1. DELIVERY

- DELIVERY

DELIVERY

O **Delivery** é o ambiente do PDV destinado à realização e ao gerenciamento de pedidos para **entrega ou retirada**. Nele, o operador pode identificar o cliente, definir o endereço, registrar os produtos, aplicar a taxa de entrega, realizar o pagamento e acompanhar o pedido até sua conclusão.

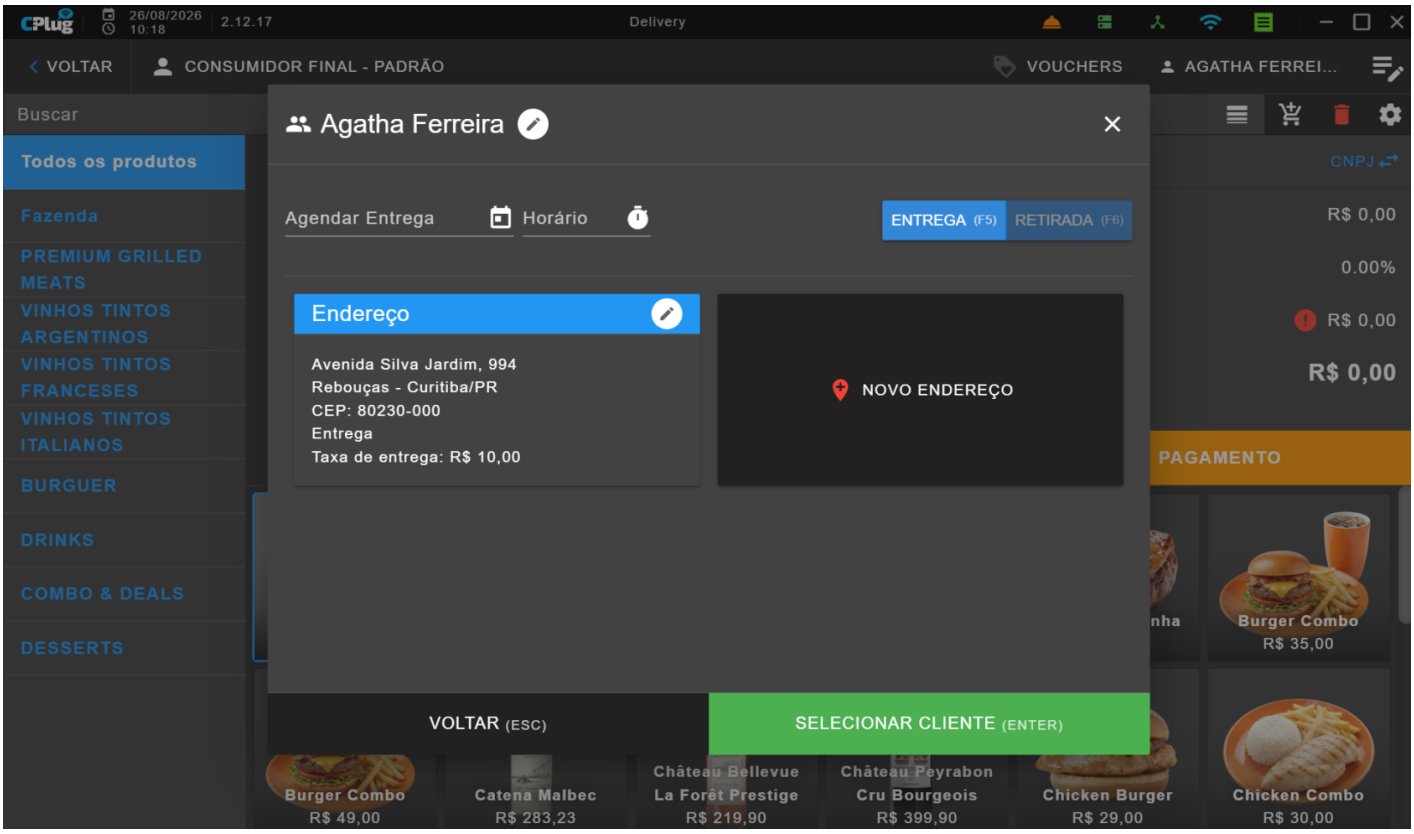
> **Importante:** é necessário possuir o módulo de Delivery disponível no plano para utilizar essa funcionalidade.

https://www.youtube.com/embed/_Su-bC7owlo?list=PL51ST4_8jgo6BBAJPU7mz1ClpUHPtg0RH

---

1. Iniciando um pedido Delivery

Para iniciar uma nova venda, acesse **Delivery** no menu principal do PDV.
Na sequência, selecione o cliente que realizará o pedido.



