MANUAL DE USO

Alimentação e delivery

Pizzarias, lanchonetes, restaurantes, padarias e delivery

HSK Sistemas e Soluções · Sistema de gestão · novembro de 2026
Telas de exemplo com dados fictícios da demonstração. Suporte: (12) 99250-7555 · contato@hsksistemas.com.br

Conteúdo

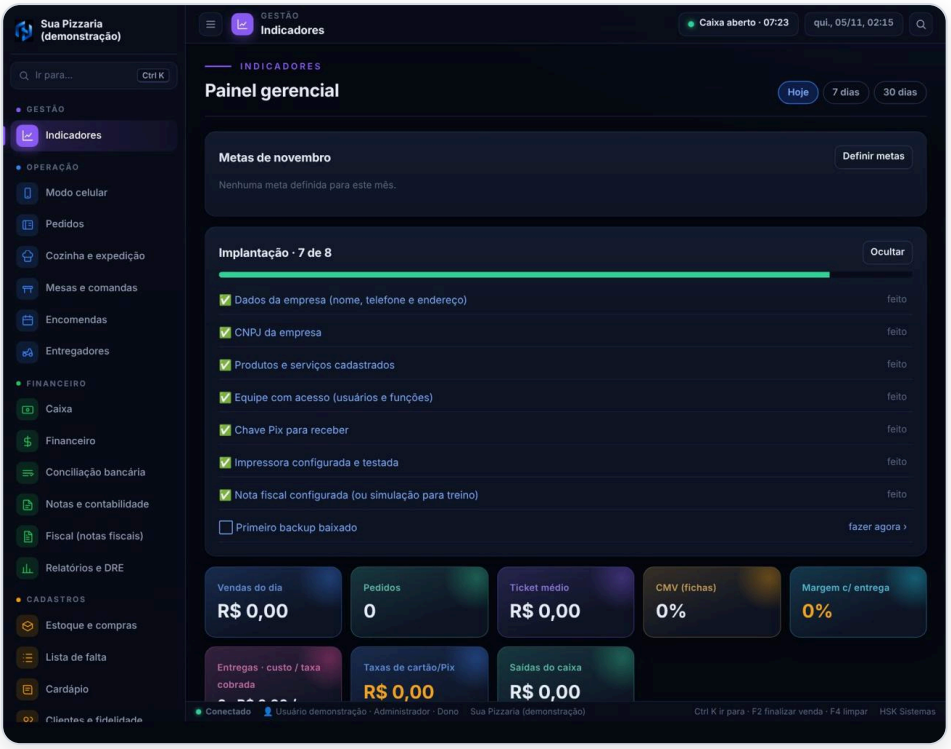
1. Visão geral
2. Cardápio online (cliente)
3. Painel de pedidos
4. Pedido do WhatsApp colado
5. Lançar pedido manual
6. Cozinha, mesas, encomendas e entregadores
7. Cardápio, fichas técnicas e CMV
8. Entrega, horários e mensagens
9. Lista de falta

COMECE POR AQUI

Acesso, caixa do dia, estoque, financeiro, configurações e backup estão no manual *Primeiros passos e núcleo do sistema*, que vale para todos os segmentos.

1 Visão geral

O módulo de alimentação liga o **cardápio online** do cliente, o **painel de pedidos**, a **cozinha**, a **entrega**, o **caixa** e o **estoque por ficha técnica**. Cada venda paga baixa os ingredientes sozinha.



Indicadores: vendas, CMV pelas fichas, margem com custo de entrega, mais vendidos.

2 Cardápio online (cliente)

O cliente abre o link (WhatsApp, Instagram ou QR Code), escolhe os itens e acompanha o pedido. Ele não precisa de cadastro nem de aplicativo.



Cardápio no celular.



