento nativa.

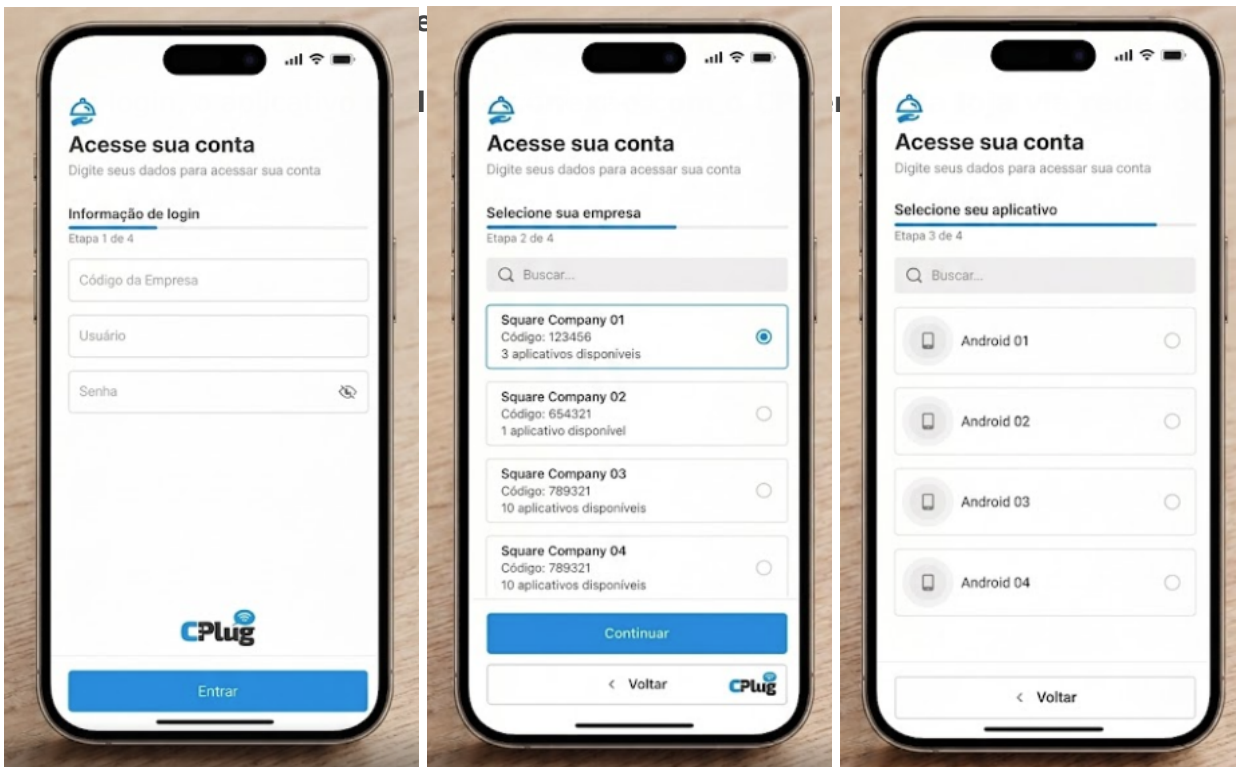
3 - Login padronizado

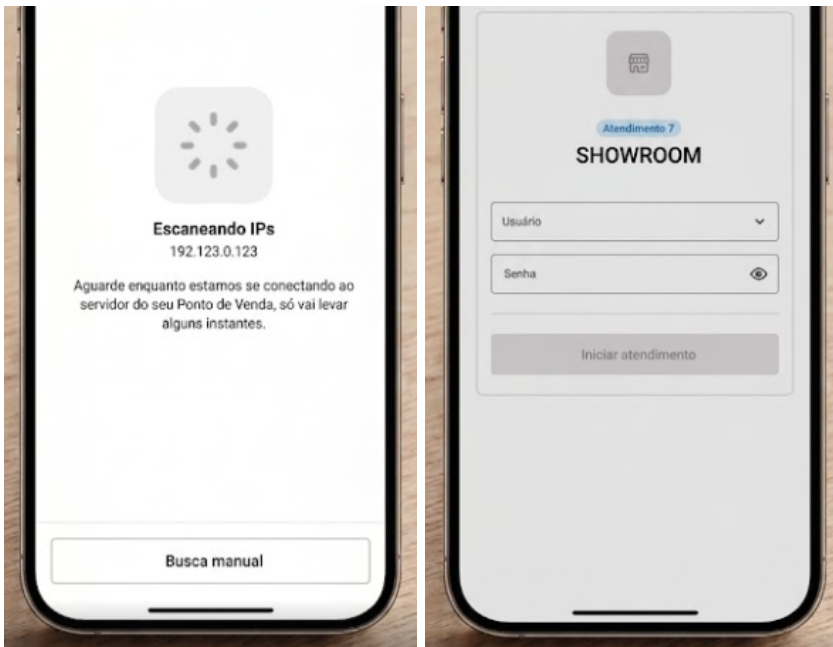
O processo de acesso foi simplificado e padronizado seguindo o mesmo conceito do PDV PRO.

O login acontece em **três etapas**:

1. Código da empresa, usuário e senha
2. Seleção da empresa
3. Seleção do dispositivo/aplicativo

Quando o operador possui apenas uma empresa vinculada, a **etapa de seleção da empresa é**





4 - Tela inicial inteligente

A nova Home do Atendimento PRO foi desenvolvida para **facilitar o gerenciamento do salão em tempo real**.

