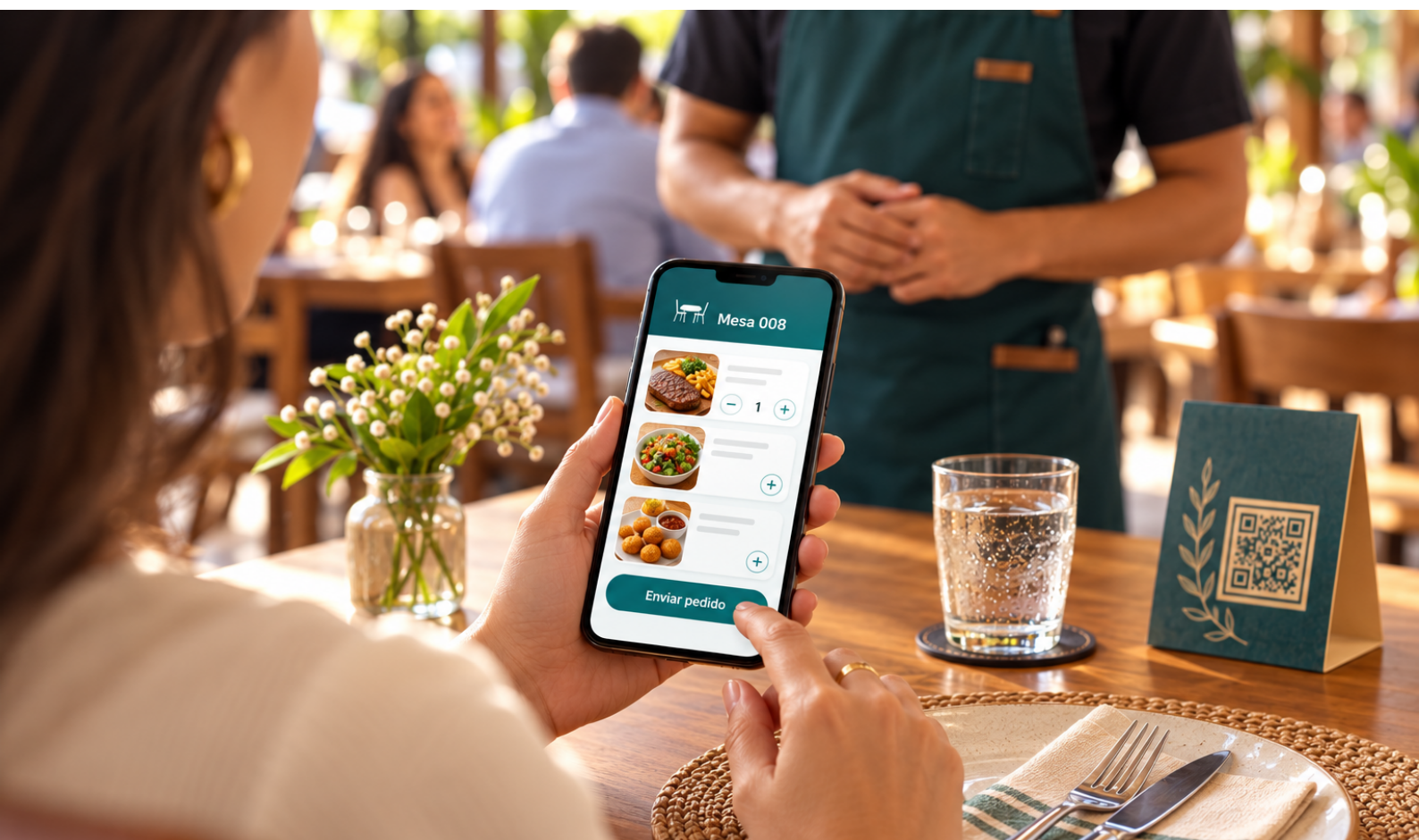


Garçom Digital

Sua equipe. Sua mesa.

Pedidos e chamadas, do celular à equipe.



Cena ilustrativa. O passo a passo usa exemplos reais de homologação.

Libere. Acompanhe. Atenda.

Operação do caixa e do salão integrada ao MCHEFF.

Autoatendimento, pedidos, chamadas e Minha conta.

Seu atendimento, pelo celular

Guia da equipe: caixa, salão e responsável pela operação

O **Garçom Digital** acrescenta ao Cardápio Digital recursos da mesa: chamar a equipe, solicitar liberação, enviar pedidos e consultar os itens já lançados. O atendimento continua sob controle do **MCHEFF**.