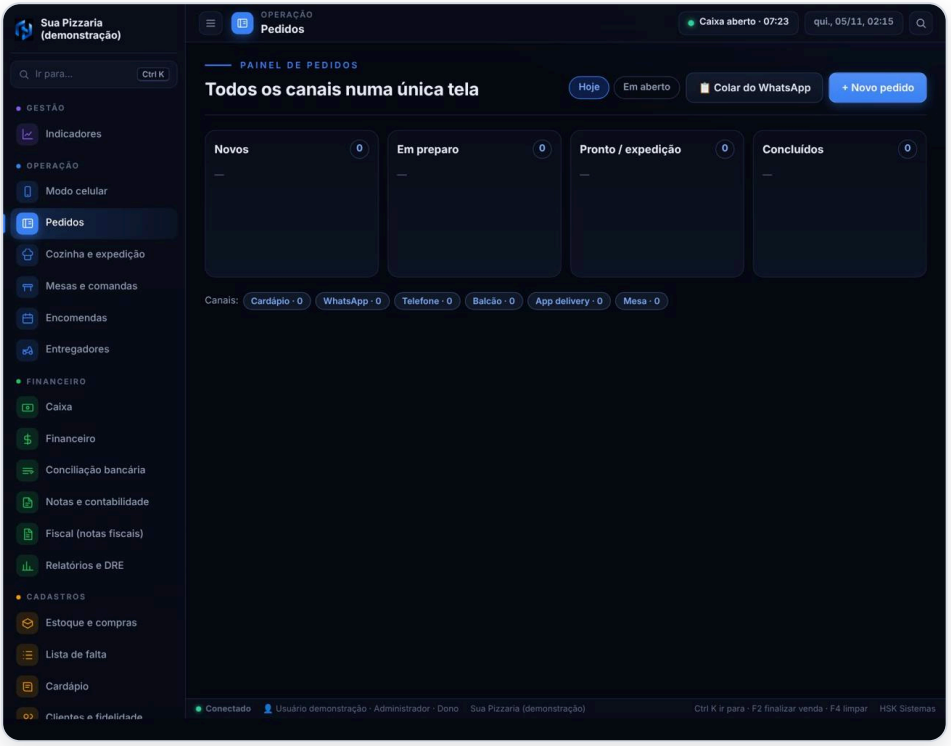
Tamanho, meio a meio e adicionais.



Acompanhamento do pedido.

- Abre e fecha sozinho pelos horários configurados.
- Preço sempre calculado no servidor (o cliente não consegue alterar).
- Pix com QR Code e copia e cola no valor exato.
- Link de mesa: `cardapio.html?mesa=ID` manda o pedido direto para a comanda.

3 Painel de pedidos



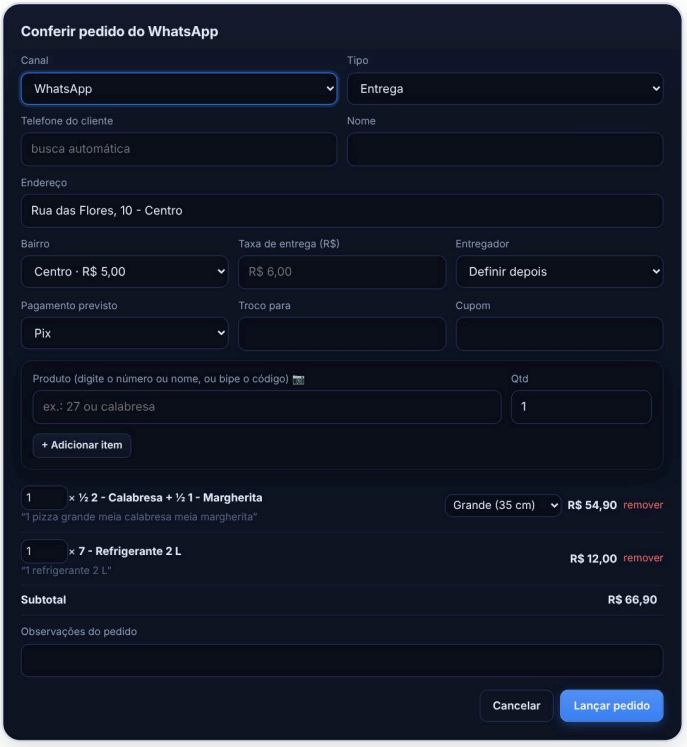
Pedidos por etapa: novos, em preparo, pronto/expedição, concluídos.