O cabeçalho exibe:

- Nome da empresa
- Garçon logado
- Status online/offline do servidor

Também existem contadores rápidos para:

- Mesas livres
- Mesas ocupadas
- Mesas aguardando liberação

Esses indicadores funcionam também como filtros rápidos do salão.

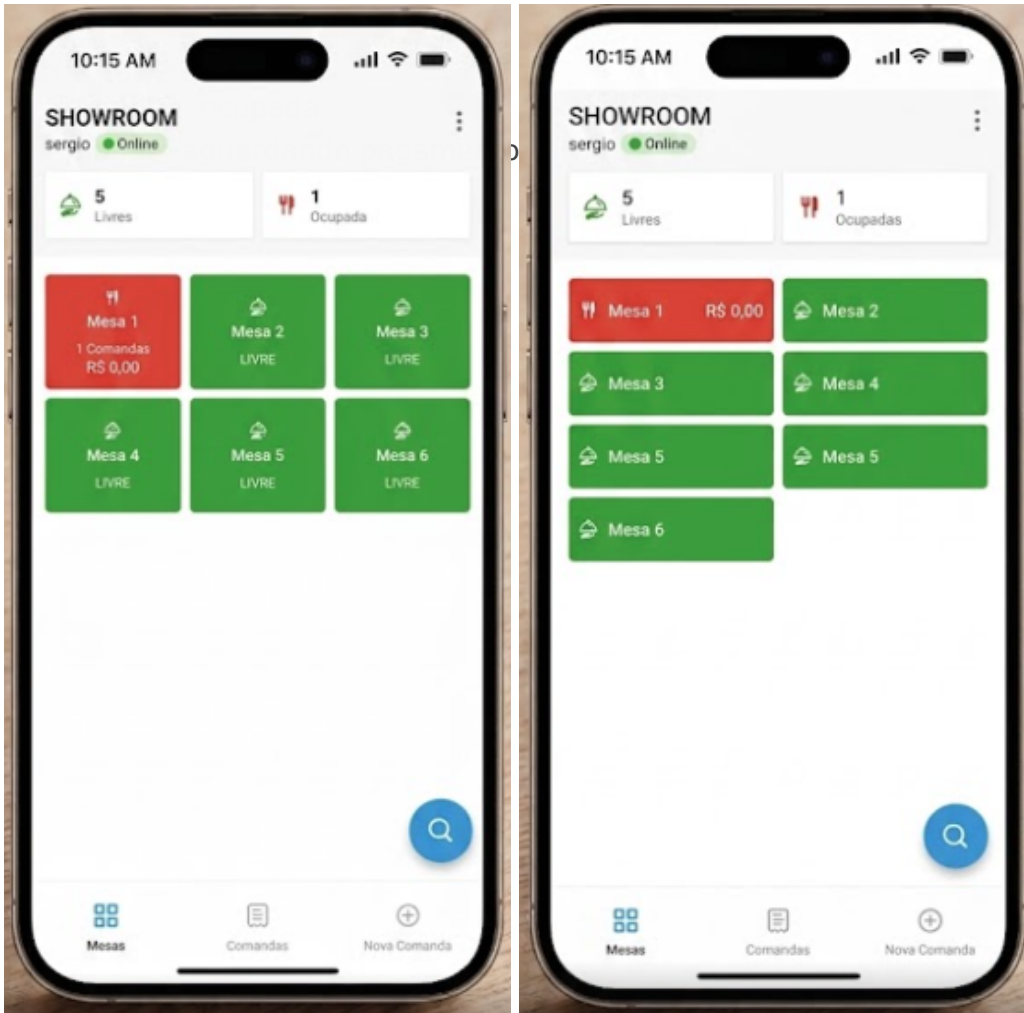
Visualização flexível das mesas

O operador pode escolher entre:

- Grade completa
- Lista compacta

Isso permite otimizar a experiência tanto para salões pequenos quanto para operações maiores com muitas mesas simultâneas.

As mesas também possuem identificação visual por cores:



5 - Gestão de comandas

O Atendimento PRO centraliza toda a operação da mesa em uma única comanda sincronizada com o ERP.

Cada comanda pode armazenar:

- Cliente
- Atendente
- Número de pessoas
- Pedidos
- Pagamentos parciais
- Histórico de cancelamentos

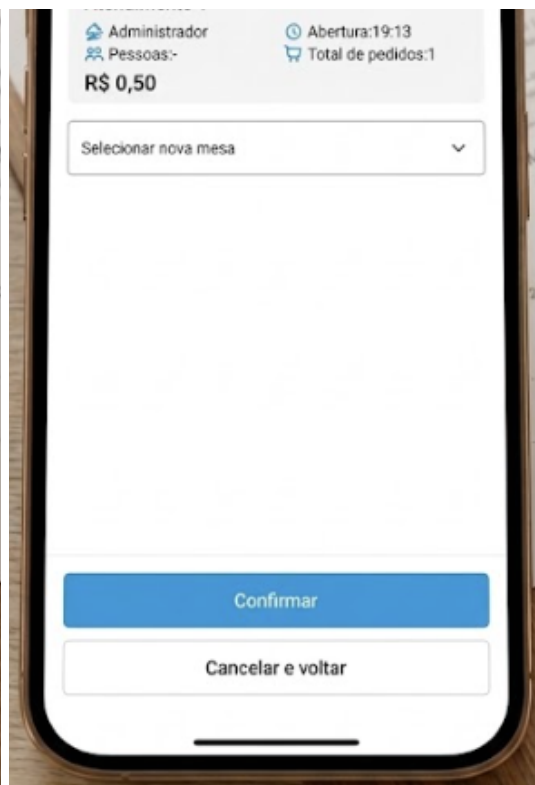
Criação rápida de comandas

A abertura de comandas foi otimizada para operações de alto volume.