Cada parte tem uma função

Cardápio Digital: apresenta produtos, fotos, preços e complementos.

Garçom Digital: identifica a mesa e controla o acesso do cliente ao atendimento.

MesaApp: sincroniza a comunicação entre o serviço e a instalação da loja.

MCHEFF: mantém as mesas, recebe os lançamentos e conclui a conta pela rotina da loja.

Do QR Code ao atendimento

- 1 O cliente lê o QR Code da mesa.
- 2 Confere o número da mesa no celular.
- 3 Solicita autoatendimento ou informa o código fornecido pela equipe.
- 4 Escolhe os itens, revisa e envia o pedido.
- 5 Aguarda a confirmação do lançamento na mesa.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

Enviar pedido não fecha a conta, não significa que o produto já foi servido e não efetua pagamento. O encerramento e o recebimento seguem a rotina do MCHEFF.

Neste manual: acesso pelo Ctrl+F8, preparação da mesa, dois modos de liberação, pedidos, chamadas, Minha conta, transferência, QR Codes e tratamento de ocorrências.

01 · Abra o menu da mesa

Controle de Mesas do MCHEFF > selecione a mesa > Ctrl+F8

Antes de executar uma ação, confirme a mesa selecionada e a situação apresentada. O cabeçalho informa se o serviço está habilitado ou desativado.



Cena ilustrativa: a equipe acompanha o atendimento. A imagem não reproduz uma tela real do MCHEFF.

Opções do menu atual

Auto-atendimento: abre Liberar/Renovar, Bloquear, Código e Conferir.

Chamou: consulta solicitações de autoatendimento e chamadas de garçom.

QR da mesa: prepara o PDF do QR Code dessa mesa.

Ativar/Desativar: altera a habilitação do serviço para a empresa.

Dentro de Auto-atendimento

Liberar/Renovar: permite o acesso no atendimento atual, conforme o modo configurado.

Bloquear: retira a autorização para novos pedidos pelo celular.

Código: mostra a autorização temporária e permite imprimir o ticket, quando disponível.

Conferir: consulta pedidos que exigem conferência ou recuperação.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

Ativar/Desativar não atua apenas sobre a mesa selecionada. Ao desativar, as mesas liberadas são bloqueadas e os clientes deixam de pedir e chamar pelo serviço. Combine essa ação com o responsável.

Se faltar alguma opção

Confira com o suporte a versão instalada e a configuração da empresa. Não use instruções de uma tela antiga para contornar uma mensagem do sistema. As capturas deste guia são exemplos de homologação; disposição e mensagens podem variar conforme a versão.

02 · Prepare a mesa para atender

Confirme serviço, MesaApp e atendimento correto

O suporte prepara a configuração e as permissões. Durante o uso, mantenha o **MesaApp em execução**, com acesso à mesma base do MCHEFF e comunicação com o serviço. Não abra outra instância ou troque a pasta de dados para tentar acelerar a chegada de pedidos.

Mesa livre: abrir sem itens

- 1 No Controle de Mesas, selecione a mesa livre correta.
- 2 Pressione **Ctrl+F8** e abra **Auto-atendimento > Liberar/Renovar**.
- 3 Confira a pergunta sobre abrir a mesa sem itens.
- 4 Escolha **Abrir e liberar** quando esse for o atendimento desejado.
- 5 Informe o atendente e a quantidade de pessoas.
- 6 Aguarde a liberação antes de orientar o cliente a pedir.

Mesa já ocupada

Confirme que se trata do mesmo grupo de clientes e do atendimento atual. A liberação não deve ser concedida apenas porque alguém conhece o número da mesa. Mesas vinculadas exigem atendimento pela mesa principal.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

Abrir e liberar é uma operação real sobre a mesa. Se o cliente desistir, use o cancelamento normal do MCHEFF conforme o procedimento da loja. Não apague arquivos ou registros para voltar a mesa a Livre.

03 · Libere por solicitação

Modo de autoatendimento, quando habilitado pelo suporte

Com a mesa aberta, o celular pode exibir **Solicitar auto-atendimento**. O cliente toca no botão e aguarda a equipe. A solicitação ainda não é um pedido de produtos.