1. Pedido novo toca um aviso sonoro e aparece em “Novos”.

2. Avance as etapas com o botão principal do cartão: Iniciar preparo › Marcar pronto › Saiu para entrega › Entregue.
3. A cada etapa o sistema oferece a mensagem pronta para o cliente no WhatsApp.
4. “Receber” registra o pagamento no caixa e baixa o estoque.
5. ✎ altera o pedido antes de receber; ✕ cancela com motivo (pedido pago gera estorno).

4 Pedido do WhatsApp colado

“📋 Colar do WhatsApp”: copie a conversa do cliente e cole. O sistema entende número ou nome do produto (mesmo com erro de digitação), tamanho, meio a meio, bordas, observações, endereço, bairro e forma de pagamento.

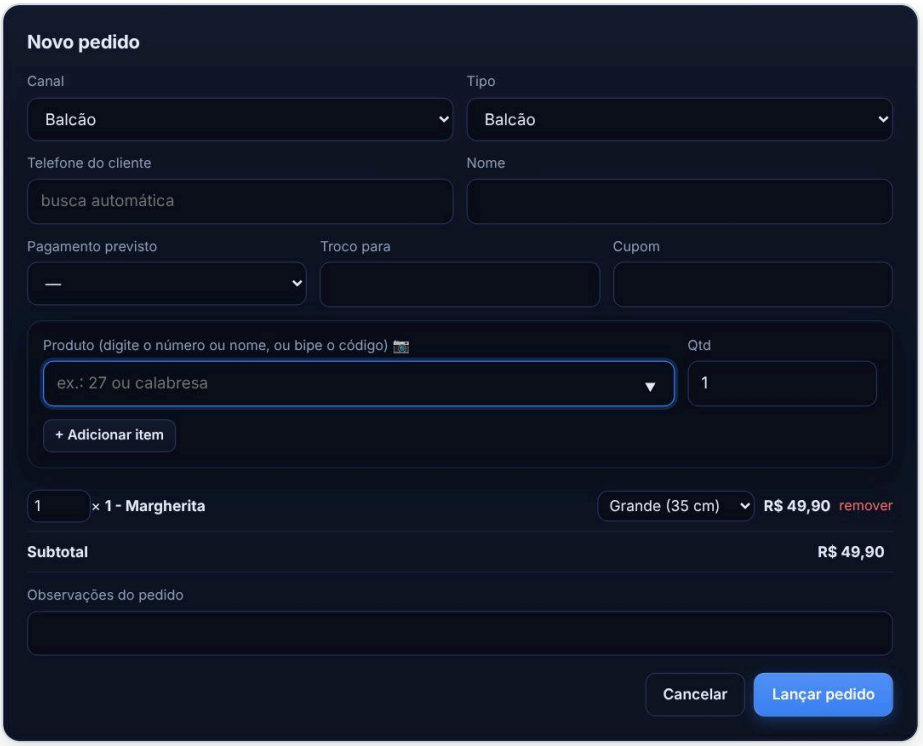


Pedido lido da conversa: confira e lance.

> **DICA**
> Linhas que o sistema não entendeu aparecem em destaque para você lançar à mão. Os nomes corrigidos são aprendidos.

