

B

PLATAFORMA BAFFS

Pedido Online

Cardápio digital da loja, pelo navegador ou pelo aplicativo: pedido, entrega ou retirada, pagamento e fidelidade por selos.

Loja online da rede. O cliente abre o cardápio da loja pelo celular (por link ou QR Code), monta o pedido com fotos, complementos e observações, escolhe entrega ou retirada, paga por Pix, cartão ou na entrega e acompanha o status. Funciona **pelo navegador ou como aplicativo**, com **programa de fidelidade por selos** (a cada R\$ 20, 1 selo; 10 selos = R\$ 10 de desconto). **Destaque para a integração com a operação: o cardápio vem do cadastro da própria loja e o pedido cai no caixa/retaguarda como Pedido da Loja e imprime para produção — pedido próprio, não um aplicativo de terceiros.**

Na Plataforma Baffs: o cardápio vem do cadastro da loja (Retaguarda da Loja) e o pedido cai no caixa (PDV) como Pedido da Loja; as vendas aparecem no **App do Gestor**.

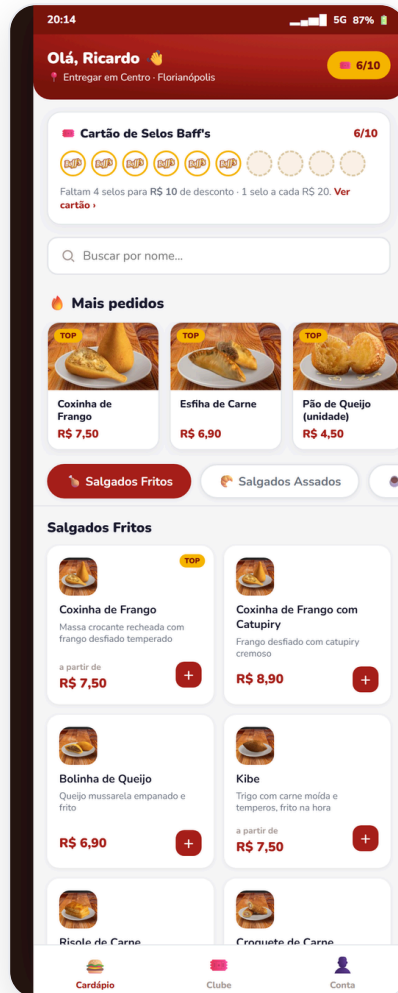
ÁREA	PARA QUE SERVE	ITENS
Loja Online	Vitrine da loja e modo de pedido.	8
Cardápio Digital	Categorias e produtos no celular.	5
Produto e Complementos	Item, adicionais e observações.	5
Sacola e Finalização	Carrinho, entrega, retirada e cupom.	9
Pagamento	Pix, cartão online e na entrega.	6
Cliente	Cadastro, endereços e histórico.	5
Fidelidade e Cashback	Clube, cashback, selos e cupons.	6
Acompanhamento	Envio e status do pedido.	4
Integração com a Loja	Cardápio, pedido na retaguarda e marca.	8

★ Telas — web e aplicativo

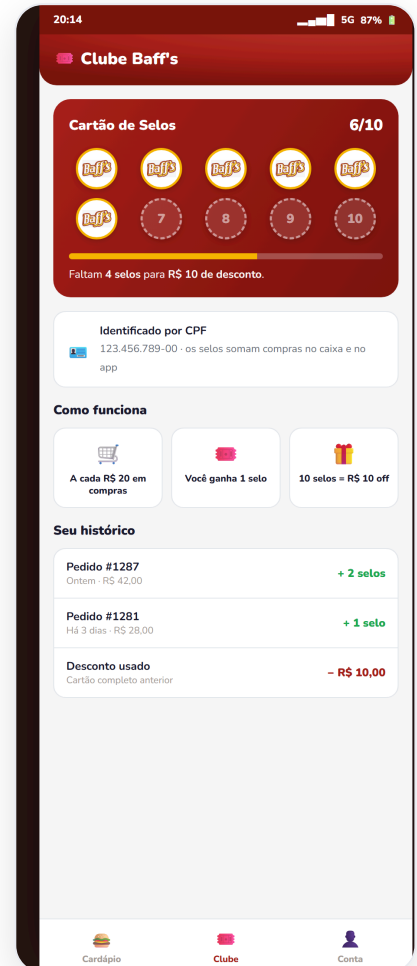
O mesmo pedido funciona **pelo navegador** (link e QR Code) e como **aplicativo** instalável. Abaixo, telas reais do protótipo.



Web — cardápio (listagem por grupo)



App — cardápio (grupos + produtos)



App — Clube (cartão de selos)

Mensagens automáticas por horário: a loja cadastra na retaguarda mensagens que aparecem como pop-up no celular do cliente (no aplicativo e na web), no horário de cada refei o — **08:00** café da manhã, **10:00** lanche da manhã, **11:50** almoço, **14:50** lanche da tarde e **18:00** jantar.