O atendente pode:

- Informar identificação manual
- Ler QR Code ou código de barras
- Criar cliente rapidamente
- Selecionar cliente por CPF/CNPJ
- Abrir comandas diretamente da mesa
- Transferir comandas
- Editar informações da comanda

Caso nenhum nome seja informado, o sistema gera automaticamente uma identificação sequencial.





6 - Cardápio inteligente e lançamento de pedidos

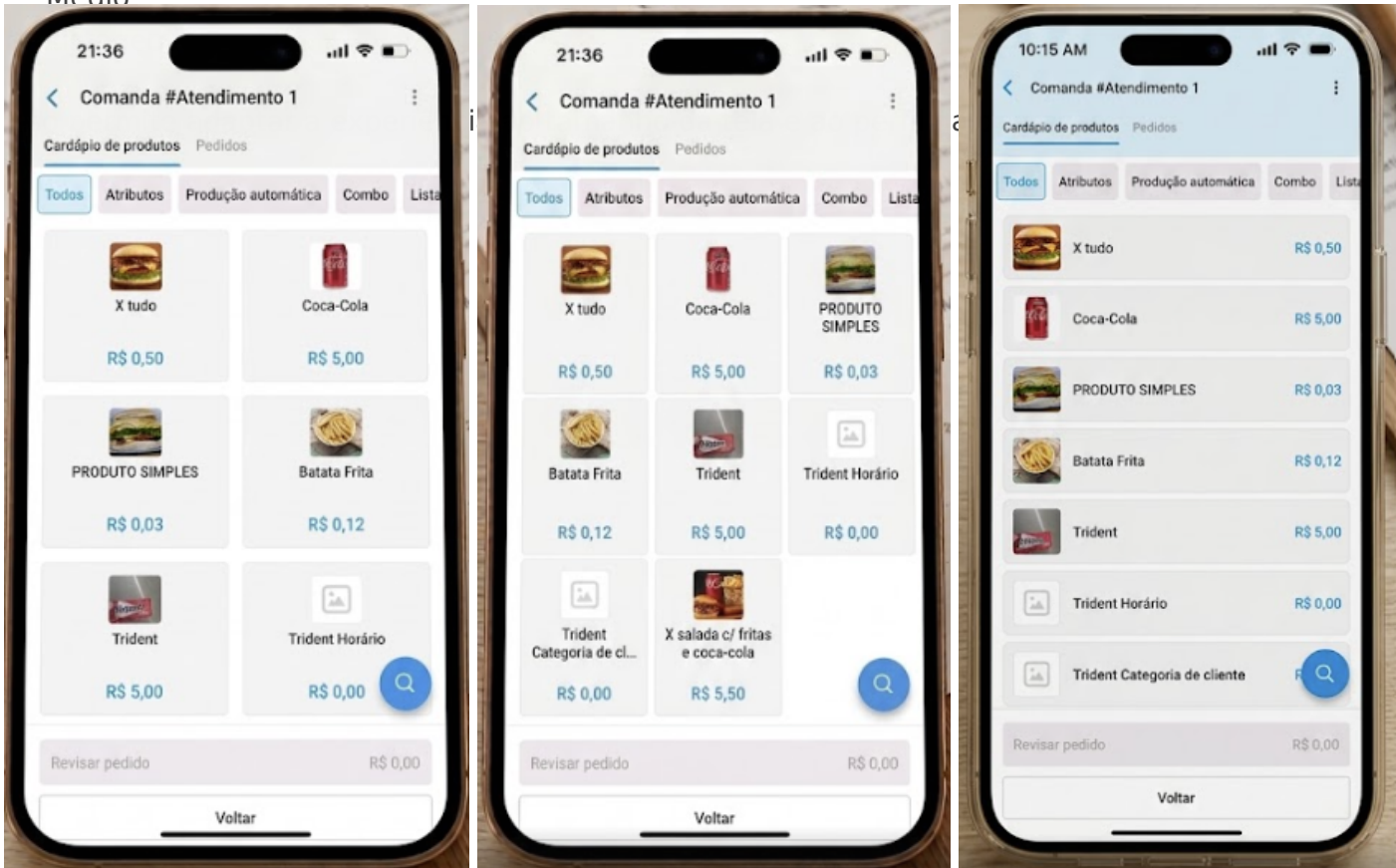
O catálogo utiliza a mesma base do PDV e ERP da loja.

O operador pode navegar por:

- Categorias
- Subcategorias
- Busca por nome
- Busca por SKU

Também existem três modos de visualização do catálogo:

- Grande
- Médio



Produtos compostos, atributos e combos

O Atendimento PRO suporta fluxos complexos de montagem de pedidos, incluindo:

- Produtos compostos
- Combos
- Atributos obrigatórios
- Seleção guiada
- Quantidade fracionada

Exemplos:

- Ponto da carne
- Escolha de sabores
- Produtos vendidos por peso
- Combos com itens selecionáveis

O sistema valida automaticamente campos obrigatórios antes da confirmação do pedido.