5 Lançar pedido manual

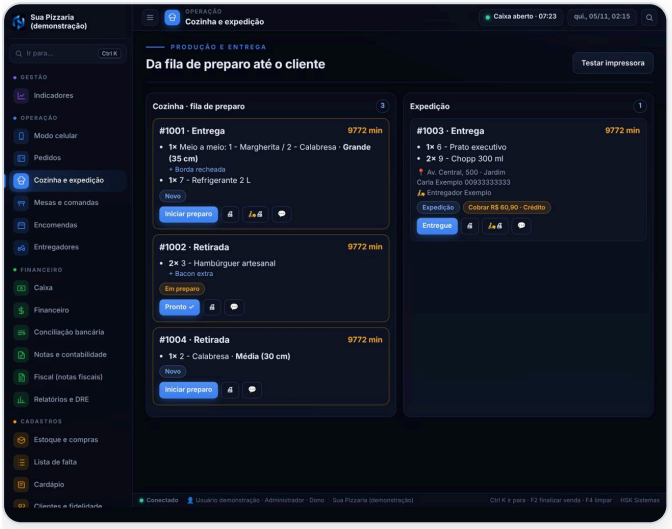
“+ Novo pedido”: canal (balcão, telefone, WhatsApp, app), tipo (balcão, retirada, entrega), telefone do cliente (busca automática), endereço, bairro, taxa, entregador, forma de pagamento e troco. Adicione os produtos pelo número, nome ou código de barras.



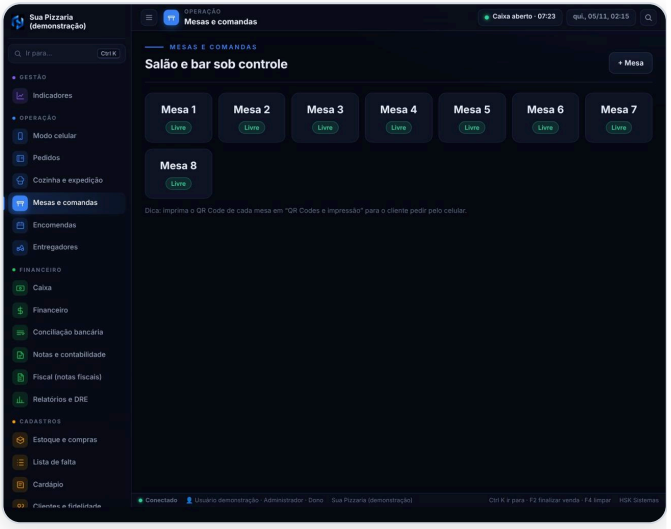
Novo pedido com meio a meio e tamanho.

6 Cozinha, mesas, encomendas e entregadores

- **Cozinha e expedição**: fila de preparo com tempo, impressão automática da via da cozinha.
- **Mesas e comandas**: mesas livres/ocupadas/conta, taxa de serviço, dividir, transferir e juntar mesas.
- **Encomendas**: pedidos com data marcada, sinal e saldo no caixa.
- **Entregadores**: entregas do dia por entregador, acerto e via do entregador impressa (endereço grande, “já pago” ou valor a cobrar, levar troco/maquininha).



Cozinha e expedição.



