

Nil's Pizzaria · Pizza Express

Manual da Atendente Central de Despacho

Painel, cozinha, motoboys, fechamento e o motor de rotas, aba por aba, do jeito que a atendente vê

Este manual explica o que cada tela faz, o que o sistema decide sozinho e o que depende de você. Leia o capítulo do motor primeiro: quase toda dúvida do balcão vem dali.

Versão de outubro/2026 (atualizada em 12/10)

Sumário

Antes de tudo: Novidades de outubro/2026 (página seguinte) — o que mudou e o que você precisa fazer diferente.

1. Visão geral: o caminho de um pedido
2. Entrar no sistema e papéis
3. O motor de rotas, explicado
4. Aba Painel
5. Aba Concluídos
6. Aba Mapa
7. Aba Pesquisar
8. Aba Motoboys
9. Aba Configurações
10. Aba Fechamentos
11. Aba Lançamentos: consumação, desconto, gorjeta e extra
12. Aba Salão
13. Telas da cozinha: KDS e Fila da Cozinha
14. A TV da loja
15. Etiquetas e impressão
16. Dia operacional e o reset das 02:00
17. Problemas comuns e o que fazer

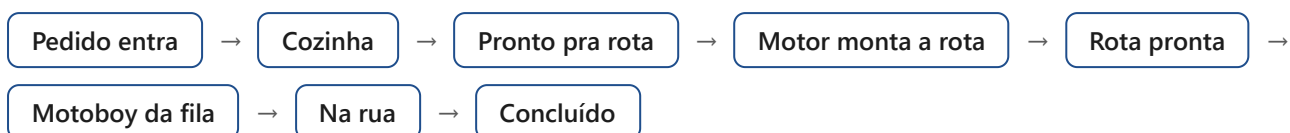
Novidades de outubro/2026: leia primeiro

O que mudou no sistema e o que você faz diferente. Cada item está explicado no capítulo indicado.

O que mudou	O que você faz
Aceite em 5 minutos. O motoboy tem 5 minutos pra aceitar a rota no app. Não aceitou: a rota volta sozinha pra fila e ele fica fora da fila.	Aparece um alerta vermelho no Painel. Fale com o motoboy e escolha  Liberar pra fila ou  Não liberar , escrevendo o que ele disse. Enquanto ninguém decide, ele não entra na fila. (4.1)
Fila só com a rota finalizada. Não existe mais entrar na fila com rota aberta. E só dá pra voltar pra fila 5 minutos depois de a rota ter saído.	Motoboy dizendo que não consegue entrar na fila: peça pra ele finalizar a rota no app. O botão Disponível do Painel também recusa quem tem rota aberta. (3.3 e 8)
Consumação só com saldo. O sistema só aceita a consumação se o motoboy já tiver esse valor a receber na semana.	Sem saldo, a tela trava e pede a senha (a mesma de gorjeta e extra, que o dono tem). Na segunda-feira ninguém tem saldo antes da primeira entrega. (11)
Desconto. Lançamento novo, pra quando o motoboy tem um valor a descontar (o caso comum: virou a pizza na entrega).	Lançamentos → tipo  Desconto → escreva o motivo, que é obrigatório. (11)
Rota com 3 pizzas. A terceira pizza só entra se o desvio for pequeno (até 1,3 km).	Nada. Só não estranhe rota saindo com 2 quando havia uma terceira "mais ou menos perto". (3.1)
Rota espera a pizza que está saindo. Com pizza quase pronta pro mesmo lado, a rota espera alguns minutos em vez de sair com 1.	Nada. O card diz o que ela está esperando. Se o pedido não pode esperar: Fechar agora. (3.2)
Botão Despachar. Com o despacho automático ligado, ele não existe mais: quem despacha é o sistema.	Pra mudar quem leva um pedido já entregue, use a Pesquisa. (4.3 e 7)
Cancelar rota confere antes. Se uma pizza nova entrar na rota enquanto você escolhe o motivo, o sistema recusa.	Olhe a rota de novo e decida. Isso evita cancelar pizza que você não tinha visto. (4.3)
Entregas de um motoboy na Pesquisa. Inclusive de motoboy desativado.	Pesquisar → digite o nome →  Entregas . (7)
Folha de pagamento nova. Do maior valor pro menor, chave PIX com o tipo escrito e QR Code nas chaves aleatórias.	Aba Fechamentos → documento da semana → Imprimir. (10)
Configuração deixa rastro. Quem alterar a configuração do motor ou a tabela de preço por km fica registrado com o login.	Não mexa em Configurações sem combinar com o gerente ou o dono. (9)

Depois de cada atualização, aperte F5 no Painel. A tela que ficou aberta desde antes continua na versão velha e pode dar erro em coisas que mudaram, como lançar consumação.

1. Visão geral: o caminho de um pedido



- **Pedido entra** sozinho: do Multipedidos (iFood, 99Food, site, balcão) pelo webhook, ou do cupom impresso da Pizza Express pelo interceptador que roda no PC da loja. Ele aparece na coluna Cozinha em segundos. Se algo der errado na entrada, aparece o aviso "pedidos que falharam": avise o gerente ou o administrador, que trata isso.
- **Cozinha**: o pedido fica na coluna Cozinha do Painel e nas telas da cozinha (KDS) até ficar pronto.
- **Pronto pra rota**: quem dá esse clique é a atendente ou a cozinha, **exatamente quando a pizza sai da cozinha**. É o momento em que o motor passa a trabalhar com o pedido. Errou o clique? [↩ Voltar pra cozinha](#) desfaz.
- **Motor**: encaixa o pedido numa rota aberta que vá na mesma direção, ou abre uma rota nova. A rota fica "formando" por alguns minutos e depois "pronta".
- **Motoboy**: a rota pronta vai pro primeiro da fila. Ele tem 5 minutos pra aceitar no app, e sai. A rota vira "despachada".
- **Concluído**: o motoboy marca cada entrega e finaliza. A rota vai pra coluna de concluídas e entra no fechamento dele.

O que é automático e o que é seu. Entrada do pedido, montagem da rota, escolha do motoboy, cálculo da taxa e fechamento semanal são automáticos. Seu trabalho é: dar o "pronto" na hora certa, tratar os avisos vermelhos, e intervir só quando o sistema pede ou quando algo saiu do padrão.

2. Entrar no sistema e papéis

Endereço: **centraldespacho.tech**. Login com e-mail e senha. O selo ao lado do título mostra em qual unidade você está (CIC ou Rebouças).

Papel	O que vê
Atendente	Todas as abas da sua unidade, menos Admin.
Gerente	Igual à atendente, mas enxerga as duas unidades e pode desligar o despacho automático.
Administrador	Tudo, inclusive a aba Admin, que não aparece pra atendente.
Cozinha	Só a tela do KDS.

Outras telas, todas no mesmo endereço: **Modo TV, KDS Cozinha, Fila da Cozinha, Estoque**, e o **app do motoboy** em */motoboy.html*.

Sessão do motoboy é diferente da sua: ele entra com telefone e senha. Se você redefinir a senha dele no Painel, o app dele desconecta na hora. Avise antes.

