



# MANUAL DO USUÁRIO – DDO FRENTE AUTOATENDIMENTO - MULTICOMANDAS

Guia Completo de Operação do DDO Frente Autoatendimento:  
Assistente Virtual para Pagamentos Por Meio de Comandas

**Autor**  
Vitor H. Scatena

**Jales**

**2025**

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
1.1 Como é Feito o Registro de Pedidos em uma Comanda? .....	2
<b>2. INICIANDO O ATENDIMENTO .....</b>	<b>4</b>
2.1 Iniciando Pagamento dos Itens Registrados na Comanda .....	4
2.2 Identificando Comanda .....	5
2.3 Lista dos Itens Registrados na Comanda .....	6
2.4 Vinculando CPF ou CNPJ ao Cupom Fiscal .....	8
2.5 Definindo Método de Pagamento .....	9
<b>3. POSSÍVEIS MENSAGENS E ERROS DO SISTEMA .....</b>	<b>12</b>

## 1. INTRODUÇÃO:

Este manual tem como objetivo apresentar as instruções de uso do **Sistema DDO Frente Autoatendimento - Multicomandas**, desenvolvido, mantido e comercializado pela empresa **Sistemas DDO**. Trata-se de uma solução para o gerenciamento de pedidos e pagamentos, principalmente em estabelecimentos do setor de alimentação e serviços, como restaurantes, conveniências, cafeterias, bares, buffets, entre outros. O sistema, com funcionalidade **multicomandas**, permite que os clientes recebam uma comanda única para registrar seus pedidos e, posteriormente, realizar o pagamento de maneira autônoma por meio dos Totens de Self Checkout da Marca SelfBR.



**Figura 1: Totem de Self Checkout da Marca SelfBR**

Ao adentrar no estabelecimento, o cliente recebe uma comanda única, que será utilizada para registrar seus pedidos durante toda a sua permanência. Esta comanda serve como um identificador exclusivo no sistema, permitindo que os pedidos sejam atribuídos ao cliente específico.

### 1.1. Como é Feito o Registro de Pedidos em uma Comanda?

No sistema **DDO Frente Autoatendimento - Multicomandas**, o registro de pedido nas comandas é realizado para garantir a correta associação entre cada item consumido e o cliente em questão. **O procedimento pode apresentar variações dependendo do tipo de estabelecimento**, mas, de modo geral, segue as seguintes etapas:

- a. **Entrega da Comanda:** Ao chegar no estabelecimento, o cliente recebe uma **comanda única**, associada a um **código de barras**, presente na própria comanda.
- b. **Registro do Pedido:** O cliente pode fazer pedidos diretamente no balcão com um atendente. Ao solicitar um item, o funcionário pede a comanda do cliente e, utilizando um **leitor de código de barras**, escaneia o código presente na comanda. Em seguida, o item solicitado é registrado imediatamente na comanda do cliente.
- c. **Acúmulo de Consumo:** Durante a permanência do cliente no estabelecimento, ele poderá adicionar novos pedidos à mesma comanda sem a necessidade de realizar o pagamento imediato. Cada novo pedido segue o **mesmo processo de registro**. Todos os produtos consumidos ficam acumulados e vinculados à comanda do cliente. **O total da comanda será calculado apenas no momento do pagamento.**

No momento da saída, o cliente se dirige ao totem de autoatendimento da marca **SelfBR**, onde pode **consultar o total de seus pedidos e visualizar os itens solicitados**. O sistema apresenta uma lista detalhada dos itens consumidos. Em seguida, o cliente segue as instruções fornecidas pelo totem para **realizar o pagamento**, utilizando as opções de pagamento disponíveis, como cartões de débito, crédito ou PIX.

Este manual descreve, de maneira detalhada, os procedimentos operacionais do sistema **DDO Frente Autoatendimento - Multicomandas**, com foco no funcionamento do totem de autoatendimento para a finalização das comandas (pagamento). A operação do totem segue etapas definidas, desde a leitura da comanda até a confirmação do pagamento.

## 2. INICIANDO O ATENDIMENTO:

Ao ligar o totem, a interface do sistema **DDO Frente Autoatendimento** será apresentada ao cliente. A tela inicial (**Figura 2**), exibida em modo fullscreen (tela cheia), é carregada automaticamente no navegador configurado para operar em modo **kiosk**<sup>1</sup>, assegurando que o usuário não tenha acesso a outras aplicações instaladas no dispositivo.



4

*Figura 2 – Tela Inicial do Sistema DDO Frente Autoatendimento*

Como mostrado na **Figura 2**, a interface do sistema conta com a presença de uma personagem animada, chamada **DDORA (DDO Rápido Atendimento)**. A DDORA é responsável por guiar o usuário durante todo o processo de autoatendimento, auxiliando no registro das comandas e na finalização com pagamento.