Seleção do cliente

Recurso	Função
Buscar	Localiza clientes cadastrados
Nome	Permite buscar o cliente pelo nome
CPF	Permite buscar o cliente pelo CPF
Endereço	Permite localizar o cliente pelo endereço
Novo Cliente	Permite cadastrar um novo cliente diretamente no Delivery
Editar	Permite atualizar os dados do cliente selecionado

Ao cadastrar um novo cliente para o Delivery, é necessário informar o endereço para prosseguir com o pedido.

2. Definindo a modalidade do pedido

Após selecionar o cliente, defina como o pedido será realizado:

Modalidade	Descrição
Entrega	Pedido enviado para o endereço do cliente
Retirada	Pedido preparado para retirada pelo cliente

O endereço vinculado ao cliente pode ser visualizado e editado nessa etapa.

> **Importante:** o cadastro do cliente permite apenas um endereço.

Após definir a modalidade e o endereço, clique em **Selecionar Cliente** para continuar.

3. Selecionando os produtos

Após selecionar o cliente, o operador será direcionado para a tela de venda do PDV.

A inclusão dos produtos segue o mesmo processo apresentado no módulo de **Balcão**, permitindo buscar, selecionar e configurar os itens do pedido.

Durante essa etapa, também podem ser aplicados descontos, promoções, observações e demais recursos disponíveis na operação de venda.

4. Taxa de entrega

A taxa de entrega pode ser configurada de diferentes formas:

Tipo	Funcionamento
Taxa fixa	Define um valor único para os pedidos Delivery
Por bairro	Define valores diferentes de acordo com o bairro do endereço do cliente
Manual	Permite informar ou alterar o valor diretamente no PDV