Como atender a solicitação

- 1 Confira presencialmente a mesa e o cliente.
- 2 No MCHEFF, selecione a mesa e pressione **Ctrl+F8 > Chamou**.
- 3 Localize **AUTO-ATENDIMENTO - Mesa...**
- 4 Escolha **Liberar**, **Negar** ou **Próxima**, conforme o caso.
- 5 Após liberar, aguarde o celular atualizar sozinho e mostrar os botões de pedido.

Liberação antecipada pela equipe

A equipe também pode usar **Auto-atendimento > Liberar/Renovar**. No modo automático, uma solicitação recebida até 30 minutos depois da liberação da mesa pode ser aprovada automaticamente. As solicitações pendentes dessa mesa também podem ser aprovadas pela liberação.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

A janela de 30 minutos se refere à aprovação automática das solicitações. Não é o prazo da conta nem uma autorização para qualquer pessoa. Confirme quem está na mesa antes de liberar.

Solicitação negada ou mesa ainda fechada

O cliente deve falar com a equipe. Se a mesa estiver livre, primeiro inicie o atendimento pela rotina adequada; a aprovação de uma solicitação não substitui a abertura da mesa. Evite tocar repetidamente no botão enquanto aguarda.

04 · Use código e ticket quando preciso

Alternativa de liberação para o atendimento atual

Quando o autoatendimento estiver desabilitado, ou quando o cliente não conseguir solicitar pelo Cardápio, a equipe pode orientar o acesso por **código temporário**. Esse código não é a senha do sistema nem a chave de uso da empresa.

- 1 Confira a mesa e o atendimento atual.
- 2 Use **Ctrl+F8 > Auto-atendimento > Liberar/Renovar**.
- 3 Para consultar a autorização, abra **Código**.
- 4 Selecione **Imprimir ticket**, quando necessário e disponível.
- 5 Entregue o código apenas aos clientes daquela mesa.
- 6 No celular, o cliente informa o código ou utiliza o link de liberação fornecido pela equipe.

Código recusado

Confira número da mesa, digitação e atendimento atual. Um código antigo pode deixar de valer após bloqueio, encerramento ou mudança de autorização. Não reutilize ticket de um grupo anterior.

Cuidados com o ticket

Use a impressão e os procedimentos já configurados pela loja. Se falhar a impressão, consulte a mensagem no MCHEFF; não libere outra mesa só para obter um novo ticket. Evite fotografar e divulgar códigos ou links com autorização.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

Bloquear retira o acesso para novos pedidos do atendimento. Isso não é um cancelamento dos itens já lançados. Trate qualquer correção de consumo pela rotina normal da loja.

05 · Oriente o pedido no celular

Adicionar > Revisar e enviar > Enviar pedido

CENTRO - LEOPOLDO DE BULHOES - GO - 75190-000
Telefone: 11 2355-9611

Seu pedido · Mesa 008

CERVEJA SKOL 600ML

2 **Remover** R\$ 29,80

Sem açúcar, bem gelada

CERVEJA AMESTEL

1 **Remover** R\$ 17,90

Observação (ex.: sem gelo)

Total estimado R\$ 47,70

Confira produtos, quantidades e observações. O restaurante confere os itens e confirma o lançamento. O envio não fecha a conta nem efetua pagamento.

Continuar escolhendo **Enviar pedido**

2 itens · R\$ 47,70 **Revisar e enviar**

Carrinho em homologação. Valores e produtos são exemplos; a mensagem informa que o envio não fecha a conta.

- 1 Confira a mesa indicada no celular.
- 2 Após a liberação, toque em **Adicionar** nos produtos desejados.
- 3 Abra **Revisar e enviar**.
- 4 Confira quantidades e observações; remova o que não deseja.
- 5 Toque em **Enviar pedido** e acompanhe a resposta.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

Revise antes de enviar. Se houver dúvida sobre quantidade, observação ou disponibilidade, confirme com a equipe. Depois do envio, não monte outro carrinho para repetir o mesmo pedido pendente.

06 · Acompanhe até confirmar

Envio, lançamento e atendimento são etapas diferentes

Leia a situação apresentada

Enviado / aguardando: o pedido está em processamento; não é necessário enviar novamente.

Confirmado na mesa: o lançamento foi confirmado; isso não informa que os itens já foram preparados ou servidos.

Não aceito: confira o motivo com a equipe antes de tentar novamente.

Conferir: a equipe precisa verificar o pedido antes de outro envio.



RUA RAIMUNDO DA MOTA CORREIA, 54 -
CENTRO - LEOPOLDO DE BULHOES - GO -
75190-000
Telefone: 11 2355-9611

Compartilhar link QR Code

Mesa 008 Chamar garçom

Pedidos liberados para a sua mesa. Toque em "Adicionar" nos itens do cardápio.