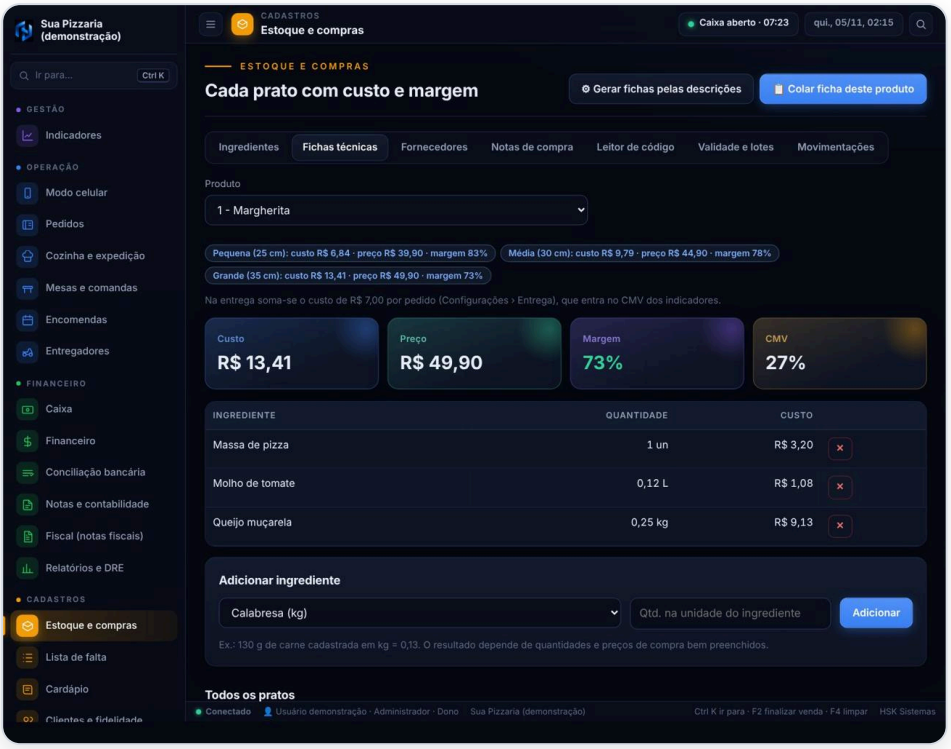
Mesas e comandas.

DICA

Delivery com uma pessoa só? Em **Configurações › Módulos** use “Delivery com um operador”: tira cozinha, mesas e encomendas do menu.

7 Cardápio, fichas técnicas e CMV

- **Cardápio**: produtos com número, tamanhos e fator de consumo (ex.: pequena usa 51% dos ingredientes da grande), categorias, adicionais, importar por texto.
- **Fichas técnicas**: ingredientes e quantidades de cada prato. “Gerar fichas pelas descrições” monta tudo de uma vez; revise prato a prato.
- **CMV**: custo de cada prato pelo último preço de compra, com margem por tamanho.



Fichas técnicas com custo por tamanho.

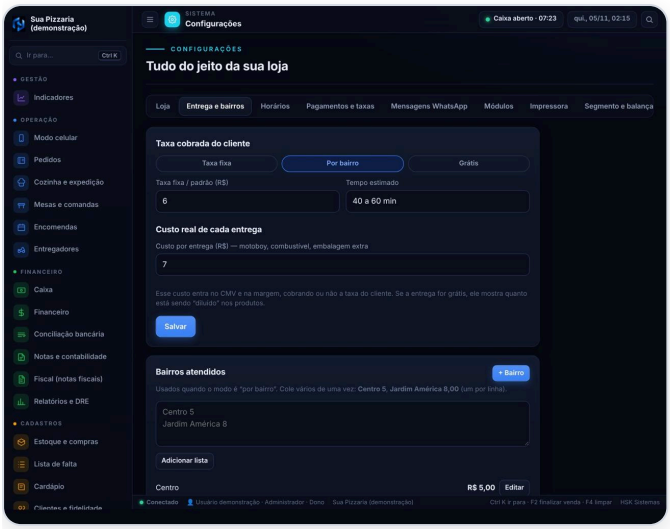
ATENÇÃO

O estoque e o CMV só ficam certos se as quantidades das fichas forem conferidas na cozinha (pese os ingredientes).