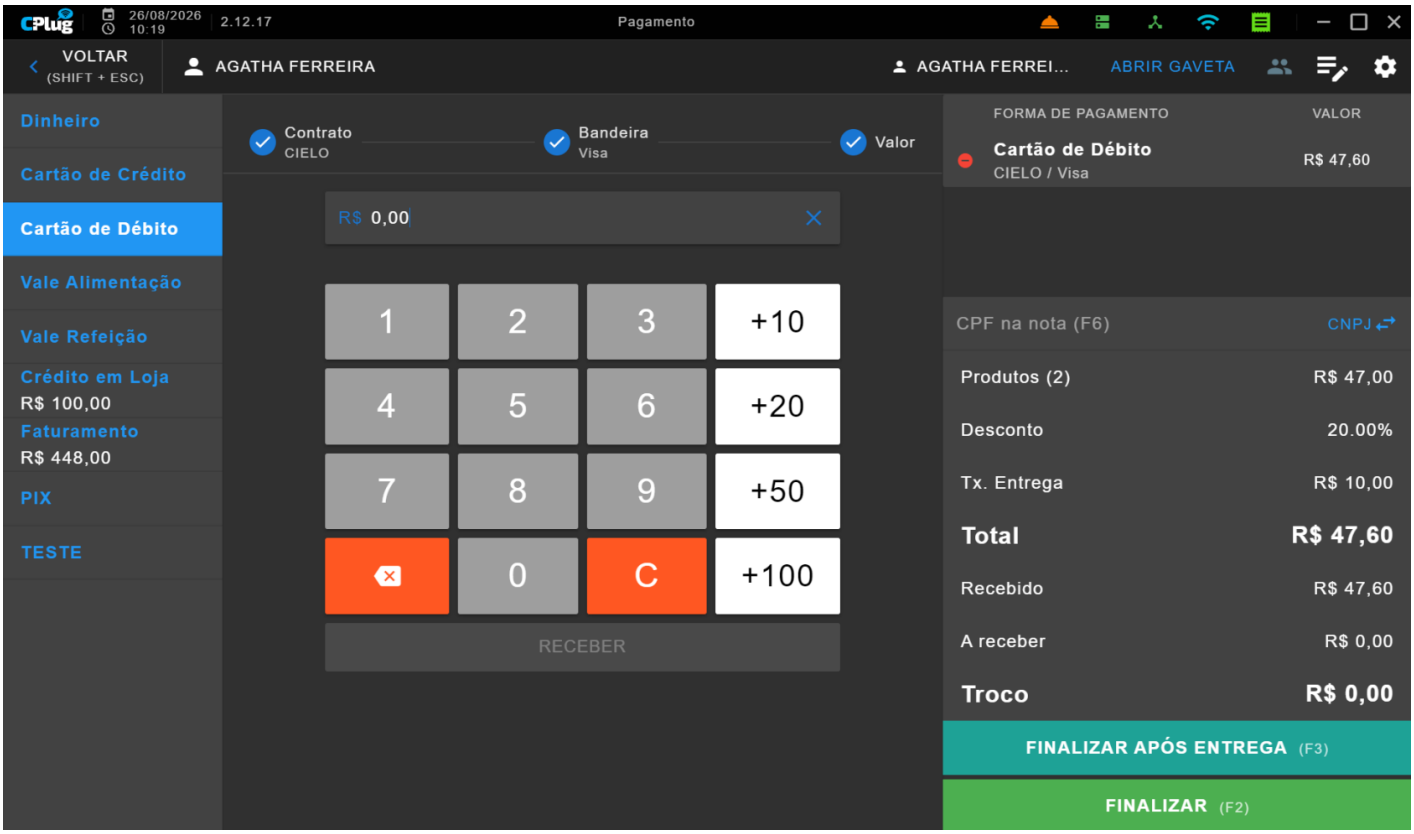
A taxa configurada por bairro é aplicada automaticamente de acordo com o endereço vinculado ao cliente.

A configuração da taxa fixa ou por bairro é realizada no ERP.

> **Importante:** é possível utilizar **taxa fixa ou taxa por bairro**, não sendo possível utilizar as duas configurações simultaneamente.

5. Pagamento e finalização

Após selecionar os produtos e definir a taxa de entrega, avance para o pagamento.
O operador poderá selecionar as formas de pagamento disponíveis e finalizar o pedido normalmente.