3. O motor de rotas, explicado

O motor é o programa que decide quais pedidos vão juntos, quando a rota fecha e pra quem ela vai. Ele segue regras fixas, iguais todo dia. Conhecer as regras evita 90% das intervenções manuais erradas.

3.1 Como ele junta pedidos

- **Direção:** pedidos só vão juntos se estão no mesmo rumo saindo da loja, dentro de um ângulo configurado. Pedidos muito perto um do outro passam mesmo sem estar exatamente na direção.
- **Distância real:** mede pelas ruas, no caminho de moto, não em linha reta.
- **Custo de inserção:** entre várias rotas possíveis, o pedido entra na que faz o motoboy rodar menos a mais. Se o desvio for grande demais, abre rota nova.
- **Teto de paradas:** hoje 3 por rota nas duas lojas. As duas primeiras pizzas aceitam até 3 km de desvio; a **terceira só entra se o desvio for de até 1,3 km**, ou seja, quase no caminho.
- **Rotas gêmeas:** dois pedidos que ficam prontos no mesmo segundo não geram duas rotas de uma parada. O mais novo entra na rota do mais antigo.

3.2 Quando a rota fecha

- **Lotação:** chegou no teto de paradas, fecha e vira "pronta".
- **Tempo:** rota formando espera de 3 a 7 minutos por companhia. Com muito motoboy livre, espera menos. Com poucos, espera mais e tenta juntar com outra rota aberta antes de fechar.
- **Regra de pico:** sem motoboy na fila, a rota fica aberta esperando. Ela fecha quando um motoboy entra na fila, e nesse momento o motor ainda tenta juntar o que estiver aberto. O card do Painel avisa "segurada" e mostra há quanto tempo a pizza está no balcão.
- **Despacho antecipado:** com frota folgada e motoboy livre, o pedido que fica pronto sai na hora, sem esperar companhia, a não ser que a espera inteligente veja companhia chegando.
- **Espera inteligente:** se há pizza na cozinha pro mesmo lado, perto de ficar pronta, a rota espera por ela em vez de sair com 1. Rota de 1 pizza espera no máximo 7 minutos. Rota de 2 ou mais espera até 5 minutos desde a última pizza, e nunca mais de 7 desde que nasceu. O card mostra o que ela está esperando.
- **Encher a rota:** na hora em que a rota vai sair pro motoboy, o motor ainda puxa pizza pronta que esteja no caminho, respeitando o teto e o desvio.
- Enquanto a rota está "formando", ela pode receber pizza, tenha a idade que tiver.
- ⚡ **Prioridade:** pedido marcado como prioridade pela cozinha fecha a rota imediatamente, vira primeira parada, e essa rota sai antes das outras.

3.3 Pra quem a rota vai

- **Fila FIFO:** o primeiro que entrou na fila recebe. O sistema não fura fila.
- O motoboy entra na fila digitando o **código da TV** no app. O código muda a cada uso, então só entra quem está na loja.
- **Só entra na fila quem finalizou a rota** no app. Com rota aberta o app recusa e manda finalizar. E só dá pra entrar 5 minutos depois de a rota ter saído: é a trava contra "dar entrega" sem ter entregue pra pegar outra rota.

- Rota devolvida **não volta pro mesmo motoboy por 15 minutos**.
- O motoboy tem **5 minutos pra aceitar** a rota no app, com o tempo correndo na tela dele. Não aceitou: a rota volta sozinha pra fila e vai pro próximo, e ele fica **fora da fila** até alguém do balcão decidir no alerta do Painele (ver 4.1). A rota que voltou aparece com o aviso pra conferir se as pizzas estão no balcão: ele pode ter levado sem aceitar.

3.4 Taxa do motoboy

Cada parada tem um valor pela distância de moto da loja ao cliente, pelas ruas, dentro da tabela de faixas de km da unidade (Configurações). O valor é sempre um da tabela; não existe mais taxa fixa por bairro. Pedido lançado na cozinha a partir das 23:20 soma R\$ 5,00 na taxa (bônus da noite).

3.5 Endereço e coordenada

- Três de cada quatro pedidos já chegam com a coordenada do cliente. Os outros são localizados pelo endereço no Google.
- Desde setembro o sistema **só aceita a coordenada se a rua devolvida for a rua pedida**. Se o Google não encontra a rua certa, o pedido fica **sem GPS**, ganha rota manual e o Painele mostra o aviso vermelho: confirme o endereço com o cliente e oriente o motoboy.

