



# MANUAL DO USUÁRIO – SISTEMA DDO FRENTE AUTOATENDIMENTO

Guia Completo de Operação do DDO Frente  
Autoatendimento Assistente Virtual

**Autor**  
Vitor H. Scatena

**Jales**

**2025**

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. INICIANDO O ATENDIMENTO .....</b>	<b>3</b>
2.1 Iniciando Uma Compra .....	3
2.2 Adicionando Item .....	4
2.3 Vinculando CPF ou CNPJ ao Cupom Fiscal .....	5
2.4 Definindo Método de Pagamento .....	6
<b>3. POSSÍVEIS MENSAGENS E ERROS DO SISTEMA .....</b>	<b>9</b>

## 1. INTRODUÇÃO:

Este manual tem como objetivo fornecer orientações sobre o uso do sistema **DDO Frente Autoatendimento**, um sistema de autoatendimento desenvolvido, mantido e comercializado pela empresa **Sistemas DDO**. Este sistema é projetado para ser utilizado em ambientes de frente de loja, como supermercados, farmácias, lojas de conveniência, lojas de eletrônicos, lojas de roupas, entre outros, por meio de totens de self checkout da marca **SelfBR (Figura 1)**. O foco principal deste manual é a operação do totem no modo de **autoatendimento**.



**Figura 1:** totem de self checkout da marca **SelfBR**

O DDO Frente é um sistema do tipo **PDV** (Ponto de Venda), totalmente digital, que permite ao cliente realizar suas compras de maneira autônoma, sem a necessidade de interações com um atendente. No ambiente de autoatendimento, o cliente seleciona e registra os produtos desejados utilizando o método de leitura do código de barras ou outras formas de inserção de dados. O pagamento pode ser efetuado por meio de métodos eletrônicos como **PIX** ou **cartões de débito e crédito**.

Este manual fornecerá as instruções detalhadas sobre como utilizar o totem de autoatendimento **SelfBR**, **abordando todas as etapas do processo**, desde o início da operação até a finalização do pagamento.

## 2. INICIANDO O ATENDIMENTO:

Ao ligar o totem, o cliente será apresentado à interface do sistema **DDO Frente**. A tela inicial (**Figura 2**), exibida em modo fullscreen (tela cheia), é carregada automaticamente junto ao navegador configurado para operar em **modo kiosk**<sup>1</sup>, 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 leitura dos itens desejados.

---

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

## 2.2 Adicionando Item:

a. Após clicar em “**INICIAR**”, o sistema irá guiar o usuário através da assistente virtual para a interface de registro dos produtos, que inicialmente estará vazia (**Figura 3**). Nessa etapa, os produtos serão adicionados ao carrinho por meio da leitura de seus códigos de barras.



**Figura 3** – 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 4**), permitindo que o usuário acompanhe o progresso da compra.



**Figura 4** – 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.

### 2.3 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 5). 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.

A screenshot of a mobile application screen titled "CPF/CNPJ NA NOTA?". Below the title is a sub-header "CPF/CNPJ". There is a text input field with the placeholder "Digite o seu CPF/CNPJ" and a small icon to its right. 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".

**Figura 5** – 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 6), para prosseguir para a próxima etapa do processo de compra.



**Figura 6** – Tela de Vinculação de CPF/CNPJ no Cupom Fiscal Inserindo Dados

#### 2.4 Definindo Método de Pagamento:

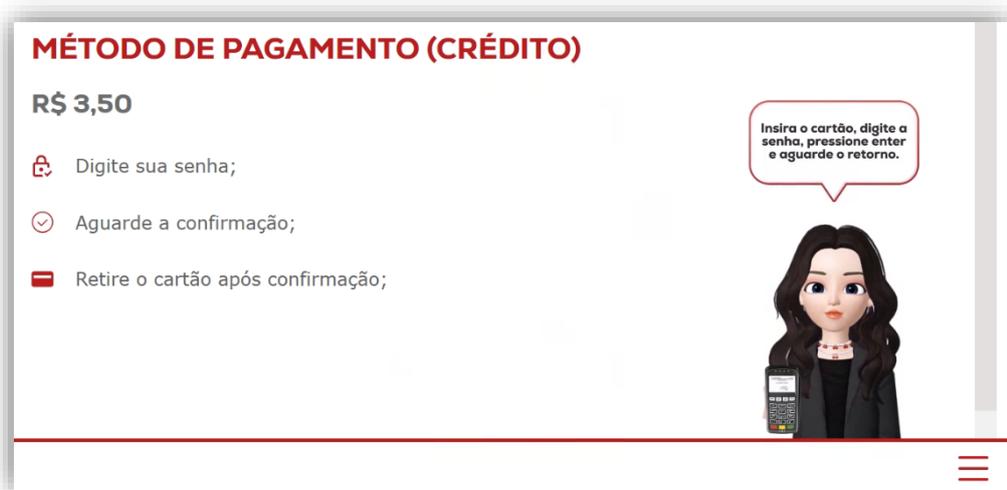
Neste momento, fomos direcionados para a interface de definição do método de pagamento, conforme ilustrado na **Figura 7**. Para efetuar o pagamento no autoatendimento, o usuário tem à disposição três meios de pagamento: **Cartão de “CRÉDITO”**, **“DÉBITO”** ou **“PIX”**.



**Figura 7** – 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 8**). 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 8** – 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 9**). 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 9 – 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 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 digitado corretamente, pois é feita 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).

**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