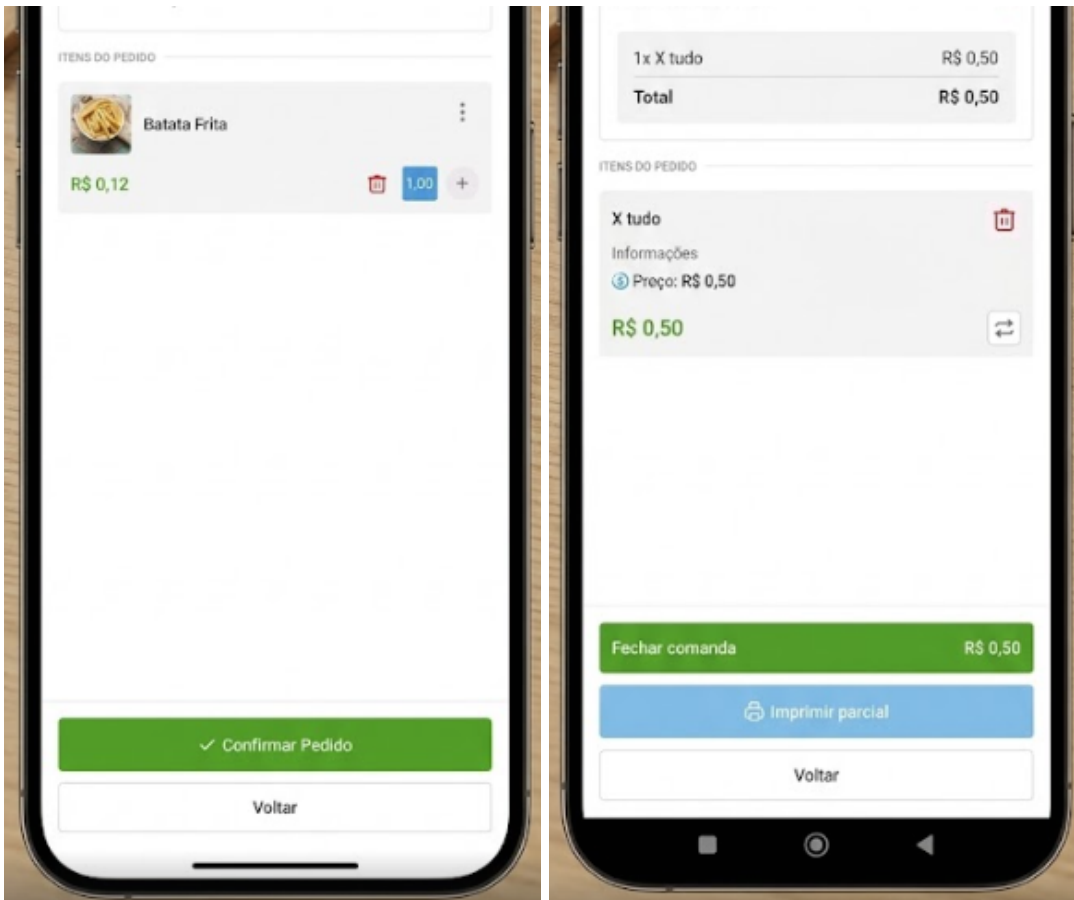
Revisão de pedidos antes da confirmação

Antes de enviar o pedido, o aplicativo exibe uma tela de revisão completa.

O operador pode:

- Alterar quantidades
- Remover produtos
- Conferir observações
- Revisar totais

Somente após a confirmação o pedido é efetivamente lançado na comanda.



Transferências operacionais

O sistema possui múltiplos níveis de transferência:

- Transferência de comanda

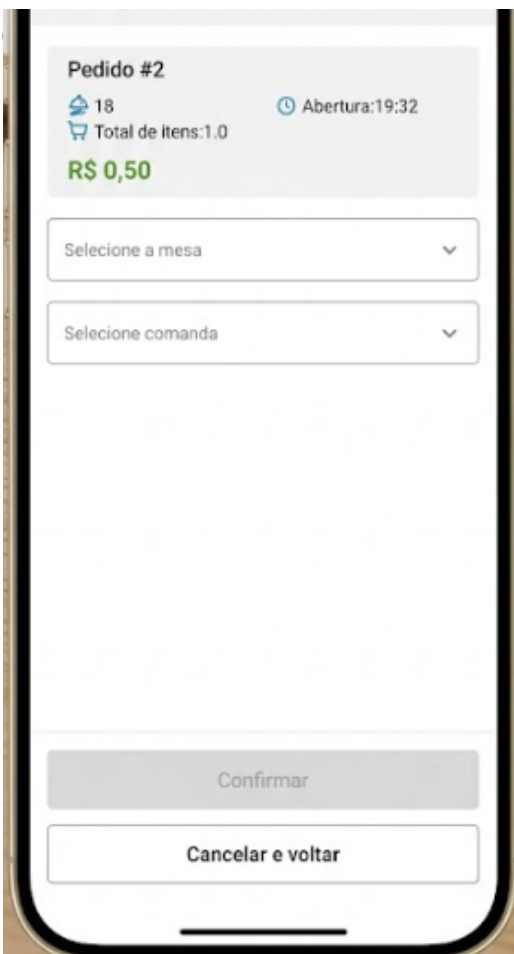
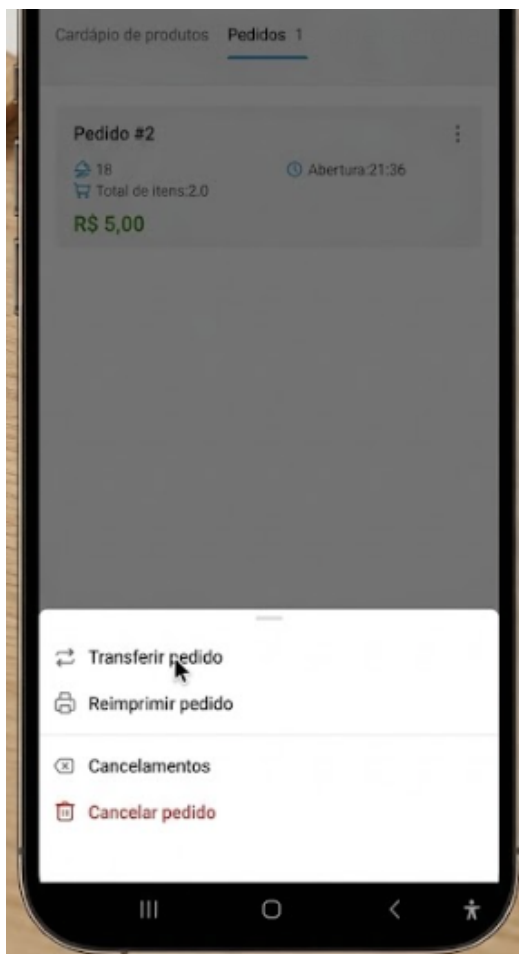
Permite mover toda a comanda para outra mesa.