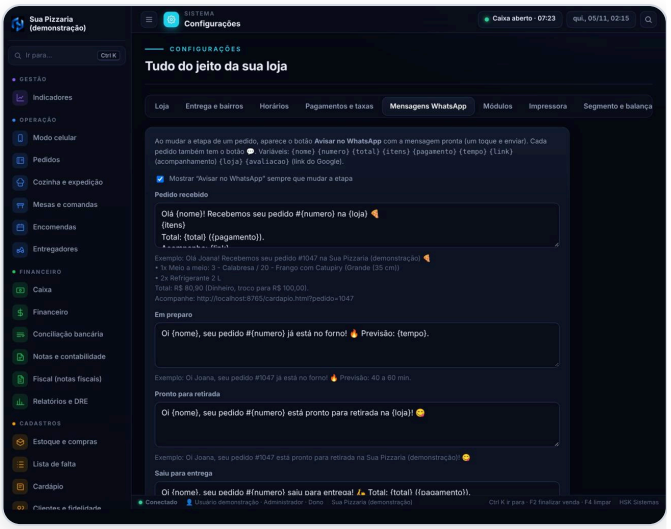
8 Entrega, horários e mensagens

- **Entrega e bairros**: taxa fixa, por bairro ou grátis; tempo estimado; **custo real por entrega** (entra no CMV mesmo quando a entrega é grátis).
- **Horários**: dias e horas de funcionamento; o cardápio abre e fecha sozinho.
- **Mensagens WhatsApp**: textos de recebido, em preparo, saiu, pronto e entregue.

- **QR Codes**: do cardápio, de cada mesa, do Pix e da avaliação no Google.



Taxa e custo de entrega.

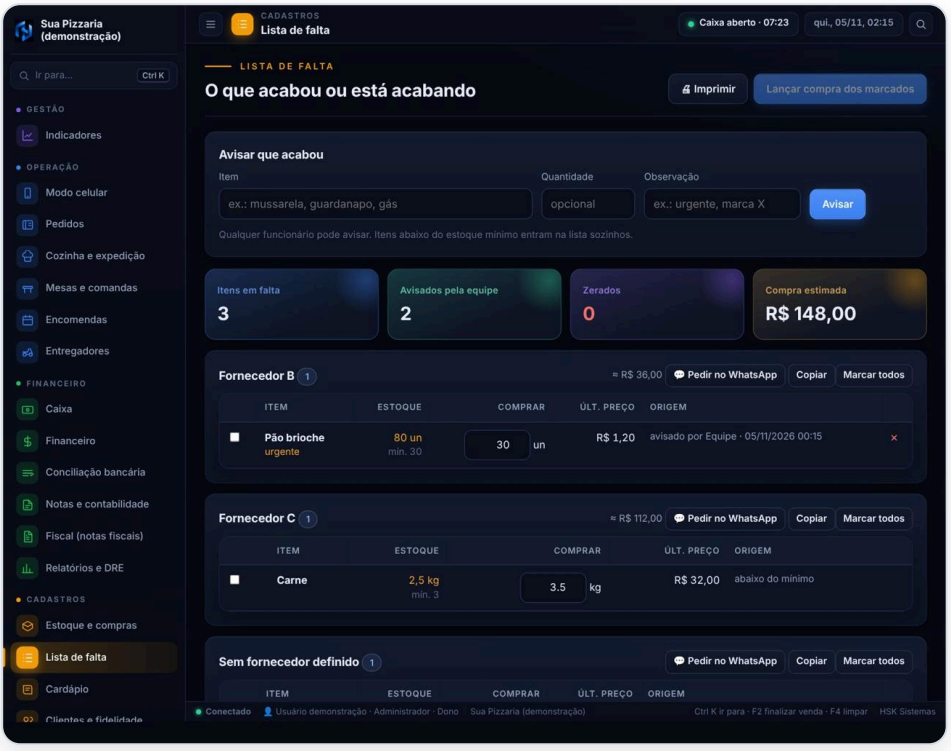


Mensagens por etapa.

9 Lista de falta

Lista de falta junta tudo o que precisa ser comprado:

- Itens **abaixo do estoque mínimo** entram sozinhos, com quantidade sugerida.
- Qualquer funcionário pode **avisar que acabou** (campo “Avisar que acabou”), até de item sem cadastro.
- A lista é separada por **fornecedor** (o de cotação mais barata).



Lista de falta por fornecedor, com pedido pronto no WhatsApp.

1. Ajuste as quantidades.
2. “💬 Pedir no WhatsApp” abre a conversa com o fornecedor e o pedido já escrito.
3. Quando a mercadoria chegar: marque os itens e “Lançar compra dos marcados”. A entrada de estoque abre preenchida e os avisos saem da lista.