Pedido confirmado na sua mesa. Lancado na mesa.

Identificação:
801a12bcff1e8743c0244bdf99b25a78

Novo pedido

Buscar no cardápio

Nome ou ingrediente

BALAS/CHICLETES

Pedido finalizado Acompanhar

Exemplo de pedido confirmado em homologação. A identificação ajuda a localizar a operação.

Se a conexão oscilar

Quando a tela oferecer **Tentar o mesmo envio**, essa opção mantém o pedido original. Se a confirmação não chegar, informe mesa e identificação à equipe antes de fazer outro pedido.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

Falha de impressão não significa pedido perdido. A equipe deve conferir os itens já lançados e a impressão pendente antes de repetir o atendimento.

07 · Atenda as chamadas

Chamar garçom pede presença da equipe; não envia produtos

O cliente pode tocar em **Chamar garçom**. A disponibilidade depende da comunicação com a loja e da configuração do serviço. Chamar com a mesa ainda livre só é permitido quando habilitado.

No MCHEFF

- 1 Abra o Controle de Mesas e confirme a mesa.
- 2 Pressione **Ctrl+F8** > **Chamou**.
- 3 Leia o aviso **CHAMOU - Mesa....**
- 4 Atenda o cliente no salão.
- 5 Use **Marcar atendida** para registrar a conclusão.
- 6 Use **Próxima** para consultar outra chamada sem marcar a atual como atendida.

Chamadas e solicitações não são iguais

CHAMOU: o cliente pede presença da equipe.

AUTO-ATENDIMENTO: o cliente pede autorização para enviar produtos pelo celular.

A opção Chamou apresenta as pendências correspondentes; confira o tipo de aviso antes de decidir.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

A notificação do MesaApp é um aviso para consultar o atendimento. Fechar a notificação não equivale a Marcar atendida no MCHEFF. O serviço limita chamadas repetidas; aguarde a orientação mostrada no celular.

Sem chamada no sistema

Confira o MesaApp, a conexão e a empresa utilizada. Se o serviço estiver indisponível, o cliente deve chamar a equipe no salão. Não prometa que uma chamada foi recebida apenas porque o botão foi tocado.

08 · Explique Minha conta

Consulta dos itens lançados, sem fechar ou pagar a conta

Quando a mesa e o celular estiverem autorizados, o botão **Minha conta** permite acompanhar os itens já lançados no atendimento. O conteúdo depende da sincronização com o MCHEFF.

O que o cliente consulta

Total dos itens da mesa: consumo registrado para a mesa.

Itens pedidos por você: destaque e subtotal dos pedidos identificados para aquele acesso, quando disponíveis.

Atualizado às...: horário da última informação recebida.

Atualizar: solicita nova consulta; **Fechar** fecha somente a janela.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

Minha conta não é o valor final a pagar. A consulta não inclui taxa de serviço, couvert, descontos ou pagamentos. A conta final é fechada com a equipe pela rotina do MCHEFF.

Ainda não apareceu um item

Aguarde a confirmação do pedido e a atualização da conta. Um pedido apenas enviado pode ainda não estar lançado. Se persistir a diferença, confira com a equipe usando a identificação original.

Encerramento ou bloqueio de acesso

A janela não deve continuar mostrando o atendimento como liberado depois que a autorização termina. Para novo atendimento, aguarde a nova liberação. Não use uma tela antiga como comprovante de pagamento ou conta quitada.

09 · Transfira ou encerre pela rotina

Preserve o vínculo entre mesa, atendimento e pedidos

Transferência de mesa

Use a transferência normal do MCHEFF, com **F7**, quando aplicável. Havendo autorização ativa, o serviço pode acompanhar a nova mesa. Aguarde a sincronização e confirme o número apresentado no celular antes de continuar pedindo.

Se houver mensagem de pedido pendente, confira a operação antes da transferência ou vinculação. Não force a alteração diretamente nos arquivos. Mesas vinculadas exigem atendimento pela mesa principal.

Bloqueio, fechamento ou cancelamento

O acesso é vinculado ao atendimento. Bloquear impede novos pedidos; fechar ou cancelar segue a rotina normal do MCHEFF e invalida a autorização anterior. Um novo grupo precisa de nova autorização.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

O celular pode levar alguns instantes para atualizar ou voltar ao início. A proteção do acesso fica no serviço; não use a permanência de uma tela aberta como sinal de que o atendimento continua autorizado.