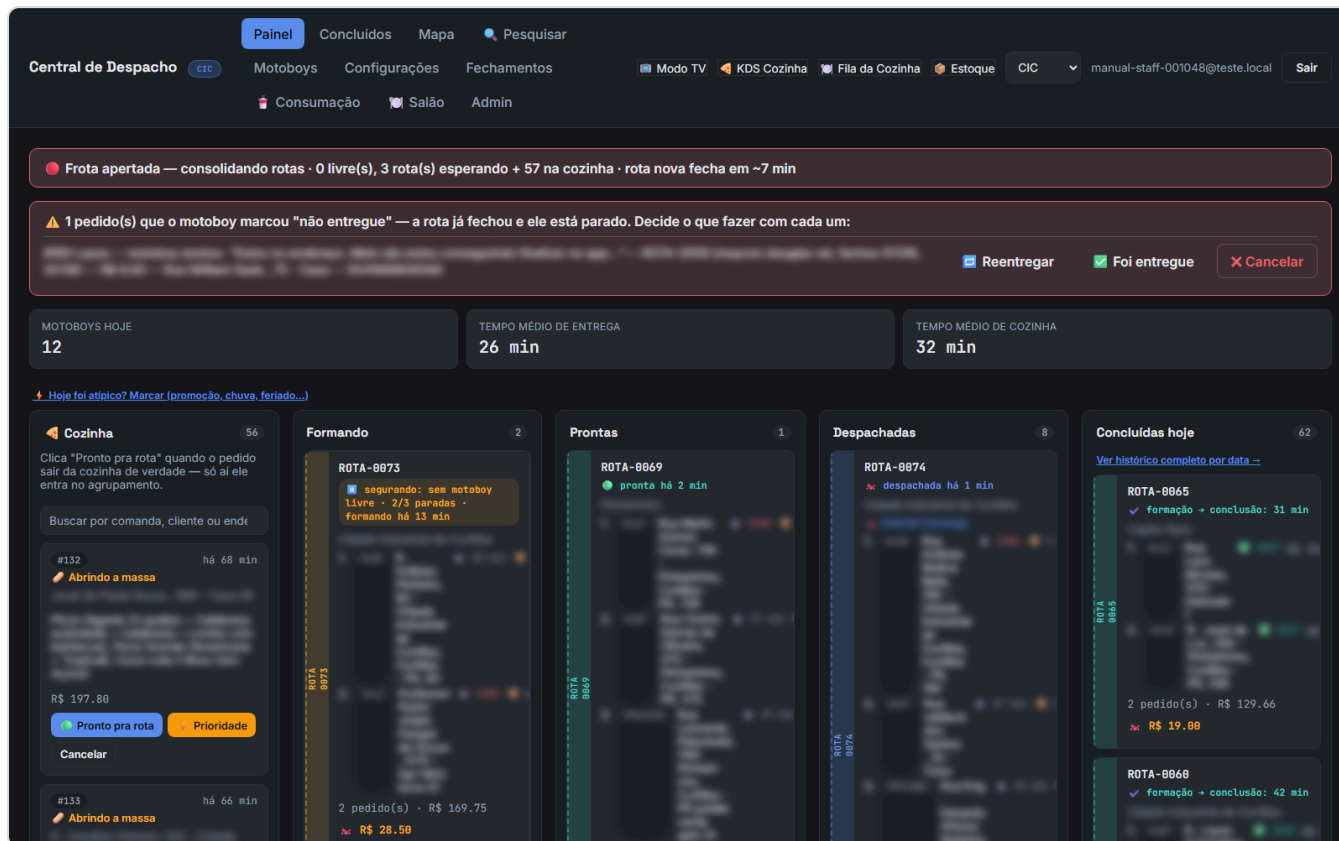
3.6 Pressão da frota

O motor mede o tempo todo quantos motoboys estão livres ou voltando contra quantas rotas esperam. Essa "pressão" decide o tempo de espera das rotas e o teto de paradas. O Painele mostra o estado no topo: folgada, normal ou apertada.

Quando intervir. Intervenha quando o Painele pedir (avisos vermelhos), quando um pedido específico não pode esperar (⚡ Prioridade ou Fechar agora), ou quando o motoboy relata problema na rua. Não intervenha pra "melhorar" uma rota que o motor montou: a regra dele considera coisas que não estão na tela, como a pressão da frota e a direção das outras rotas abertas.

4. Aba Painei

É a tela de operação. Atualiza sozinha quando algo muda no banco.



Painel: barra de abas, seletor de unidade, pressão da frota e avisos do dia (dados de cliente borrados)

4.1 Topo

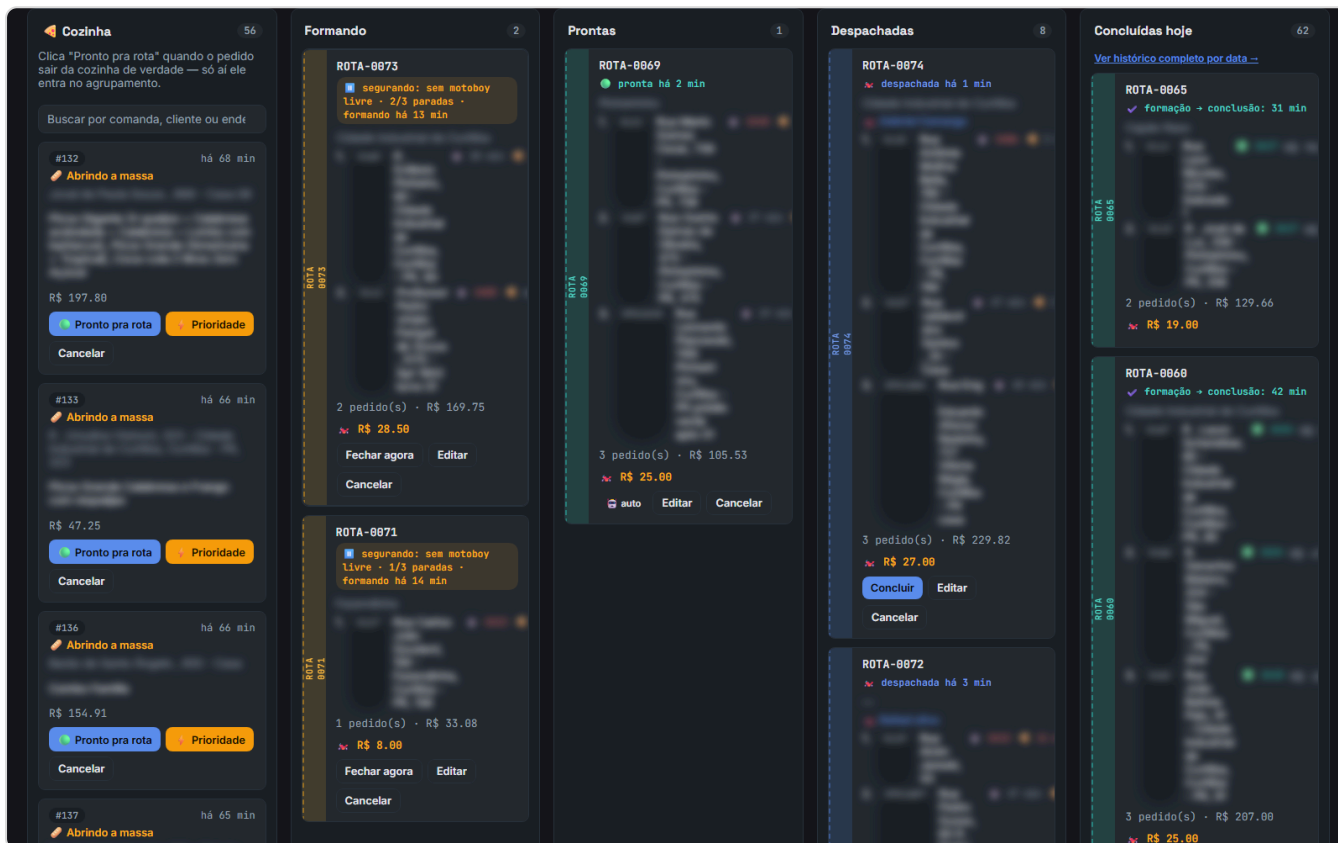
- **Métricas do dia:** motoboys que trabalharam hoje, tempo médio de entrega, tempo médio de cozinha.
- **Pressão da frota:** estado atual, quantos livres e quantos voltando.
- **Avisos**, só aparecem quando existem:
 - Pedidos que chegaram e não entraram no sistema: avise o gerente ou o administrador. Enquanto isso, o pedido pode ser lançado à mão pelo Multipedidos.
 - Interceptador da Pizza Express sem sinal há mais de 12 minutos: o programa do PC da loja pode ter fechado. Sem ele, nenhum pedido da Pizza Express entra.
 - Pedido sem GPS em rota manual: confirme o endereço com o cliente e oriente o motoboy.
 - Não entregues: o motoboy marcou "não entregue" com o motivo e a rota fechou. Desde 07/10 isso conta como entrega paga pra ele (ele foi até lá), menos quando o motivo é "outro motoboy fez". Decida: Reentregar, Foi entregue ou Cancelar com motivo. Essa lista não some sozinha.
 - **Não aceitou a rota:** o motoboy passou dos 5 minutos sem aceitar. A rota já voltou pra fila e ele está fora dela. Fale com ele e clique **Liberar pra fila** ou **Não liberar**; o sistema pede o que ele disse e registra quem decidiu. Quem não foi liberado continua no aviso como "fora da fila hoje", com o botão **Liberar agora** se a decisão mudar.