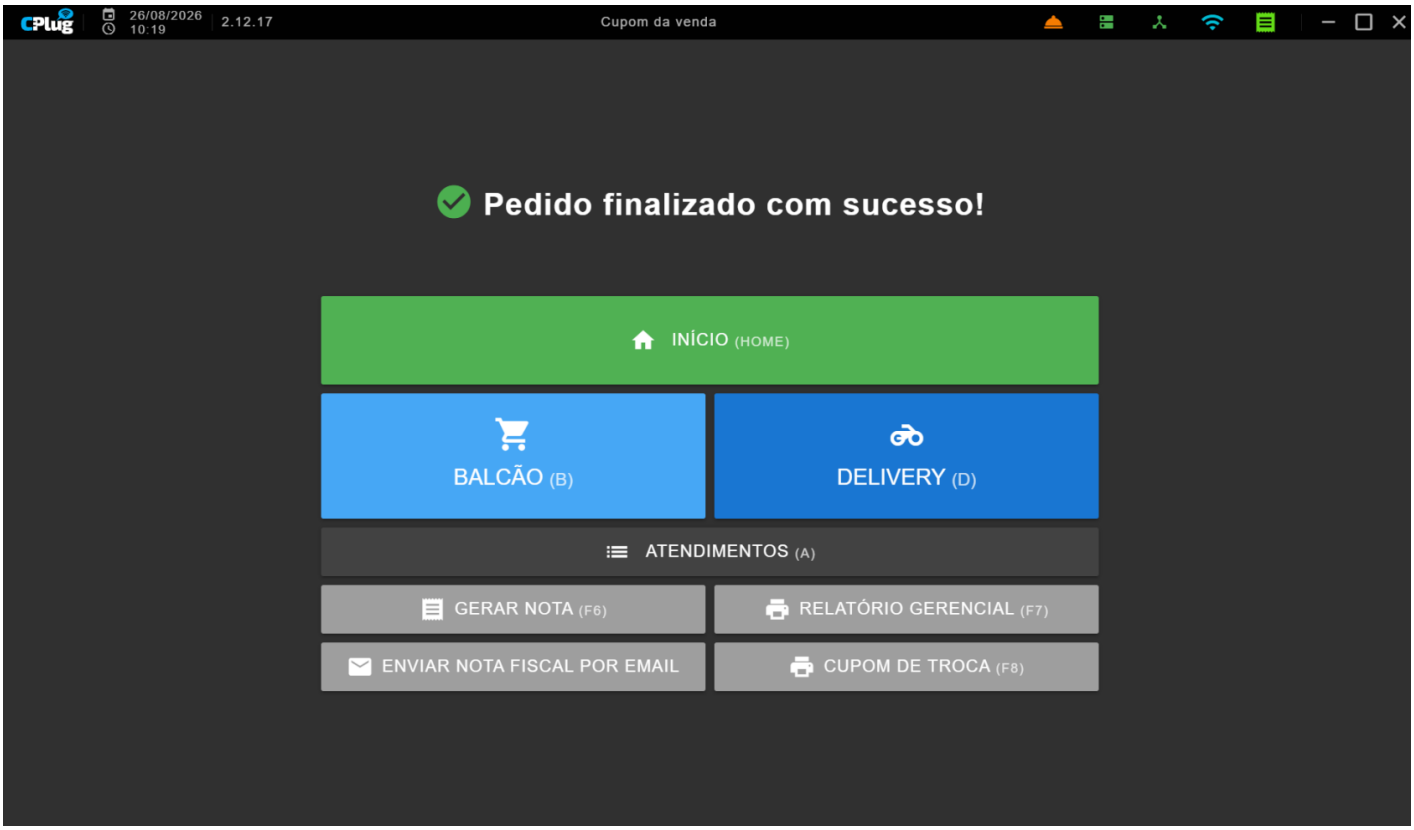
Finalizar após a entrega

O Delivery possui a opção **Finalizar após a entrega**, que permite concluir a venda somente depois que o pedido for entregue.

Essa opção é útil quando o método de pagamento pode ser alterado no momento da entrega.

Por exemplo, o cliente pode informar inicialmente que pagará em dinheiro e, no momento da entrega, optar pelo cartão. Com a venda ainda em aberto, o operador poderá alterar a forma de pagamento antes da finalização.