### 2.1 Iniciando Pagamento dos Itens Registrados na Comanda:

- a. Antes de iniciar o processo de pagamento dos itens registrados na comanda, é necessário garantir que todos os **produtos e serviços** estejam devidamente cadastrados no sistema. A tela inicial, conforme exibido na **Figura 2**, será apresentada ao usuário, permitindo o início do processo de pagamento.
- b. Para dar início ao processo de pagamento, o usuário deve clicar no botão **“INICIAR”**, o que permitirá a leitura e identificação da comanda, iniciando a sequência do autoatendimento.

<sup>1</sup> **Modo Kiosk:** Configuração que restringe o dispositivo a uma única aplicação, bloqueando o acesso a outras funcionalidades.

## 2.2 Identificando Comanda:

Após selecionar o botão “**INICIAR**”, o sistema guiará o usuário até a interface de identificação da comanda do cliente (**Figura 3**). Inicialmente, essa interface apresenta um campo para o usuário inserir a comanda.

A interface de identificação da comanda é exibida em um telão. No topo, o texto "DIGITE SUA COMANDA" está em letras vermelhas. Abaixo dele, o ícone de uma comanda e o texto "COMANDA" também em vermelho. Um campo de entrada de texto contém o texto "Digite sua comanda" e um ícone de uma caneta para edição. Na base da interface, há uma barra vermelha com dois botões brancos: "TECLADO" à esquerda e "AVANÇAR" à direita.

5

**Figura 3** – Interface de Identificação da Comanda

Existem duas formas de identificar a comanda:

**a. Leitura do código de barras:** A primeira forma consiste em passar o código de barras presente na parte traseira da comanda (**Figura 4**) pelo leitor de código de barras localizado abaixo da tela do totem. Quando o código é lido corretamente, a comanda será identificada e o processo avançará para a próxima etapa.



**Figura 4** – Exemplo Parcial de Comanda: Código de Barras

b. Caso a leitura do código de barras não seja possível, o cliente pode inserir manualmente o número correspondente à sua comanda. Para isso, ainda na tela de identificação da comanda (**Figura 3**), o usuário deve selecionar a opção “**TECLADO**”, localizada na parte inferior esquerda da tela. Ao selecionar essa opção, o cliente será redirecionado para uma nova tela, onde poderá digitar o número da comanda utilizando um teclado virtual (**Figura 5**). Após inserir o número, o usuário deve clicar no botão “**AVANÇAR**” para prosseguir com a identificação e seguir para a próxima etapa.



**Figura 5** – Interface de Identificação da Comanda Com Teclado Virtual

### 2.3 Lista dos Itens Registrados na Comanda:

a. Após selecionar o botão “**AVANÇAR**”, o sistema direcionará o usuário para a **Lista de Produtos** (**Figura 6**). Nesta interface, serão exibidos todos os produtos que foram registrados e adicionados à comanda do cliente, que foi previamente identificada.

Nesta etapa, é possível adicionar novos itens à lista de produtos por meio da leitura de seus códigos de barras, caso o item ainda não tenha sido registrado na comanda. A lista exibe a descrição de cada produto, uma foto ilustrativa do item, o valor unitário, a quantidade de cada item (caso o produto seja quantificado por unidades) ou o peso (caso o produto seja registrado por peso), e o valor total de todas as mercadorias registradas.



**Figura 6 – Lista de Produtos**

**b.** Nesta etapa, é de suma importância que o usuário **verifique se os itens presentes na lista** de produtos registrados na comanda correspondem de fato ao que foi consumido/adquirido. Após realizar a verificação, o usuário deverá clicar no botão **“FINALIZAR”**, localizado no canto inferior direito da tela, para avançar para a próxima etapa.

**OBSERVAÇÃO:** Caso o cliente não tenha consumido ou adquirido nenhum item durante sua permanência no estabelecimento, ao identificar a comanda e acessar a lista de produtos, **a tela exibirá a lista de produtos vazia**, uma vez que não haverá nenhum item vinculado àquela comanda. Neste cenário, como não há pagamento a ser realizado, o cliente não poderá avançar para as etapas seguintes relacionadas ao pagamento. O sistema impedirá o avanço para essas etapas.

Nesse caso, o cliente deve **selecionar o ícone com as três barras horizontais vermelhas**, localizado no canto inferior direito da tela do totem. Ao clicar nesse ícone, será exibida a opção **“Cancelar Compra”** (Figura 7). O cliente pode então selecionar o botão **“Cancelar Compra”** para encerrar o processo. Não será necessário seguir para as etapas de pagamento, e o processo será concluído sem qualquer transação.



