



MANUAL DO USUÁRIO – SISTEMA DDO FRENTE AUTOATENDIMENTO VOLTADO PARA PADARIAS

Guia Completo de Operação do DDO Frente
Autoatendimento Assistente Virtual Voltado para Padarias

Autor
Vitor H. Scatena

Jales

2025

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. INICIANDO O ATENDIMENTO	3
2.1 Iniciando Uma Compra	3
2.2 Selecionando um Item para pesagem	4
2.3 Pesando o Item Escolhido	4
2.4 Lista de Produtos e Adicionar Item por Código de Barras	6
2.5 Vinculando CPF ou CNPJ ao Cupom Fiscal	7
2.6 Definindo Método de Pagamento	9
3. POSSÍVEIS MENSAGENS E ERROS DO SISTEMA	11

1. INTRODUÇÃO:

Este manual tem como finalidade apresentar as instruções de uso do **Sistema DDO Frente Autoatendimento**, desenvolvido, mantido e comercializado pela empresa **Sistemas DDO**. Trata-se de um sistema do tipo PDV (Ponto de Venda), voltado especificamente para padarias, que permite ao cliente realizar o processo de compra de forma autônoma por meio de um terminal de autoatendimento com balança integrada.

O **Sistema DDO Frente Autoatendimento** permite a pesagem de produtos vendidos por peso, como pães, bolos e itens de confeitaria, o registro das compras e a finalização do pagamento, sem a necessidade de interação com operadores. O pagamento é realizado por meio de métodos eletrônicos, incluindo PIX e cartões de débito e crédito.

Este manual descreve, de forma detalhada, os procedimentos operacionais do sistema, abrangendo as etapas de pesagem, registro e pagamento, com o objetivo de orientar o correto manuseio do terminal de autoatendimento no ambiente comercial.



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

2. INICIANDO O ATENDIMENTO:

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



3

Figura 2 – Tela Inicial do Sistema DDO Frente Autoatendimento

Como observado na **Figura 2**, temos a presença de uma personagem. A principal interação com o sistema é realizada por meio dessa personagem animada chamada **DDORA (DDO Rápido Atendimento)**, que guia o usuário durante todo o processo de autoatendimento. A DDORA é responsável por auxiliar o cliente no registro dos produtos e na finalização das compras.

2.1 Iniciando Uma Compra:

- a. Antes de iniciar o processo de compra, é importante garantir que todos os produtos já estejam cadastrados no sistema. A tela inicial, mostrada na **Figura 2**, será exibida para o usuário, permitindo o início do registro da compra.
- b. Para começar o processo, o usuário deve clicar no botão “INICIAR”, para dar início a pesagem ou/e leitura dos itens desejados.

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

2.2 Selecionando um Item para pesagem:

a. Após selecionar o botão “**INICIAR**”, o sistema conduzirá o usuário, por meio da assistente virtual, até a interface de registro de produtos (**Figura 3**). Esta interface apresenta uma lista com imagem e nome de até 12 itens distintos disponíveis para pesagem. Nessa etapa, a assistente virtual orienta o usuário a selecionar o item desejado, clicando diretamente na respectiva imagem para prosseguir com a pesagem.



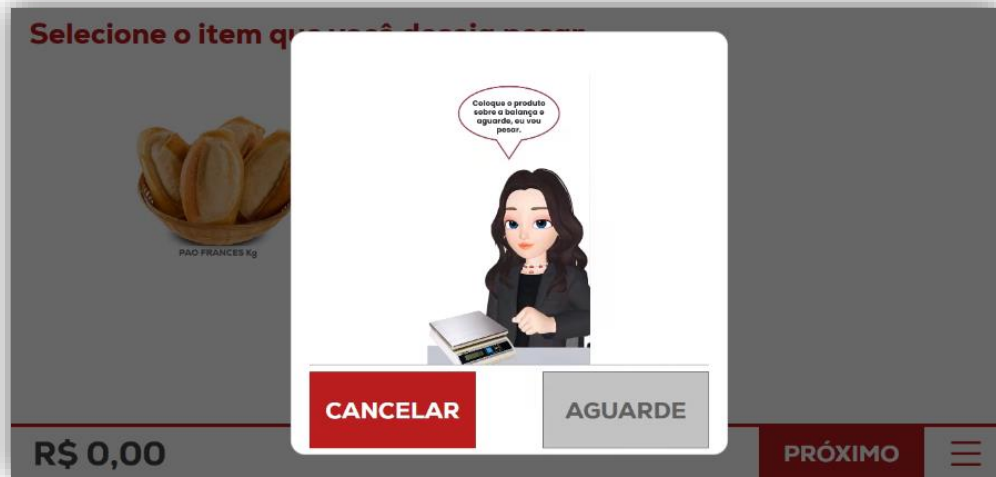
Figura 3 – Interface de Registro de Produtos