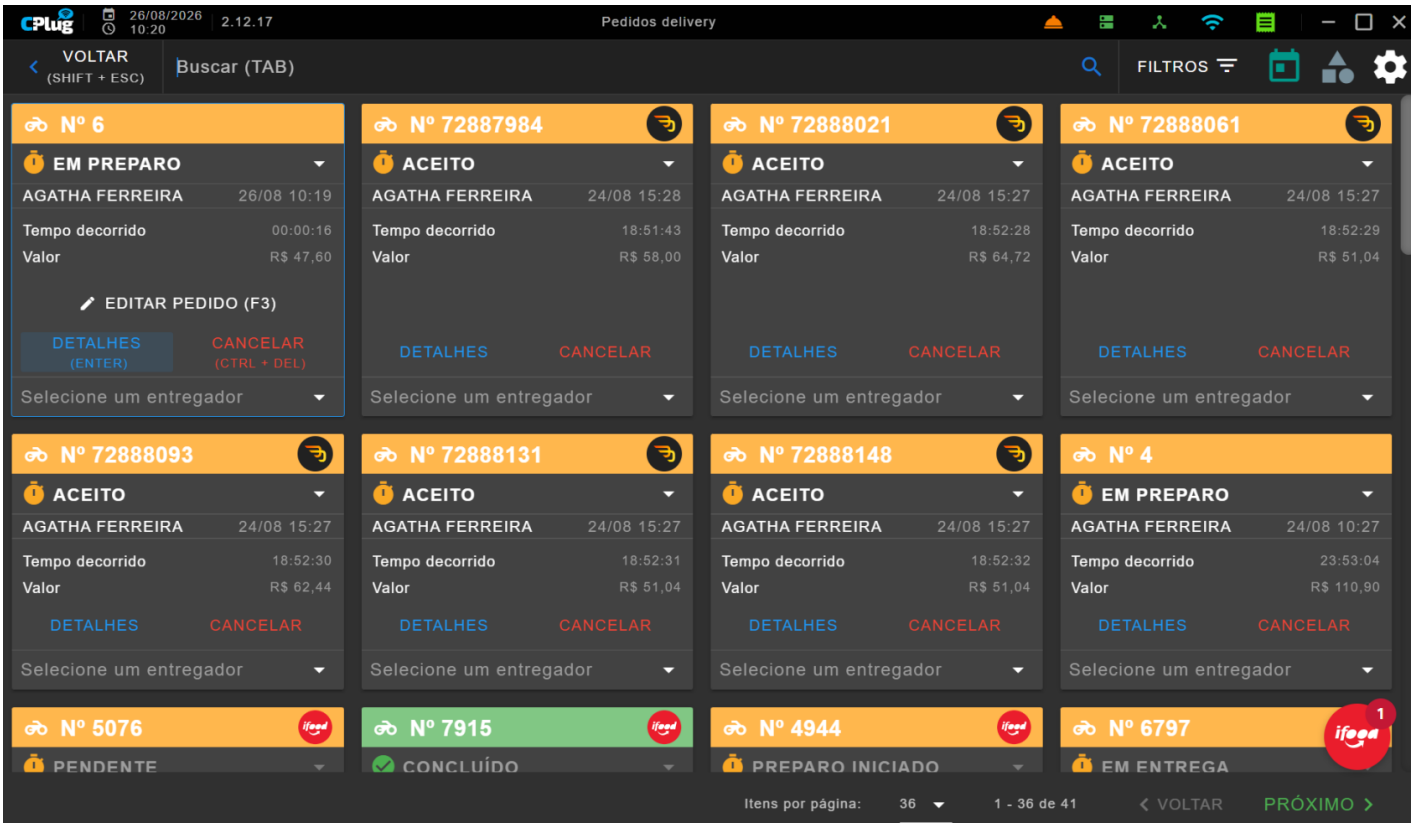
Quando essa opção não estiver habilitada, o pedido será finalizado normalmente ao concluir a operação.



6. Gerenciando pedidos Delivery

Após realizar um pedido, o acompanhamento é feito pelo ambiente **Pedidos Delivery**.
Os pedidos são apresentados em cartões, permitindo visualizar rapidamente as principais informações da operação.

Informação	Descrição
Número do pedido	Identificação do pedido
Status	Situação atual do pedido
Cliente	Cliente vinculado ao pedido
Data e hora	Momento em que o pedido foi realizado
Tempo decorrido	Tempo desde a criação do pedido
Valor	Valor total do pedido
Entregador	Entregador vinculado ao pedido



7. Detalhes do pedido

Ao acessar os detalhes de um pedido, o operador poderá consultar e gerenciar suas informações.



Ação	Possibilidade
Status	Alterar o status do pedido
Entregador	Vincular um entregador ao pedido
Observações	Inserir informações adicionais

Produtos	Consultar os produtos do pedido
Relatório gerencial	Gerar ou reimprimir o relatório
Pedido	Reimprimir o pedido no ponto de impressão
NFCE	Emitir ou reimprimir a nota fiscal
Confirmar	Confirmar a entrega do pedido
Cancelar	Cancelar o pedido

Quando a opção **Finalizar após a entrega** estiver habilitada, o pedido também poderá ser editado antes da conclusão, permitindo, por exemplo, alterar produtos ou a forma de pagamento.

8. Status dos pedidos

Os status permitem acompanhar o andamento dos pedidos e organizar a operação do estabelecimento.

É possível utilizar status como:

- Aceito
- Em preparo
- Pronto para entrega
- Em entrega
- Concluído

Os status podem ser configurados no ERP.