**Figura 7 – Botão Cancelar Compra**



## 2.4 Vinculando CPF ou CNPJ ao Cupom Fiscal:

a. Após concluir a etapa anterior, caso haja produtos registrados na comanda e/ou na lista de produtos, o usuário será redirecionado para a **tela de vinculação de CPF ou CNPJ (Figura 8)**. Nessa etapa, o sistema oferece a opção de inserir o CPF ou CNPJ do cliente para associá-lo ao cupom fiscal. O usuário pode digitar o número do CPF ou CNPJ diretamente no campo designado para essa finalidade.

A screenshot of a mobile application screen titled "CPF/CNPJ NA NOTA?". Below the title is a sub-header "CPF/CNPJ" and a text input field with the placeholder "Digite o seu CPF/CNPJ". Below the input field is a numeric keypad with buttons for digits 1 through 9 and 0. At the bottom of the screen, there are two red buttons: "VOLTAR" on the left and "PULAR" on the right, with a hamburger menu icon to the right of "PULAR".

8

**Figura 8** – Tela de Vinculação de CPF/CNPJ no Cupom Fiscal

b. Caso o usuário prefira não vincular o CPF ou CNPJ ao cupom fiscal, basta clicar no botão **“PULAR”**, localizado no canto inferior direito da tela, e seguir para a próxima etapa do processo de compra.

c. Caso o usuário deseje vincular algum documento, ele pode digitá-lo com o auxílio do **teclado virtual** disponível na tela. Após inserir o CPF ou CNPJ, basta clicar no botão **“AVANÇAR”**, localizado na parte inferior da tela, conforme ilustrado na próxima imagem (**Figura 9**), para prosseguir para a próxima etapa do processo de compra.



A screenshot of a mobile application interface titled "CPF/CNPJ NA NOTA?". Below the title is a sub-header "CPF/CNPJ" and a text input field containing the number "123.456.789-09". Below the input field is a numeric keypad with buttons for digits 1 through 9 and 0. At the bottom of the screen, there are two red buttons: "VOLTAR" on the left and "AVANÇAR" on the right, with a hamburger menu icon to the right of "AVANÇAR".

9

**Figura 9** – Tela de Vinculação de CPF/CNPJ no Cupom Fiscal Inserindo Dados

## 2.5 Definindo Método de Pagamento:

Neste momento, fomos direcionados para a interface de definição do método de pagamento, conforme ilustrado na **Figura 10**. Para efetuar o pagamento no autoatendimento, o usuário tem à disposição três meios de pagamento: **Cartão de “CRÉDITO”**, **“DÉBITO”** ou **“PIX”**.



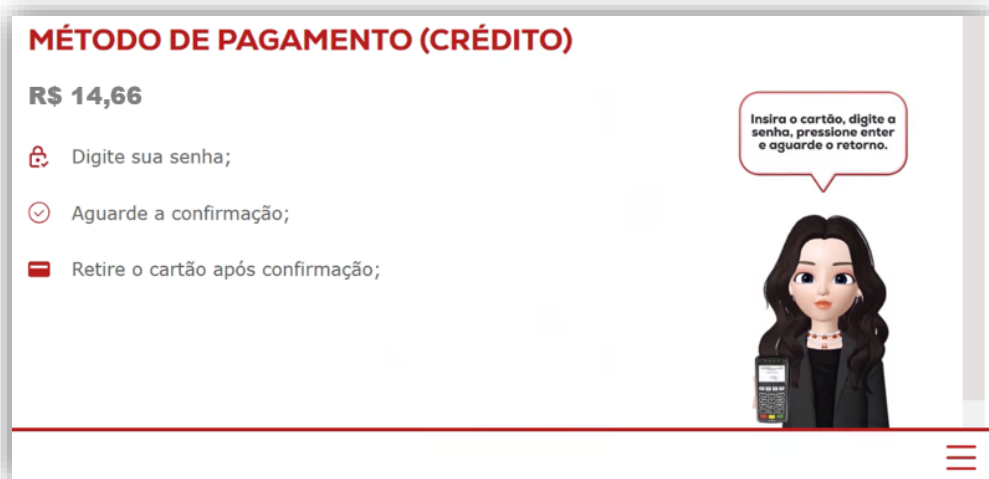
A screenshot of a mobile application interface titled "MÉTODOS DE PAGAMENTO". At the top, it says "Total a Pagar" followed by a white box containing "R\$ 14,66". Below this are three large, colored buttons: a red button for "Crédito" with a card icon, a green button for "Débito" with a card icon, and a dark blue button for "Pix" with a diamond icon. To the right of these buttons is a speech bubble containing the text "Agora, selecione o método de pagamento." and a cartoon illustration of a woman with long dark hair holding a smartphone. At the bottom of the screen, there is a red button labeled "VOLTAR" and a hamburger menu icon on the right.