4.2 Coluna Cozinha

Pedidos que ainda não estão prontos. Em cada card:

- **Pronto pra rota**: clique **exatamente quando a pizza sai da cozinha**. É esse clique que entrega o pedido ao motor: a partir dele o pedido entra numa rota e o tempo no balcão passa a contar. Não clique antes de a pizza estar pronta, e não deixe pra depois.
- **Prioridade**: pedido esquecido, refeito ou atrasado. Fecha a rota na hora, vira primeira parada e sai antes das outras. Só o clique, sem motivo. Fica registrado quem clicou.
- **Cancelar**: cancela o pedido com motivo obrigatório.

Com o KDS ligado, o Pronto só é aceito depois que a cozinha passou o pedido pela etapa de conferência. Se recusar, a cozinha ainda não confirmou.



As cinco colunas: Cozinha, Formando, Prontas, Despachadas e Concluídas hoje. Cards de rota com paradas, valores e botões

4.3 Colunas Formando, Pronta e Despachada

Cada card é uma rota: código (ROTA-0042), paradas na ordem, comandas, valor de cada parada e o total do motoboy. A barra de tempo diz se a rota vai fechar por tempo ou se está "segurada" esperando motoboy.

- **Fechar agora**: fecha a rota formando sem esperar. Antes de fechar, o sistema tenta juntar em outra rota aberta que vá na mesma direção. Fica registrado quem fechou.
- **Despachar**: **só aparece quando o despacho automático está pausado** nas Configurações (gerente ou admin). Com o automático ligado, o card mostra "🚗 auto" e quem despacha é o sistema, pro primeiro da fila.
- **Editar**: abre o modal com cada pedido da rota. Ali dá pra **Remover da rota** (o pedido volta pro motor e procura outra rota) ou **⬅ Voltar pra cozinha** (desfaz o Pronto clicado errado; vale até o motoboy iniciar a rota).
- **Cancelar pedido**: cancela um pedido específico com motivo. Se a rota ficar vazia, ela é cancelada junto.

- **Cancelar rota**: cancela a rota inteira com motivo. Se uma pizza nova entrou na rota enquanto você escolhia o motivo, o sistema recusa e mostra a rota de novo, pra você não cancelar o que não tinha visto.

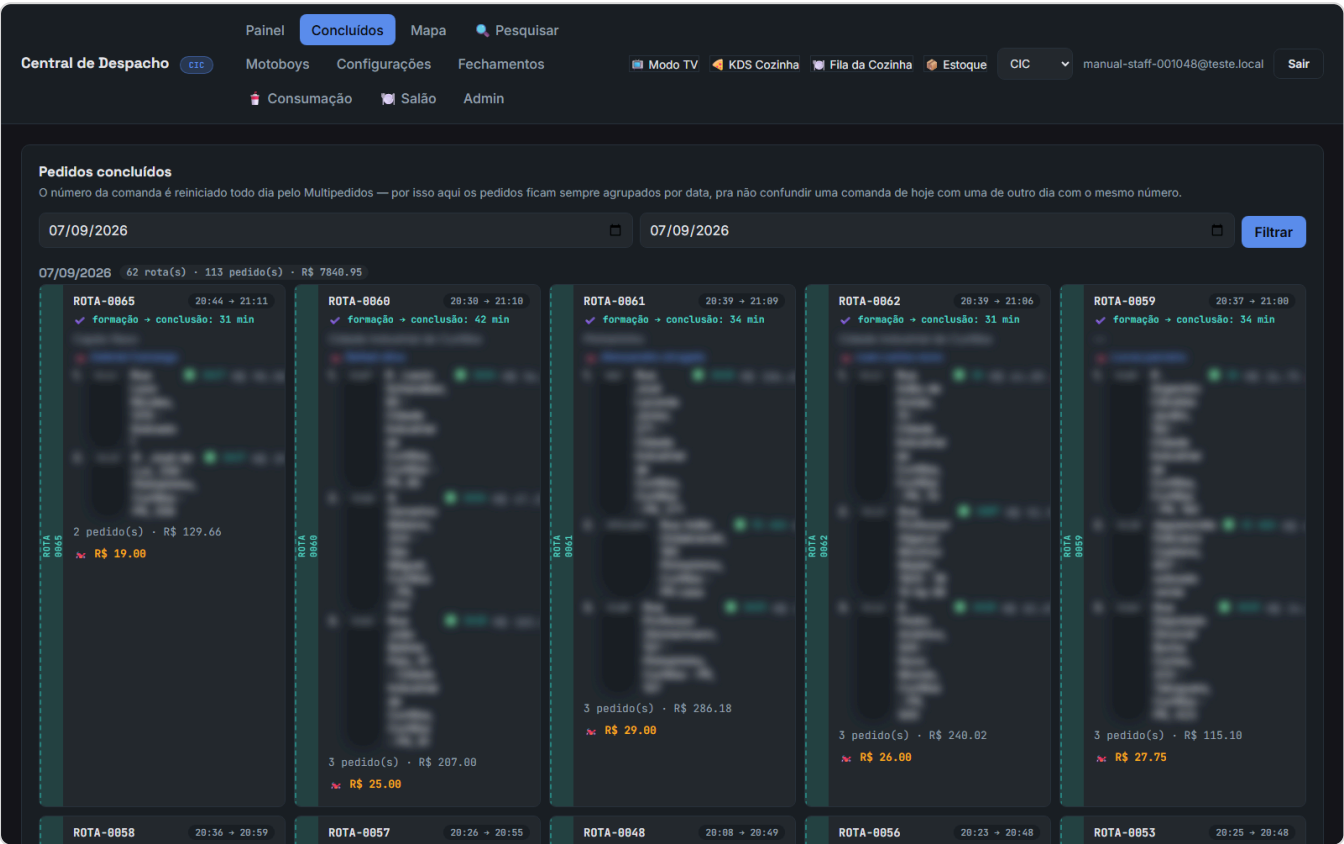
Rota "pronta" sem sair. Se a rota está pronta e não sai, não tem motoboy na fila. O card diz "aguarda motoboy". Fechar outra rota não resolve. O que resolve é motoboy digitar o código da TV.

4.4 Concluídas de hoje

Rotas finalizadas no dia operacional, com horário e valor. Rota da madrugada aparece aqui até as 02:00.