9. Entregadores

Para vincular um entregador ao pedido, ele precisa estar previamente cadastrado no ERP como uma transportadora com a opção **Entregador no Delivery** habilitada.

Após o cadastro, o entregador ficará disponível para seleção nos pedidos Delivery.

10. Pedido finalizado

Após a entrega e a finalização do pedido, não será mais possível alterar informações como status, entregador, observações ou produtos.

No pedido finalizado, ficam disponíveis:

Ação	Possibilidade
Relatório gerencial	Reimprimir o relatório
Pedido	Reimprimir o pedido
NFCE	Emitir ou reimprimir a nota fiscal

Cancelar	Cancelar o pedido

A emissão da nota fiscal fica disponível após a finalização do pedido.

11. Cancelamento

Para cancelar um pedido Delivery, acesse a opção **Cancelar**.

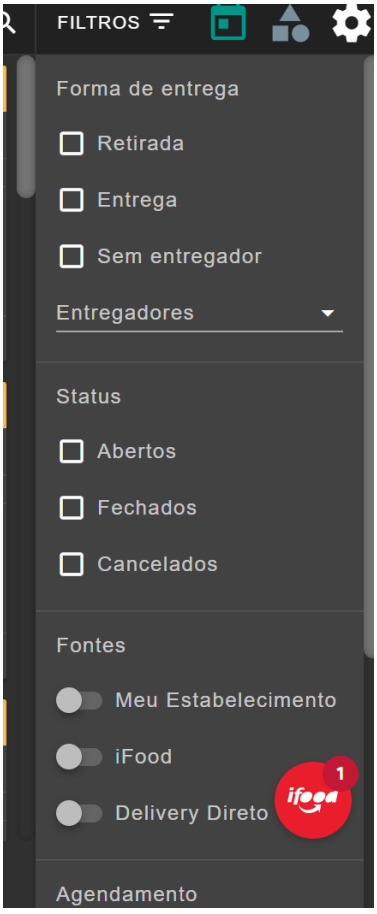
O sistema solicitará:

Informação	Descrição
Status de cancelamento	Define o motivo ou situação do cancelamento
Justificativa	Registra o motivo do cancelamento

Após o cancelamento, os produtos do pedido são **reestabelecidos no estoque** e o valor recebido é eliminado das contas a receber.

12. Filtros dos pedidos

O ambiente de Pedidos Delivery permite filtrar os pedidos para facilitar a localização e o acompanhamento da operação.



Filtro	Opções
Forma de entrega	Retirada, Entrega ou Sem entregador
Entregador	Permite selecionar um entregador específico
Status	Abertos, Fechados ou Cancelados
Fonte	Meu Estabelecimento, iFood, DD ou demais integrações
Agendamento	Exibe somente pedidos agendados
Período de agendamento	Permite informar uma data inicial e uma data final para os pedidos agendados

Os filtros ficam disponíveis na opção **Filtros**, localizada na parte superior da tela de Pedidos Delivery.

Também é possível utilizar a opção **Limpar Filtros** para remover todos os filtros aplicados e voltar à visualização padrão dos pedidos.

13. Modo de exibição dos pedidos

O ambiente de **Pedidos Delivery** permite escolher como os pedidos serão apresentados na tela, facilitando a visualização e o acompanhamento da operação.



Estão disponíveis três modos de exibição:

Modo	Descrição
Tabela	Apresenta os pedidos em formato de tabela, facilitando a visualização das informações de forma organizada e compacta.
Cartões	Exibe cada pedido individualmente em um cartão, permitindo visualizar de forma rápida informações como status, cliente, valor e tempo decorrido.

Kanban	Organiza os pedidos por status, facilitando o acompanhamento visual do andamento de cada pedido na operação.

Para alterar o modo de exibição, acesse **Configurações dos pedidos**, selecione o formato desejado e clique em **Salvar**.

Conclusão

O **Delivery** centraliza a operação dos pedidos de entrega e retirada, desde a seleção do cliente e dos produtos até o acompanhamento, pagamento, entrega e finalização do pedido.