Observação: A interface de pesagem pode ser desabilitada nos casos em que o estabelecimento não comercializa itens a granel.

b. Caso não haja necessidade de selecionar itens para pesagem, o usuário deverá acionar o botão “**PRÓXIMO**”, localizado no canto inferior direito da tela. Ao fazer isso, o sistema avançará diretamente para a etapa de leitura de código de barras, conforme descrito no **Capítulo 2, tópico 2.4 - página 6** deste manual.

2.3 Pesando o Item Escolhido:

a. Após a seleção do produto na tela do totem, será exibida uma nova interface (**Figura 4**) na qual a assistente virtual orientará o usuário a posicionar o item na balança integrada ao totem. A balança está fixada na lateral esquerda do equipamento, sobre um suporte metálico.



5

Figura 4 – Interface de Pesagem

b. Com o produto posicionado sobre a balança, o sistema realizará a leitura do peso e calculará automaticamente o valor correspondente à quantidade pesada.

c. Assim que o peso for estabilizado e reconhecido pela balança, uma nova interface será exibida, apresentando as informações do item pesado (**Figura 5**). Esta interface incluirá o nome do produto, a data da pesagem, o preço por quilo do item selecionado, o peso do produto e o valor total a ser pago pelo cliente, ou seja, o valor referente ao produto que foi recém-pesado.



Figura 5 – Interface com Informações Relativas ao Item Pesado

d. O botão “**ADICIONAR**” será habilitado após a estabilização do peso. Ao selecionar este botão, o produto será adicionado à lista de itens no sistema, e o usuário será automaticamente redirecionado à interface de registro de produtos, conforme ilustrado na **Figura 3**. Q

usuário pode repetir esse processo para pesar e registrar quantos produtos desejar.

e. Após a pesagem de todos os produtos desejados, o usuário deve selecionar o botão “**PRÓXIMO**” na interface de registro de produtos, localizado no canto inferior direito da tela, conforme ilustrado na **Figura 3**.

2.4 Lista de Produtos e Adicionar Item por Código de Barras:

a. Após selecionar o botão “**PRÓXIMO**”, o sistema direcionará o usuário para a **Lista de Produtos (Figura 6)**. Nessa interface, serão exibidos os produtos que foram pesados e adicionados na etapa anterior. Caso o usuário não tenha adicionado nenhum produto, a interface será apresentada como uma lista vazia. Nesta etapa, **os produtos também podem ser adicionados ao carrinho por meio da leitura de seus códigos de barras.**

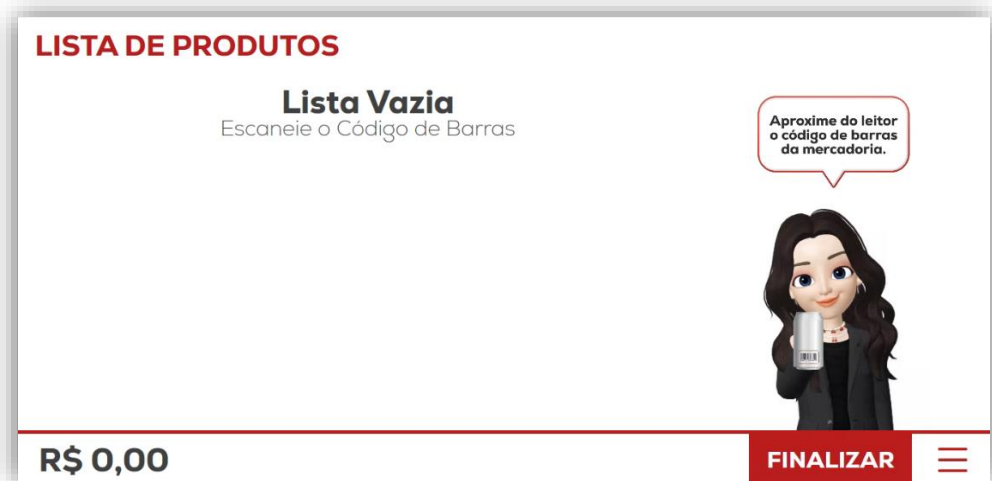


Figura 6 – Lista de Produtos (Vazia)

b. O leitor de código de barras está posicionado na estrutura do totem, no lado esquerdo, logo abaixo do monitor. O usuário deverá aproximar o produto do leitor para que o código seja capturado e registrado automaticamente.

c. Assim que o código de barras é lido, o item será instantaneamente adicionado à lista de produtos visível na tela do totem (**Figura 7**), permitindo que o usuário acompanhe o progresso da compra.