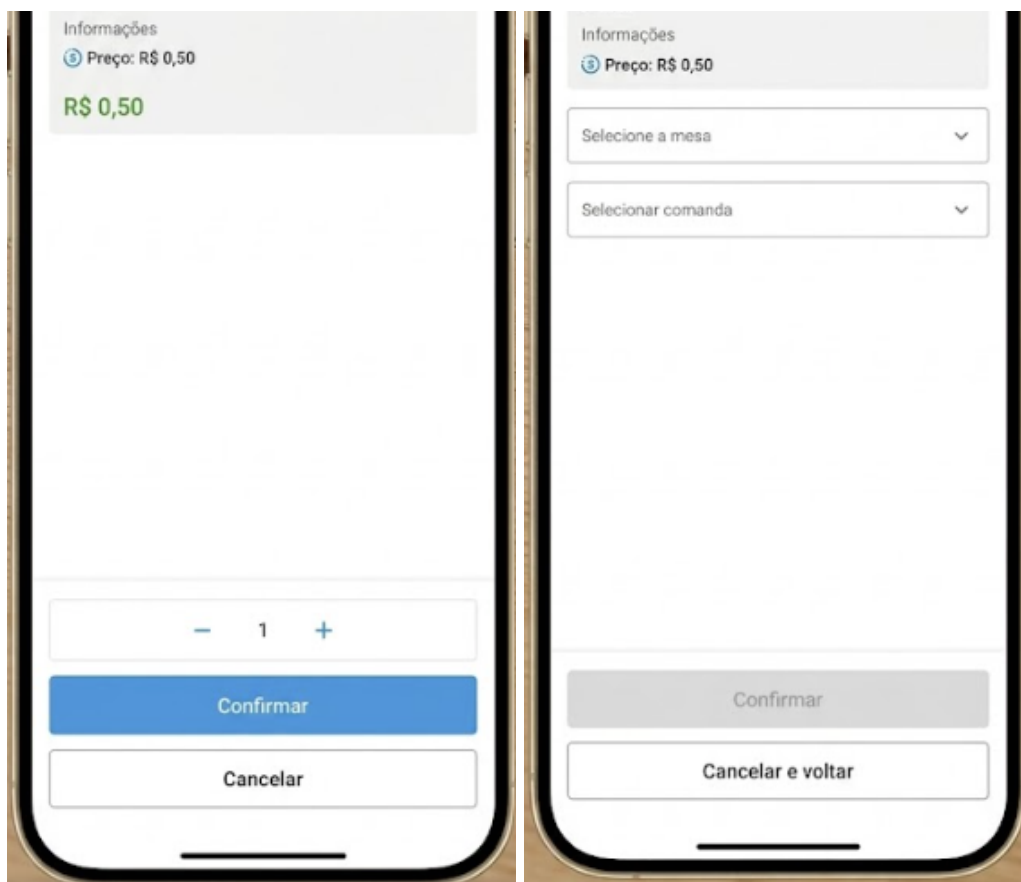
- Transferência de pedido

Move um pedido completo entre comandas.

- Transferência de item individual

Permite transferir apenas um produto específico para outra comanda, inclusive definindo quantidade parcial.





Desconto na comanda

O Atendimento PRO permite aplicar descontos diretamente na comanda pelo menu de ações (:).

Os descontos podem ser em:

- Valor (R\$)
- Percentual (%)

O sistema respeita os limites configurados no ERP por venda e vendedor e, quando necessário, solicita senha gerencial para confirmação.



7 - Pagamentos integrados

A solução agora está integrada diretamente ao fluxo do aplicativo em POS Smart homologadas.

Contrato de cartão:

Se o ERP tiver **um contrato ativo** no método escolhido, o app seleciona o contrato automaticamente. Com **múltiplos contratos**, abre o modal **Selecione o contrato** para o operador escolher.

Quando o **provedor do contrato bate com o ADQUIRENTE do SmartPOS**, o app dispara a integração nativa e aplica as taxas configuradas no contrato. Quando o provedor do contrato é diferente, o recebimento é manual - sem TEF.

Cenário sem TEF (smartphone ou contrato sem provedor/provedor divergente do SMART POS):

Quando o ambiente não tem TEF integrado - apps baixados na PlayStore ou contratos cujo provedor não bate com o TEF do POS - o app coleta as informações manualmente em três telas:

1. **Selecionar contrato** - quando o cliente tem mais de um contrato ativo no método.
2. **Selecionar bandeira** - Visa, MasterCard, Hipercard, etc. (conforme configuração deste contrato)
3. **Selecionar parcelas** - 1x à vista ou parcelado conforme o contrato. (para cartão de crédito)

Em **POS Smart com TEF integrado**, esses passos são tratados pela integração - o app não exibe essas telas.