5. Aba Concluídos

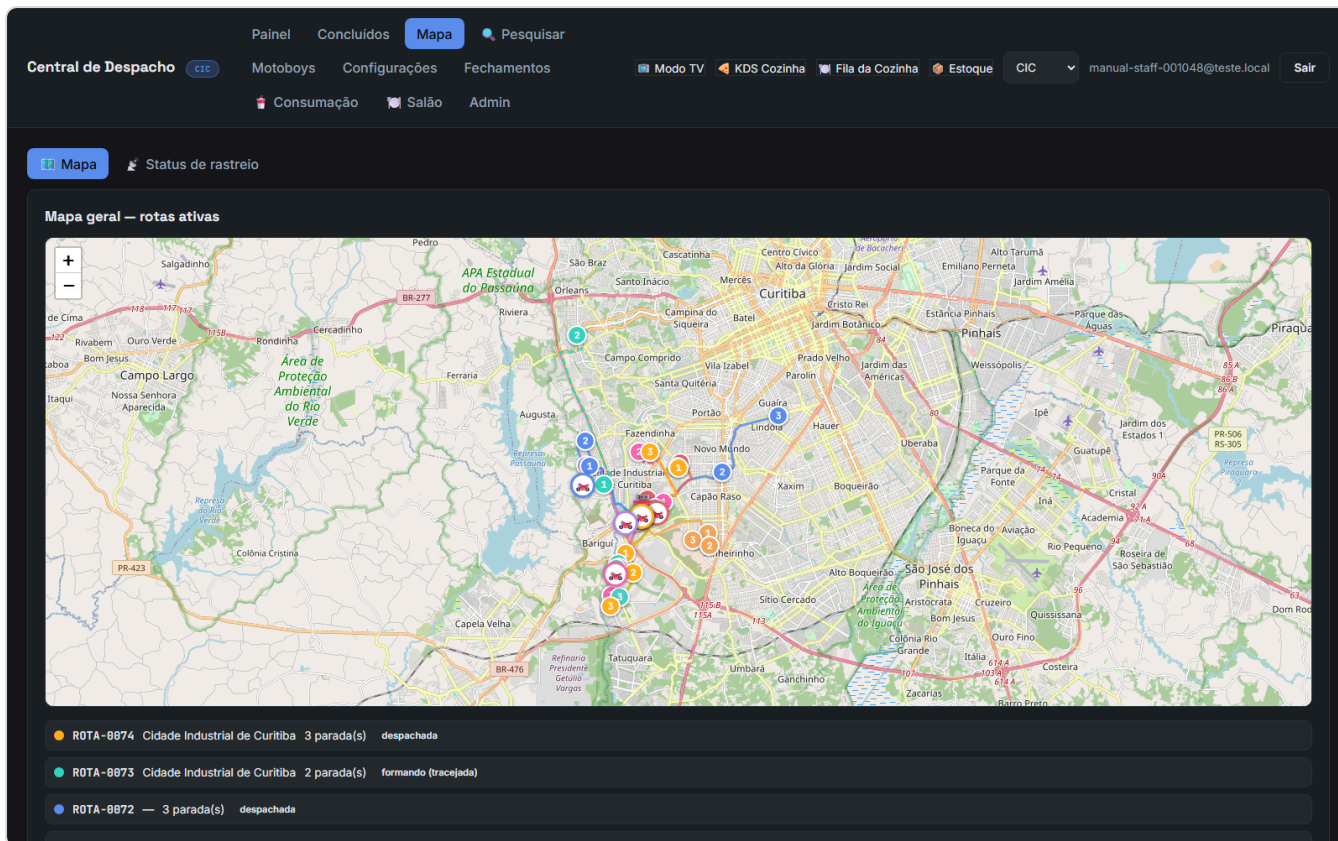
Histórico de pedidos concluídos, agrupado por dia operacional (o dia vai das 02:00 às 02:00 do dia seguinte). Filtre o período pelas datas. Serve pra conferir uma entrega antiga, um valor, quem levou.



Concluídos: histórico por dia operacional

6. Aba Mapa

Rotas ativas desenhadas com o caminho real pelas ruas, na ordem das paradas, e a posição dos motoboys que estão em rota. A posição só existe enquanto o motoboy está com rota na mão; fora de rota o app não rastreia. Clicar numa rota do Painel mostra a prévia dela no mapa.



Mapa: rotas ativas pelas ruas e motoboys em rota

7. Aba Pesquisar

Busca por número da comanda, nome, telefone ou endereço. Mostra o pedido com status, rota, motoboy e horários.

- Digitando o **nome de um motoboy**, ele aparece na lista com o botão **Entregas**: todas as entregas dele no período, com rota, horário e taxa. Funciona também pra motoboy desativado.
- Pedido **cancelado que acabou sendo entregue** (o cliente voltou atrás): aba Concluídos → Pedidos cancelados → **Foi entregue (cliente voltou atrás)** e aponte quem levou. A taxa vai pro fechamento dele.
- Em pedido **concluído**, dentro da semana de fechamento ainda aberta, há duas ações: **entregue por outro motoboy** (troca quem recebe a taxa) e **cancelar** com motivo.

Cuidado com a busca por número. Buscar "1" traz todas as comandas que contêm 1, de vários dias. Confira data, nome e endereço antes de clicar em qualquer ação. Ação em pedido errado altera o fechamento de um motoboy.

8. Aba Motoboys

- **Fila:** quem está online e disponível, na ordem em que vai receber rota. Quem tem rota aberta não entra na fila, nem pelo código da TV nem pelo botão Disponível daqui: primeiro finaliza a rota no app.
- **Cadastrar motoboy:** nome, telefone e apelido opcional. Depois, criar o login com senha. O telefone é o login dele no app.
- **Redefinir senha:** derruba a sessão do app na hora. Avise o motoboy antes.
- **Fechamentos**: histórico de fechamentos do motoboy.
- **↔ Rebouças** / **↔ CIC**: **transfere o motoboy pra outra loja** pelo resto da noite. Ele sai da fila daqui na hora, o turno daqui fecha, e ele entra na fila de lá quando digitar o código da TV de lá. Não dá pra transferir quem está com rota na mão: espere ele finalizar.
- **Turnos de hoje:** entrada e saída de cada um, e a coluna **Bônus perm.** (bônus de permanência, o que antes se chamava diária) na linha da primeira entrada da noite: R\$ 40,00 pra quem entrou até 18:10, ou o valor com o desconto e a hora em que chegou. A regra completa está no capítulo 10.
- **Zerar fila:** tira todo mundo da fila. Use só em situação anormal. O reset das 02:00 faz isso sozinho todo dia.
- **Excluir:** apaga o cadastro em cascata. Prefira desativar.

Motoboys

Nome: _____ Telefone (DDD+numero, sem +55): _____ Chave PIX (opcional): _____ **Adicionar**

Zerar fila Tira todo mundo da fila/disponibilidade de uma vez (fecha o turno de quem estava aberto) — depois é só marcar "Disponível" de novo, um por um, pra quem estiver mesmo presente.

NOME	TELEFONE	CHAVE PIX	DISPONIVEL	ATIVO	FILA	LOGIN	
admin			■	✓	offline	+ Criar login	WhatsApp ↔ Rebouças Fechamentos Excluir
Alan alves			■	✓	offline	⚡ Redefinir senha	WhatsApp ↔ Rebouças Fechamentos Excluir
alan aparecido dos			■	✓	offline	⚡ Redefinir senha	WhatsApp ↔ Rebouças Fechamentos Excluir
Alan Santos			■	✓	offline	+ Criar login	WhatsApp ↔ Rebouças Fechamentos Excluir
alan santos olivei			■	✓	offline	⚡ Redefinir senha	WhatsApp ↔ Rebouças Fechamentos Excluir
Alessandro strugali			■	✓	offline	⚡ Redefinir senha	WhatsApp ↔ Rebouças Fechamentos Excluir

Motoboys: cadastro, disponível/ativo, fila, login e fechamentos (telefones borrados)