**Figura 10** – Tela de Definição do Método de pagamento

Após selecionar o meio de pagamento, o usuário deverá seguir as instruções na tela referentes ao método escolhido:

- a. **Pagamento Via Cartão de Débito ou Crédito:** Após selecionar a opção de pagamento por **débito** ou **crédito**, o usuário será

redirecionado para a tela de instruções para pagamento via cartão (**Figura 11**). De acordo com as orientações exibidas na interface, o próximo passo é inserir ou aproximar o cartão de débito ou crédito na maquininha de cartões, localizada na parte superior direita do totem, ao lado da tela. Após digitar a senha do cartão (caso tenha sido requerido), o usuário deve aguardar a confirmação do pagamento. Após a confirmação, o cartão pode ser retirado.



10

**Figura 11** – Instruções Para Pagamento Via Cartão (Opções Crédito ou Débito)

**b. Pagamento Via PIX:** Ao selecionar o método de pagamento via **PIX**, o usuário será redirecionado para a tela de instruções de pagamento via PIX (**Figura 12**). Nessa tela, será exibido um **QR Code** para a realização do pagamento. O usuário deverá, utilizando o aplicativo do seu banco, posicionar seu aparelho sobre o **QR Code** para concluir o pagamento.



**Figura 12** – Instruções Para Pagamento Via Pix

Em **ambas as formas de pagamento**, o usuário deverá aguardar o processamento da transação. Após a confirmação do pagamento, o cupom fiscal e o comprovante do meio de pagamento escolhido serão impressos. O usuário deve retirar ambos os comprovantes da impressora para concluir o processo.

Após a impressão dos comprovantes, **o usuário deverá retirar suas mercadorias**, caso tenha adquirido algum item. Em seguida, o sistema retornará automaticamente à tela inicial de vendas, pronto para um novo atendimento.

### 3. POSSÍVEIS MENSAGENS E ERROS DO SISTEMA:

A seguir, apresentamos uma tabela com **possíveis** erros no **Sistema DDO Frente Autoatendimento**, a parte do processo em que esses erros costumam ocorrer e as soluções recomendadas.

MENSAGEM DE ERRO	PASSO DA VENDA	SOLUÇÃO
Tela congelada	Indefinido	<b>Reiniciar o totem</b> no botão de acionamento do sistema na lateral
Desculpe, parece que não há conexão com a internet no momento	Início da venda	Verificar <b>conectividade do Totem</b> nas configurações, examinar cabos e conectores de rede, verificar roteadores/switch.
Desculpe, houve um problema com a maquininha de cartão	Início do pagamento	Verificar se o <b>Pinpad está ligado</b> , verificar <b>conectividade</b> do mesmo com a placa mãe.
Não é possível realizar a venda sem nenhum produto	Finalizando a compra	<b>Verificar se há itens registrados</b> na lista de produtos. Caso não haja, o sistema não permitirá finalizar a venda.
O código do produto fornecido está incorreto. Tente novamente	Inserindo itens à lista de produtos	Verificar se o <b>código de barras</b> do produto está em <b>boas condições</b> para leitura. <b>Verificar o cadastro</b> do produto no sistema.
Tente novamente ou escolha um método de pagamento diferente	Pagamento	Verificar se o cartão foi <b>inserido corretamente</b> , verificar se foi feita a leitura do QR Code do PIX corretamente.
CPF inserido é inválido	Vinculação de CPF/CNPJ ao cupom fiscal	Verificar se o número do documento foi <b>digitado corretamente</b> , pois é feita uma validação com o documento.
Ocorreu um problema com a venda.	Finalizando a compra	<b>Entrar em contato com nosso suporte</b> . Sistemas DDO (contatos na última página).
Sua comanda não foi localizada	Identificação da comanda	Verificar se o número da comanda foi <b>digitado corretamente</b> , certificar-se de que a <b>comanda está ativa</b> no sistema.

**Tabela 1** – Tabela de Possíveis Erros – Sistema DDO Frente Autoatendimento



**CONTATO PARA SUPORTE**

(17)99749-6668 (Setor Comercial)

(17)99631-7606 (Setor técnico)

[suporte@sistemasddo.com.br](mailto:suporte@sistemasddo.com.br)

Visite nossa página na WEB

[www.selfbr.com.br](http://www.selfbr.com.br)

Rua dez, 2241, Centro Jales-SP

Material desenvolvido pela  
equipe DDO

1ª edição: março de 2025

Jales - 2025