Métodos de pagamento suportados

O Atendimento PRO suporta:

- Crédito
- Débito
- PIX
- Dinheiro
- Vale alimentação
- Vale refeição

Também é possível:

- Dividir pagamentos
- Realizar pagamentos parciais
- Aplicar múltiplas formas de pagamento
- Revisar pagamentos antes da finalização

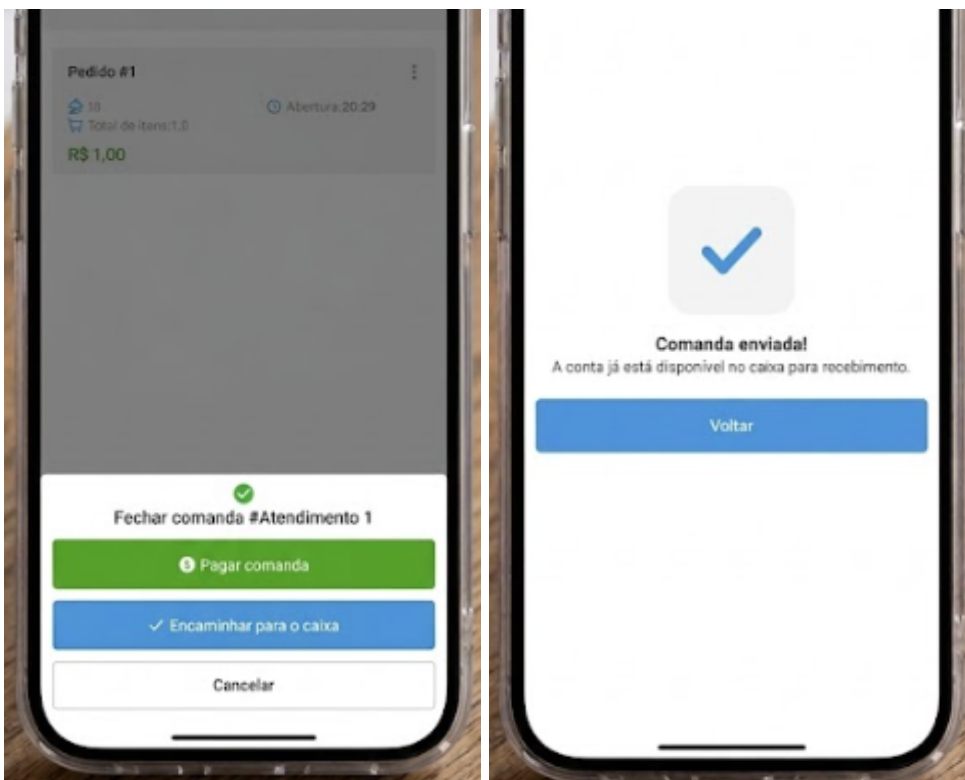
Para que um método de pagamento fique disponível no aplicativo de atendimento de mesas, é necessário que ele esteja habilitado para uso no PDV. Essa configuração pode ser realizada em **Financeiro → Métodos de Pagamento**, marcando a opção correspondente na coluna **PDV**.

Fluxo de fechamento

O fechamento da comanda possui dois caminhos principais:

- Encaminhar para o caixa

A comanda é enviada ao PDV Desktop para finalização.



- Pagar diretamente na mesa

Disponível em smartphones e POS Smart.

Nas POS homologadas:

- Cartão e PIX utilizam integração TEF nativa

Nos smartphones:

- O pagamento é registrado manualmente

- Divisão de pagamento

O aplicativo suporta múltiplas formas de pagamento simultâneas.

Exemplo:

- Parte em dinheiro
- Parte em crédito

- Parte em PIX

O saldo restante é recalculado automaticamente até a quitação total da comanda.

- Taxa de serviço

Taxa de serviço: A taxa de serviço é configurada diretamente no ERP da loja e aparece no resumo do pagamento e na impressão parcial da comanda. Durante o fechamento, o operador pode utilizar a opção - Incluir taxa de serviço - para ativar ou desativar a cobrança naquele pagamento. Dependendo das regras da loja, alterações na taxa podem exigir senha gerencial. Quando a comanda possui múltiplas formas de pagamento utilizando - Dividir pagamento - , o sistema realiza automaticamente o rateio proporcional da taxa entre os recebimentos.

Como funciona o cálculo

A taxa é calculada sobre o subtotal da comanda após a aplicação de descontos.

Exemplo:

Subtotal: R\$ 100
Desconto: R\$ 10
Base final: R\$ 90
Taxa de serviço 10%: R\$ 9

Rateio proporcional entre pagamentos

Cada pagamento recebe apenas a fração proporcional da taxa conforme o valor pago.

Exemplo:

Comanda: R\$ 100
Taxa 10%: R\$ 10
Total: R\$ 110
Divisão:
Pagamento de R\$ 33 → recebe R\$ 3 de taxa
Pagamento de R\$ 77 → recebe R\$ 7 de taxa

Flexibilidade na cobrança

Caso o cliente não queira pagar a taxa de serviço, o operador pode desativá-la naquele recebimento

específico. Nesse cenário, o valor correspondente da taxa é tratado como desconto na comanda, enquanto os demais pagamentos podem continuar com ou sem taxa normalmente.