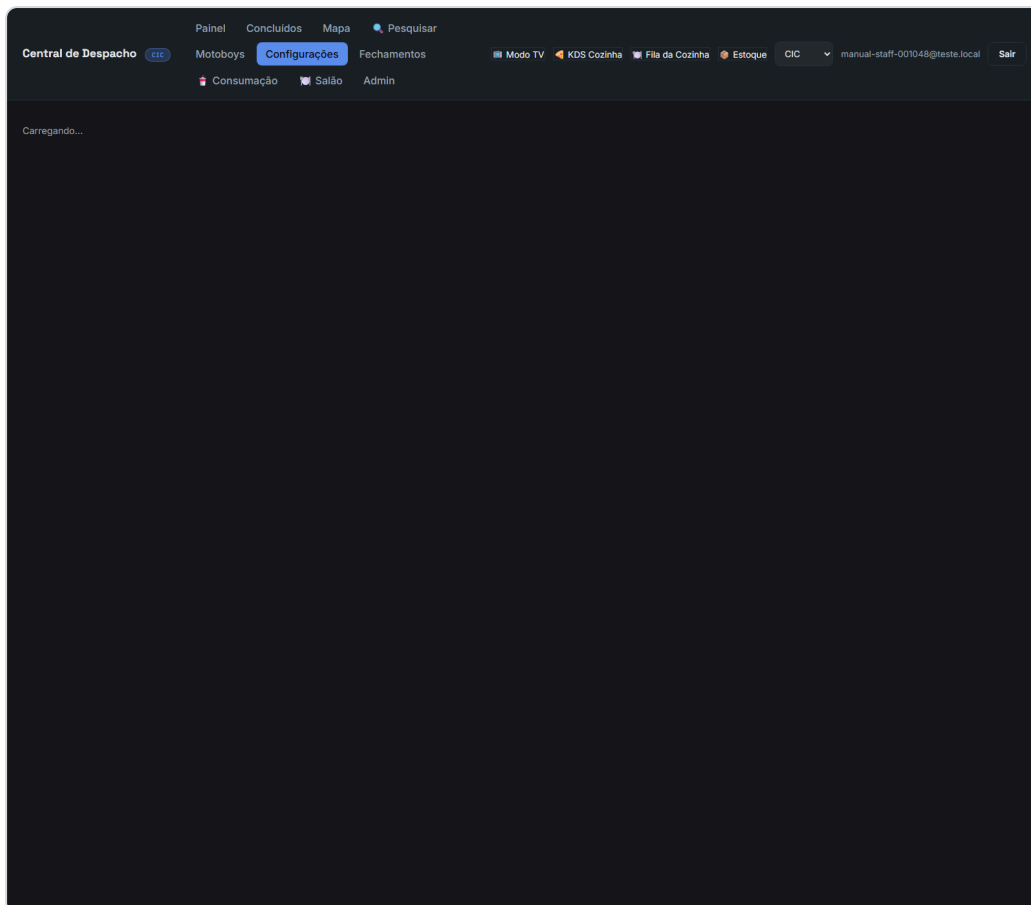
Taxa de deslocamento (R\$ 20,50). Quando um motoboy que já bateu ponto numa loja passa pra outra na mesma noite, o sistema lança a taxa sozinho, pelo botão ou quando ele digita o código da TV de lá. É no máximo uma por noite, mesmo que ele volte. Quem chega direto na outra loja no começo da noite só muda de loja, sem taxa. O motoboy vê o lançamento no app na hora. No reset das 02:00 ele volta pra loja de origem.

Motoboy que roda nas duas lojas tem um cadastro por unidade. O fechamento semanal junta os dois pelo telefone pra não pagar bônus de permanência dobrado.

9. Aba Configurações

Aqui ficam as réguas do motor da unidade. Mudança aqui muda como as rotas se formam. Só mexa sabendo o efeito.

Campo	O que faz
Paradas máximas por rota	A parede: nenhuma rota passa disso, nunca.
Paradas no pico / com cozinha cheia	Teto normal e teto quando a cozinha passa do limiar. O motor escolhe entre eles pela pressão.
Limiar de cozinha cheia	Quantos pedidos na cozinha contam como "cheia". Recalculado pelo sistema, mas dá pra fixar.
Tempo de formação de reserva	Só vale se a medição da frota falhar. No dia a dia o prazo vai de 3 a 7 minutos, conforme a pressão, e não tem campo na tela.
Ângulo máximo	Abertura do "cone" de direção pra dois pedidos irem juntos.
Raio máximo da âncora	Pré-filtro: distância máxima entre a pizza mais longe da rota e a do pedido novo. Está em 14 km de propósito, pra não barrar nada: quem decide é o desvio real.
Raio perto da loja onde direção não importa	Pedido (ou rota) a menos dessa distância da loja pula o filtro de direção. Em branco vale 2 km.
Desvio máximo de inserção (km)	Quanto a mais o motoboy pode rodar pra encaixar um pedido. Hoje 3 km; a terceira pizza tem limite próprio de 1,3 km.
Devolver rota sem aceite (min)	Depois de quantos minutos sem aceite a rota volta pra fila e o motoboy fica bloqueado. Padrão 5; 0 desliga.
Consolidar com até N motoboys livres	Reserva: só vale se a medição da frota falhar. No dia a dia o motor junta rotas quando a frota está "apertada".
Modo final (início, fim, paradas, raio, ângulo, desvio, timeout)	Réguas mais frouxas no fim da noite, entre os horários definidos, pra esvaziar o balcão.
Etiquetas (ativa, avanço em mm)	Impressão automática de etiqueta por pedido no PC da loja.
KDS: alvos de massa, montagem e conferência (min)	Tempo esperado em cada etapa. Passou, a tela da cozinha muda de cor.
Faixas de km (até X km = R\$ Y)	Tabela da taxa do motoboy. O valor da parada é sempre um destes.



Configurações: as réguas do motor, etiquetas, KDS e faixas de km da unidade

Gerente e admin podem **desligar o despacho automático**. Com ele desligado, rotas ficam prontas e você despacha à mão. Ligue de volta assim que possível.

Toda alteração fica registrada. Quem muda a configuração do motor ou a tabela de preço por km fica gravado com o login, a hora e o valor de antes e de depois. O administrador vê a lista no fim desta aba.

10. Aba Fechamentos

O fechamento é **semanal e automático**: toda segunda às 08:00, nas duas unidades, o sistema gera um fechamento por motoboy da semana que terminou (segunda 02:00 até segunda 02:00).

A regra oficial

Bruto (soma das taxas das rotas concluídas) + **bônus de permanência** (a antiga "diária": um por dia operacional em que trabalhou e **fez pelo menos uma entrega**) + **deslocamentos** (R\$ 20,50 por noite em que mudou de loja, no máximo um por noite) + **extras e gorjetas** – **2%** sobre tudo isso – **vales** – **consumações** – **descontos** = líquido.