Figura 7 – Lista de Produtos (Com Item)

d. Após concluir a leitura de todos os produtos desejados, o usuário deverá clicar no botão **“FINALIZAR”**, localizado no canto inferior direito da tela, para avançar para a próxima etapa.

2.5 Vinculando CPF ou CNPJ ao Cupom Fiscal:

a. Após concluir a etapa anterior, o usuário será redirecionado para a tela de vinculação do **CPF** ou **CNPJ** (**Figura 8**). Nessa etapa, o sistema oferece a opção de inserir o CPF ou CNPJ do cliente para vincular ao cupom fiscal. O usuário pode digitar o número do CPF ou CNPJ diretamente no campo indicado.



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.

8

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

2.6 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”**.



9

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.

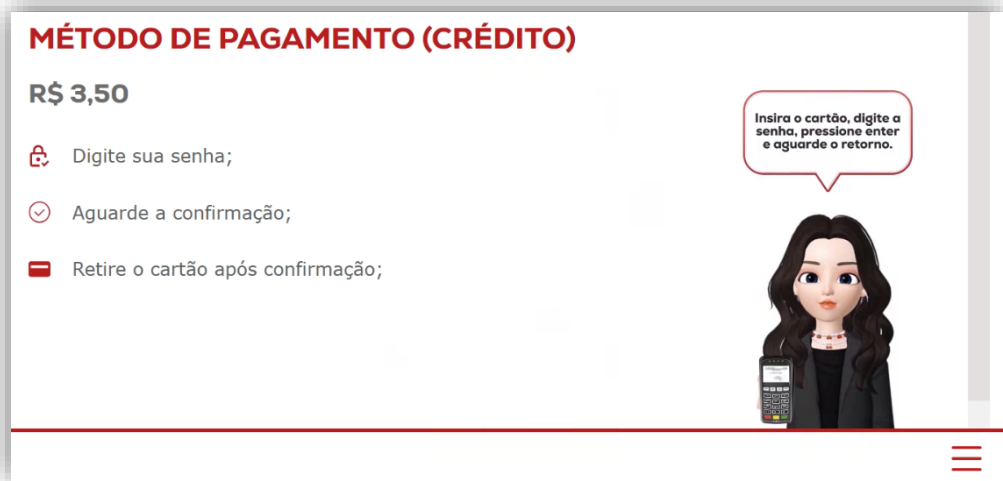


Figura 11 – Instruções Para Pagamento (Opções Crédito ou Débito)

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**. Em seguida, o sistema retornará automaticamente à tela inicial de vendas, pronta 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	Reiniciar o totem no botão de acionamento do sistema na lateral
Desculpe, parece que não há conexão com a internet no momento	Início da venda	Verificar conectividade do Totem 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 Pinpad está ligado, verificar conectividade do mesmo com a placa mãe.
Não é possível realizar a venda sem nenhum produto. Tente novamente	Finalizando a compra	Verificar se foi adicionado itens na lista de produtos, verificar se o leitor de código de barras está funcionando corretamente.
O código do produto fornecido está incorreto. Tente novamente	Inserindo itens à lista de produtos	Verificar se o código de barras do produto está em boas condições para leitura. Verificar o cadastro do produto no sistema.
Tente novamente ou escolha um método de pagamento diferente	Pagamento	Verificar se o cartão foi inserido corretamente, verificar se foi feito 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 digitado corretamente, pois é feito uma validação com o documento.
Ocorreu um problema com a venda.	Finalizando a compra	Entrar em contato com nosso suporte. Sistemas DDO (contatos na última página).
Peso Instável	Pesagem de produto	Verificar se não existe algo que faça o peso variar na balança
Peso negativo	Pesagem de produto	Reiniciar a balança sem produto sobre ela

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

Visite nossa página na WEB
www.selfbr.com.br

Rua dez, 2241, Centro Jales-SP

Material desenvolvido pela
equipe DDO

1ª edição: março de 2025

Jales - 2025