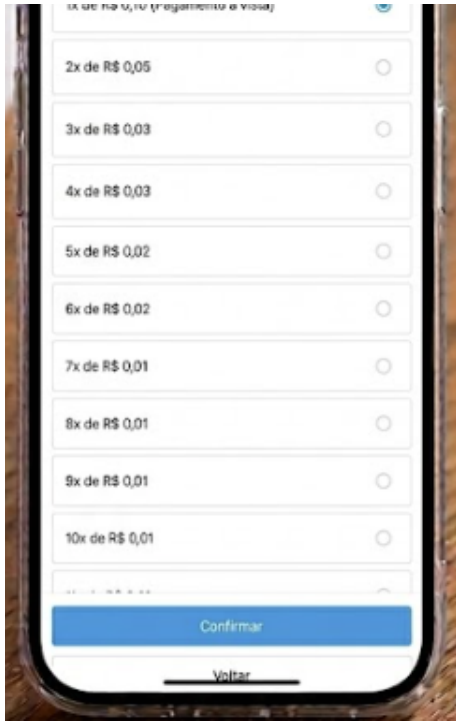
- NFC-e e emissão fiscal

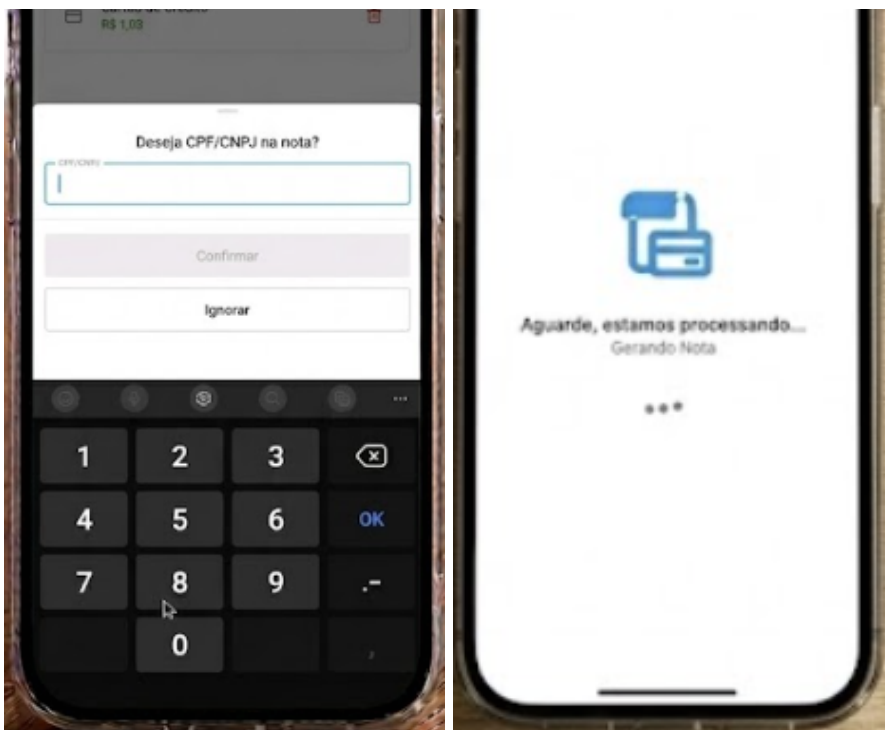
Quando a loja possui certificado digital configurado, o Atendimento PRO pode emitir NFC-e diretamente no fluxo de fechamento.

O sistema permite:

- Informar CPF/CNPJ







8 - Cancelamentos e auditoria

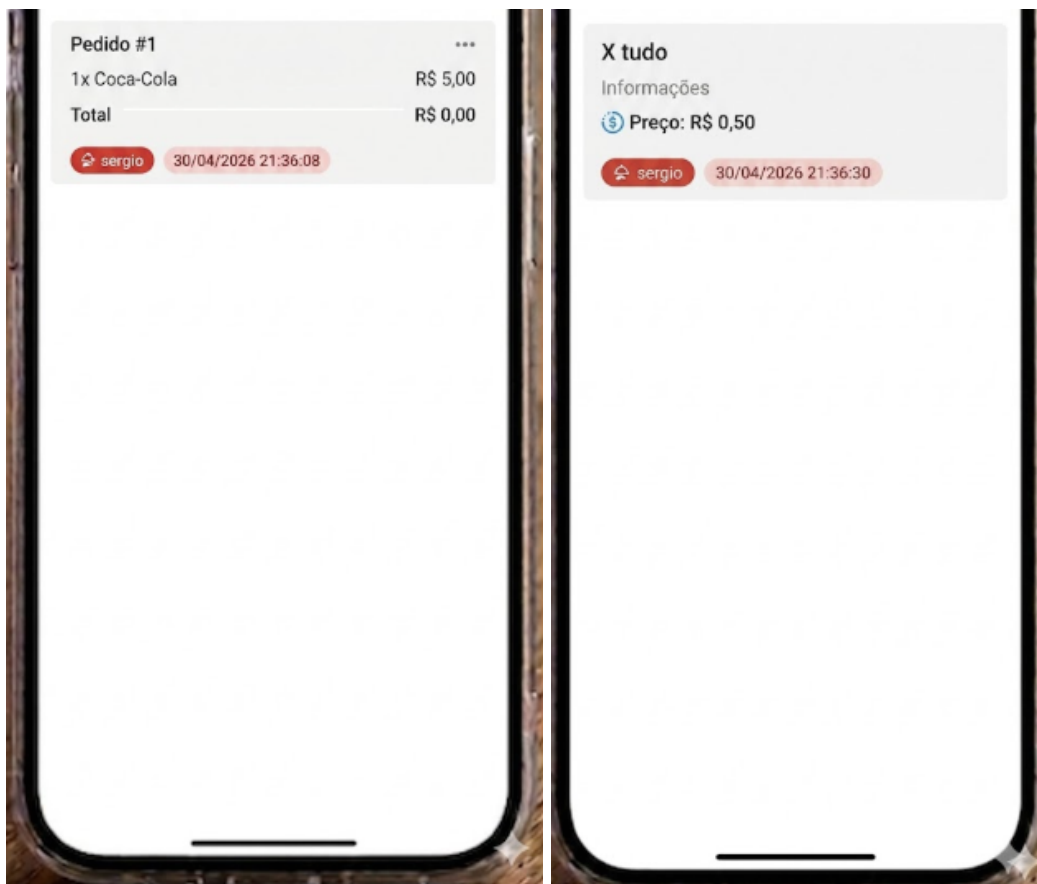
O aplicativo possui um sistema completo de auditoria operacional.