O bônus de permanência é de R\$ 40,00 pelo turno das 18:00 às 23:30, com desconto pra quem chega tarde ou para cedo:

Situação	Bônus
Entrou na fila até 18:10 e ficou até 23:00 ou mais	R\$ 40,00 inteiro
Entrou depois das 18:10	Desconta R\$ 1,76 a cada 15 minutos de atraso, contados desde as 18:00. Ex.: 18:16 = –R\$ 3,53; 19:45 = –R\$ 12,35.
Parou antes das 23:00	Desconta R\$ 1,76 a cada 15 minutos, contados pra trás a partir das 23:30. Ex.: parou 22:59 = –R\$ 5,29; 22:10 = –R\$ 10,59.
Dispensado pela loja ou ficou na fila até o fim	Sem desconto de saída.

Na entrada conta a **primeira entrada do dia operacional**. Na saída conta o que veio mais tarde: a última rota concluída ou o "Sair da fila". Os dois descontos somam, e o bônus nunca fica negativo. A taxa administrativa de R\$ 15 por noite trabalhada continua contando os dias trabalhados.

O que a tela oferece

- **Folha de pagamento da semana**, por unidade: os pagamentos do maior valor pro menor, com a chave PIX impressa e o tipo dela escrito em cima (CPF, celular, e-mail, CNPJ ou chave aleatória). Chave aleatória sai com **QR Code do PIX** já com o valor: aponte o aplicativo do banco e **confira o nome e o valor antes de confirmar**. Quem não tem nada a receber aparece só no fim, em "Nada a pagar nesta semana". Logo abaixo vem o resumo da administração. O botão "ver no formato antigo (planilha)" mostra o documento como era.
- **Acompanhar fechamento**: a mesma conta da semana ainda aberta, ao vivo. O que aparece ali é o que o motoboy vê como "previsto" no app dele.
- **Consulta por motoboy**: escolha o motoboy e o período e veja exatamente as rotas que entraram na conta, com paradas e valores. Use pra tirar dúvida do motoboy.
- **Vales**: só gerente e administrador lançam e veem (em Lançamentos). O gerente só exclui o vale que ele mesmo lançou, e toda exclusão fica registrada com quem apagou.
- **Chave PIX** do administrador e **Imprimir**.

Central de Despacho

CIC

Motoboy

Configurações

Fechamentos

Modo TV

KDS Cozinha

Fila da Cozinha

Estoque

CIC

manual-staff-001048@teste.local

Sair

Painel

Concluídos

Mapa

Pesquisar

Consumação

Salão

Admin

Consultar fechamento

Pesquisa rápida: escolha o motoboy e o período pra ver as rotas, os pedidos e quanto ele fez. Aqui nada é gerado nem gravado — o fechamento semanal sai sozinho toda segunda às 8h e fica em Admin → [Fechamento semanal](#) (com acompanhamento ao vivo e histórico).

Motoboy...

07/09/2026

07/09/2026

Consultar

Fechamentos: relatório da semana operacional, consulta por motoboy e vales

Entregas depois da meia-noite pertencem à noite em que saíram. Uma rota concluída 00:40 de segunda entra na semana que está fechando, e aparece com a data de domingo.

11. Aba Lançamentos: consumação, desconto, gorjeta e extra

A mesma tela lança quatro coisas, escolhidas no campo **Tipo**. Todas entram no fechamento da semana e aparecem no app do motoboy no mesmo dia.

Tipo	O que é	No fechamento
 Consumação	O que o motoboy consumiu na loja.	Desconta do líquido. Fica fora dos 2%.
 Desconto	Valor a descontar do motoboy. O caso comum: virou a pizza na entrega e a loja desconta o valor dela. O motivo é obrigatório.	Desconta do líquido, junto da consumação. Fica fora dos 2%.
 Gorjeta	Gorjeta do cliente que a loja recebeu e repassa.	Soma no líquido e entra na base dos 2%.
 Extra	Entrega feita fora do sistema (ex.: pizza enviada errada e reenviada à parte). Escreva o motivo na descrição.	Soma no líquido, como uma taxa, e entra na base dos 2%.

- **Consumação só com saldo.** O saldo é o que o motoboy tem a receber na semana até agora (entregas e bônus, menos 2%, vales, consumações e descontos já lançados). Consumação maior que o saldo é **recusada**, e a tela mostra quanto ele tem. Pra liberar mesmo assim, só com a senha. O lançamento liberado fica marcado como "sem saldo".
- **Desconto não trava.** Se passar do saldo, a tela avisa e pergunta antes de lançar.
- **Senha.** Gorjeta, extra e consumação sem saldo pedem a senha que o dono definiu, pra lançar e pra excluir gorjeta e extra. O administrador não digita.
- Na **segunda-feira** a semana começa do zero: ninguém tem saldo antes da primeira entrega da noite.

Filtre por semana operacional. Lançou errado, exclua a linha e lance de novo.