Antes de receber e encerrar

- 1 Confira pedidos pendentes e ocorrências em Conferir.
- 2 Confira o consumo e os lançamentos da mesa.
- 3 Trate eventuais divergências pela rotina da loja.
- 4 Faça o recebimento e a emissão fiscal habituais.
- 5 Confirme o encerramento antes de liberar a mesa para outro grupo.

10 · Distinga os links e QR Codes

O QR da mesa carrega uma identificação de atendimento

QR Code geral do Cardápio

Abre a consulta geral dos produtos. Compartilhar link ou mostrar o QR geral da página não substitui o **QR da mesa** e não concede uma autorização temporária ao visitante.

QR da mesa e ticket de liberação

Ctrl+F8 > QR da mesa gera o PDF destinado àquela mesa. Confira o número, imprima no tamanho recomendado e teste a leitura.

O link/ticket com código temporário é restrito ao atendimento. Não divulgue essa autorização em redes sociais ou materiais permanentes.

Domínio próprio do cliente

O endereço próprio configurado no Cardápio encaminha para a Micro-F. Os links e QR Codes de mesas existentes permanecem com as URLs atuais e não precisam ser reimpressos por causa desse recurso de divulgação.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

O redirecionamento entregue ao responsável pelo site deve preservar os parâmetros da URL. Com JavaScript indisponível, use o QR original da mesa para manter a identificação. Não troque por um link geral durante o atendimento.

Manual complementar

Para configurar o endereço do cliente e entregar index.html e LEIA-ME.txt ao responsável pelo site, consulte o **Manual do Usuário do Cardápio Digital - MCHEFF**. A hospedagem e a chave de uso permanecem na Micro-F.

11 · Resolva sem duplicar pedidos

Registre a mesa, a identificação e a mensagem completa

Pedidos não liberados

Confira a mesa, o atendimento e o modo configurado. No automático, consulte a solicitação; no modo com código, confira a autorização atual.

Restaurante sem conexão

Confira se o MesaApp está aberto, com a base correta e acesso ao serviço. Durante a indisponibilidade, mantenha atendimento presencial.

Cardápio desatualizado

Peça ao responsável para gerar e publicar a versão atual. Não use o celular para forçar preços ou substituir a conferência do sistema.

Pedido enviado sem confirmação

Consulte o mesmo pedido e sua identificação. No MCHEFF, use Auto-atendimento > Conferir quando necessário. Não crie outro para contornar a pendência.

Itens lançados, mas impressão não saiu

Confira o lançamento e a impressão pendente. Não reenviar o pedido apenas para imprimir.

Minha conta divergente

Confira atualização, itens lançados e observações. Taxas, couvert, descontos e pagamentos ficam para a conta final.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

Não apague controles do Garçom Digital nem altere DBFs para resolver uma pendência. Encaminhe mesa, identificação, horário e mensagem ao suporte, preservando códigos temporários e credenciais.

12 · Organize a rotina da equipe

Conferência de abertura, atendimento e fechamento



Cena ilustrativa: a chamada no celular pede a presença da equipe no salão.

Antes de começar

Confirme MCHEFF, MesaApp e comunicação; Cardápio publicado; QR da mesa legível; impressora e responsáveis pela operação definidos. Peça ao suporte a validação inicial na instalação do cliente.

Durante o atendimento

Confira a mesa antes de liberar, atenda chamadas e solicitações, acompanhe a confirmação dos pedidos e trate as ocorrências de Conferir. Oriente o cliente sobre Minha conta e o recebimento com a equipe.

Ao concluir

Confira pendências antes do fechamento, use a rotina normal de recebimento e confirme a invalidação do acesso antigo. Não reutilize códigos ou tickets para outro grupo.

O que entregar ao suporte

Versão do MCHEFF e do MesaApp, empresa, mesa, horário, identificação do pedido, mensagem e ação executada. Prints não devem expor chave de uso, senha ou código temporário de cliente.

ATENÇÃO NA PRÁTICA

Este manual foi conferido com os fontes e a documentação locais de 31/10/2026. Os prints são exemplos de homologação. A validação em cliente inclui celular real, rede, mesa, lançamentos e impressão, conforme o procedimento combinado com o suporte.

A criação deste guia não habilita o serviço, não modifica mesas e não realiza pedidos. A configuração técnica do GARCOM.INI e do servidor continua a cargo do suporte.