O histórico registra:

- Pedidos cancelados
- Itens cancelados
- Operador responsável
- Data e horário
- Motivo do cancelamento

Dependendo da configuração da loja, ações críticas podem exigir:

- Senha gerencial
- Motivo obrigatório



9 - Impressão térmica e produção

O Atendimento PRO possui integração com impressão térmica em POS Smart.

O sistema suporta:

- Impressão de pedidos
- Impressão parcial
- Ficha de consumo
- Reimpressão

O layout é otimizado para bobinas de 58mm.

10 - Configurações e personalização

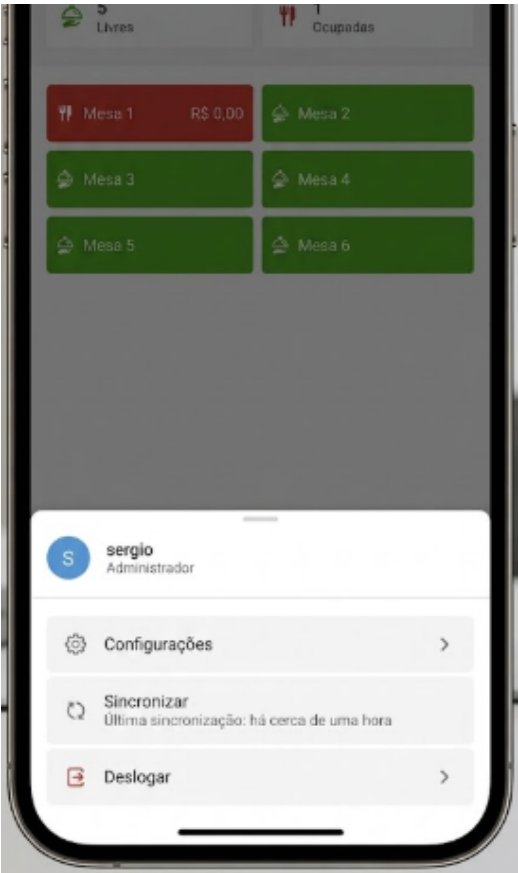
O aplicativo possui configurações completas para adequação operacional.

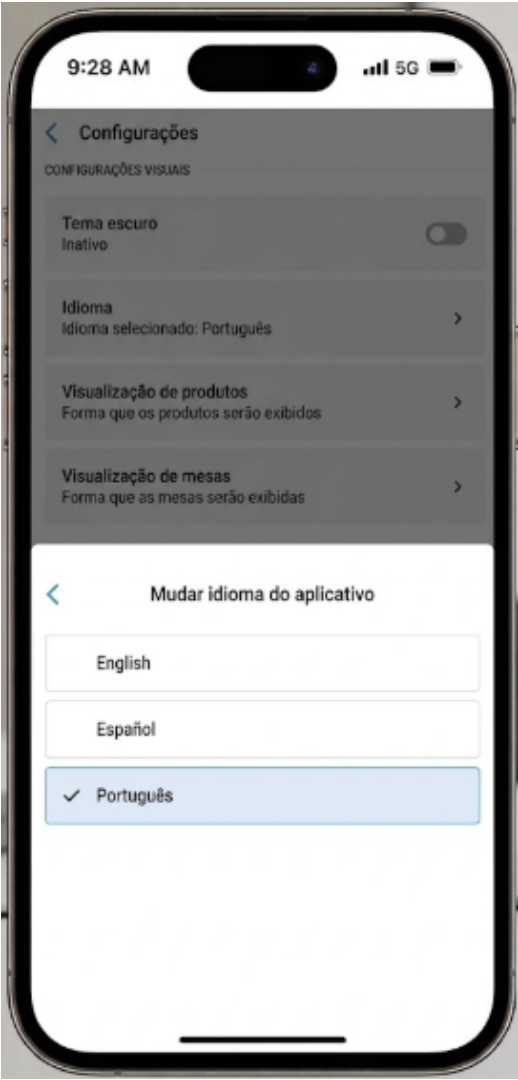
Entre elas:

- Tema escuro
- Idioma
- Layout das mesas
- Visualização de produtos
- Informações do sistema
- Sincronização manual

Idiomas disponíveis:

- Português
- English
- Español







Tutorial de uso em PDF ->

Revisão #3

Criado em Tue, Jul 21, 2026 2:52 PM por Giovani Belline

Atualizado em Tue, Jul 21, 2026 4:47 PM por Giovani Belline