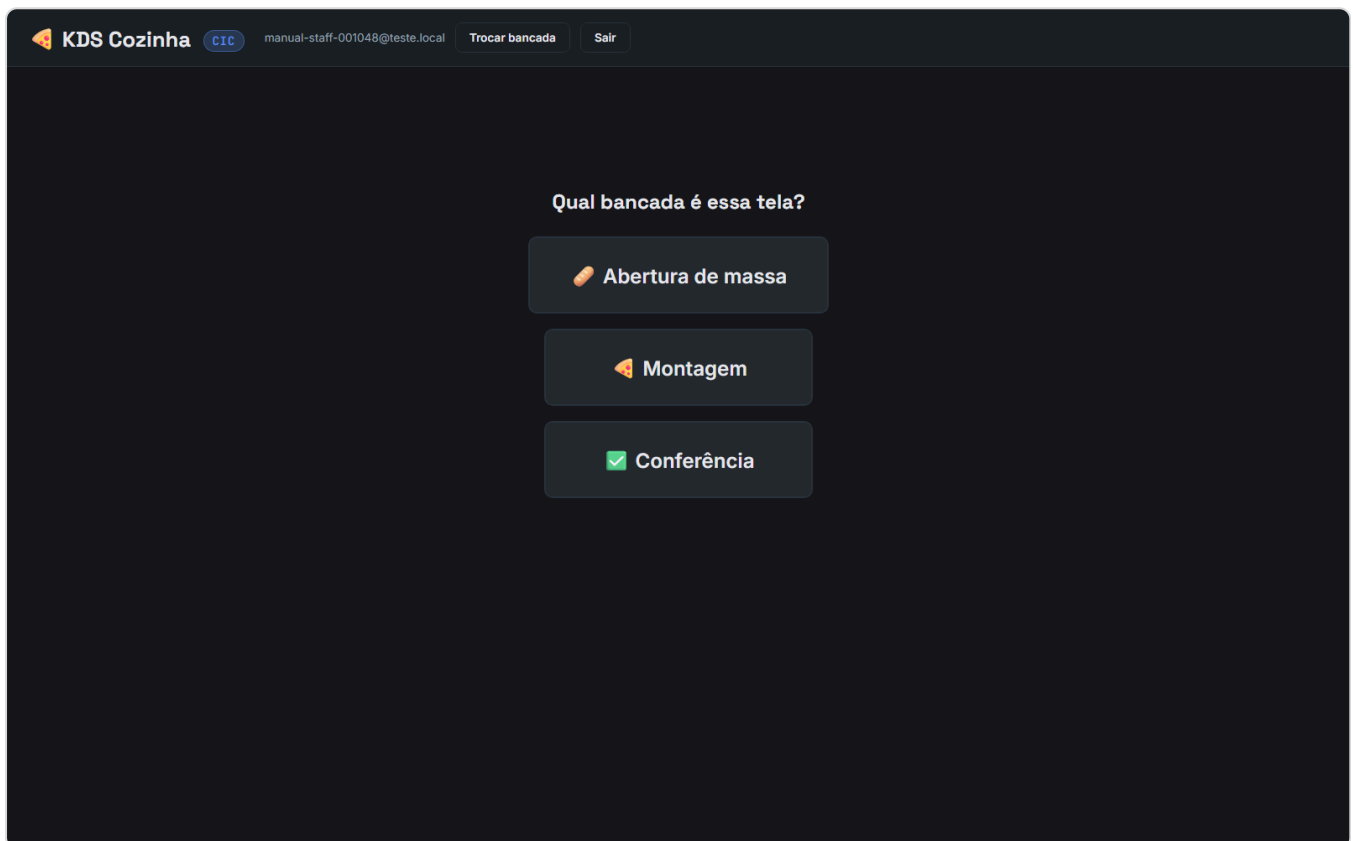
12. Aba Salão

Módulo do salão do CIC: caixa, comandas e cupons. Hoje o caixa local roda em paralelo ao PDV. A baixa pelo Painel não libera a catraca; isso é feito pela tela local do caixa. Use esta aba pra consultar comandas e movimento do salão por dia.

13. Telas da cozinha: KDS e Fila da Cozinha

- **KDS Cozinha:** pedidos por etapa, **massa** → **montagem** → **conferência**. Cada etapa tem um tempo alvo; passou, o card muda de cor. Na conferência, o "Pronto pra rota" pode ser dado pela própria cozinha.
- **Massa pré-aberta:** quando há massa aberta guardada, o pedido pula a etapa de massa e o estoque desconta sozinho, com o movimento visível.
- **Fila da Cozinha:** versão simples, só a lista do que está na cozinha, sem etapas, pra quem prefere.

Com o KDS ligado nas Configurações, o Painel recusa o Pronto de um pedido que ainda não passou pela conferência. Não é erro: é a cozinha que ainda não confirmou.



KDS da cozinha: pedidos por etapa (dados de cliente borrados)

14. A TV da loja

Sem login. Mostra a fila de motoboys na ordem, as rotas ativas com tempo de espera, o mapa dos motoboys em rota, as métricas do dia e o **código da fila**, que muda a cada uso. Fora do horário de operação a TV fica vazia de propósito: estatística é assunto do Painel.

16. Dia operacional e o reset das 02:00

- O **dia da pizzeria** vai das 02:00 às 02:00 do dia seguinte. Tudo no sistema usa essa régua: Pannel, Concluídos, app do motoboy, fechamento. Entrega de 00:30 conta na noite anterior.
- Às **02:00** roda o reset: zera a numeração das rotas, tira todo mundo da fila, fecha turnos esquecidos, conclui rotas despachadas que o motoboy não finalizou (o motoboy saiu com elas, o ganho fica) e cancela rotas e pedidos que ficaram para trás com motivo automático.
- Pedido que sobrou na cozinha à noite inteira é cancelado pelo reset com motivo "ficou na cozinha até o fim da noite". Se aparecer com frequência, a cozinha está esquecendo de dar o Pronto ou de cancelar.
- Motoboy que foi **transferido pra outra loja** durante a noite volta pra loja de origem no reset. No dia seguinte ele entra na fila de onde estiver, pelo código da TV.

17. Problemas comuns e o que fazer

Situação	O que está acontecendo	O que fazer
Rota pronta não sai	Não tem motoboy na fila.	Motoboy digita o código da TV. Não adianta fechar outra rota.
Rota formando não fecha	Está esperando companhia (tempo) ou motoboy (regra de pico). O card diz qual.	Se o pedido não pode esperar: Fechar agora, ou ⚡ Prioridade ainda na cozinha.
Motoboy na fila não recebe rota	Devolveu rota há menos de 15 min, ou tem gente na frente.	Confira a ordem na aba Motoboys.
Motoboy não consegue entrar na fila	Está com rota aberta, a rota saiu há menos de 5 minutos, ou ele está bloqueado por não ter aceitado uma rota.	Rota aberta: ele finaliza no app. Menos de 5 min: espera. Bloqueado: decida no alerta 🚫 do Painei.
Alerta "não aceitou a rota"	Passou dos 5 minutos sem aceitar. A rota já voltou pra fila.	Fale com ele, confira se as pizzas estão no balcão e clique Liberar pra fila ou Não liberar, com o motivo.
Consumação recusada	O motoboy não tem saldo na semana pra cobrir o valor.	Espere ele ter saldo, ou peça a senha ao dono pra liberar.
Motoboy virou a pizza	A loja desconta o valor dele.	Lançamentos → tipo Desconto → valor e motivo.
Pedido não apareceu	Falhou na entrada ou o interceptador parou.	Aviso no topo do Painei: avise o gerente ou o administrador. Pizza Express: confira o programa no PC.
Endereço errado no mapa	Cliente digitou errado ou o Google errou a rua.	Confirme com o cliente. Se o pedido está sem GPS, a rota é manual: oriente o motoboy.
Motoboy marcou "não entregue"	A entrega conta como paga pra ele, mas o pedido espera uma decisão sua.	Lista de não entregues no Painei: Reentregar, Foi entregue ou Cancelar com motivo.
Outro motoboy levou	A taxa iria pro motoboy errado.	Pesquisar → pedido concluído → entregue por outro motoboy, dentro da semana aberta.
Cliquei Pronto errado	O pedido entrou em rota antes da hora.	Editar → ↩ Voltar pra cozinha. Vale até o motoboy iniciar a rota.
Motoboy diz que o app desconectou	Alguém redefiniu a senha dele.	Ele entra com a senha nova.
Motoboy reclama que o bônus veio menor	Entrou na fila depois das 18:10 ou parou antes das 23:00. O desconto é automático.	Aba Motoboys → Turnos de hoje mostra a hora em que ele chegou e o desconto. Ele vê o mesmo no app.
Uma loja precisa de motoboy da outra	Frota desequilibrada entre CIC e Rebouças.	Aba Motoboys → botão ↔ da outra loja (ele não pode estar com rota na mão), ou ele digita o código da TV de lá ao chegar. O deslocamento de R\$ 20,50 lança sozinho se ele já bateu ponto na primeira loja.
Painei parece parado	Perdeu a conexão em tempo real.	Ele se atualiza sozinho a cada 30 s. Se não, recarregue a página.

Erro ao lançar depois de uma atualização	A tela ficou aberta na versão antiga.	Aperte F5 e tente de novo.
--	---------------------------------------	----------------------------

Central de Despacho · centraldespacho.tech · Manual da atendente, versão de outubro/2026 (atualizada em 12/10). As imagens são de setembro: hoje as abas ficam numa barra lateral, mas os nomes e as funções são os mesmos. Este manual descreve o sistema como está em produção; configurações e valores de tabela são os da sua unidade.