01 Vitrine da Loja

Apresenta a loja ao cliente com a identidade da rede e o cardápio disponível.

- Exibe nome, logo e cores da loja no topo da tela
- Mostra foto de capa e apresentação da loja
- Lista as categorias e os produtos do cardápio da loja
- Puxa os produtos e preços do cadastro de produtos da própria loja
- Adapta a tela ao celular do cliente

02 Status Aberto/Fechado

Informa se a loja está aceitando pedidos no momento conforme o horário de funcionamento.

- Mostra o aviso de loja aberta ou fechada
- Usa o horário de funcionamento cadastrado da loja
- Bloqueia o envio do pedido quando a loja está fechada
- Informa o horário de abertura quando fechada
- Considera dias e horários diferentes por dia da semana

03 Endereço e Área de Atendimento

Mostra onde a loja fica e até onde ela entrega.

- Exibe o endereço da loja
- Apresenta a área de atendimento de entrega
- Verifica se o endereço do cliente está dentro da área
- Avisa quando o endereço fica fora da área de entrega
- Indica a taxa de entrega conforme a região

04 Escolha do Modo de Pedido

Permite ao cliente escolher como vai receber o pedido.

- Oferece entrega e retirada na loja
- Mostra apenas os modos que a loja atende
- Pede o endereço quando o modo é entrega
- Ajusta a taxa de entrega conforme o modo escolhido
- Mantém o modo escolhido até o fim do pedido

05 Busca no Cardápio

Ajuda o cliente a encontrar um produto pelo nome.

- Campo de busca por nome do produto
- Filtra a lista enquanto o cliente digita
- Mostra os resultados encontrados
- Avisa quando nada é encontrado

Loja Online (continuação) Vitrine da loja e modo de pedido.

06 **Banner e Destaques**

Coloca em evidência produtos e promoções no topo do cardápio.

- Exibe banner de divulgação na vitrine
- Destaca produtos selecionados pela loja
- Mostra uma faixa de itens mais vendidos
- Leva o cliente direto ao produto ao tocar no destaque

07 **Acesso por Link e QR Code**

Dá ao cliente o caminho para abrir a loja online no celular.

- Abre a loja por um link próprio da loja
- Gera QR Code que leva direto à vitrine
- Permite imprimir o QR Code para mesas e balcão
- Abre direto no cardápio sem instalar nada
- Usa o mesmo link para divulgação em redes e WhatsApp

08 **Web ou Aplicativo**

O pedido online funciona pelo navegador e também como aplicativo instalável.

- Pelo navegador, sem instalar nada (link e QR Code)
- Como aplicativo instalável na tela do celular
- No aplicativo: notificações push e o Clube na palma da mão
- Mesmo cardápio e mesmo pedido nos dois formatos
- A loja decide oferecer web, aplicativo ou os dois

Cardápio Digital Categorias e produtos no celular.

01 **Cardápio por categorias**

Organiza os produtos da loja em categorias para o cliente navegar no celular.

- Agrupa os produtos em categorias como salgados, bebidas, cafés e doces
- Puxa os itens do cadastro de produtos e fichas da própria loja
- Mostra as categorias em lista para o cliente percorrer
- Permite definir a ordem em que as categorias aparecem
- Reflete na loja online as alterações feitas no cadastro

02 Vitrine do produto

Apresenta cada produto com foto, nome, descrição e preço para o cliente decidir.

- Exibe foto do produto
- Mostra nome e descrição curta do item
- Apresenta o preço de venda
- Usa os dados do cadastro de produtos da loja
- Abre os detalhes do item ao tocar

03 Mais pedidos e promoções

Destaca os itens mais vendidos e os produtos em promoção logo na entrada do cardápio.

- Mostra uma faixa de itens mais pedidos
- Destaca produtos em promoção
- Exibe o preço promocional ao lado do preço normal
- Coloca esses destaques no topo do cardápio
- Leva o cliente direto ao produto ao tocar

04 Esgotado e indisponível

Marca produtos sem estoque ou fora de venda para evitar pedidos que a loja não consegue atender.

- Marca o item como esgotado ou indisponível
- Bloqueia a adição do item à sacola
- Mantém o item visível, porém sem permitir pedido
- Permite pausar a venda de um produto a qualquer momento
- Libera o item de volta quando volta a ter disponibilidade

05 Ordenação do cardápio

Define a sequência das categorias e dos itens para organizar a navegação do cliente.

- Permite ordenar as categorias do cardápio
- Permite definir a posição dos itens dentro da categoria
- Coloca as categorias mais relevantes primeiro
- Aplica a ordenação na loja online de imediato

Produto e Complementos Item, adicionais e observações.

01 Ficha do Item

Mostra ao cliente o produto escolhido com foto, descrição e preço antes de adicionar à sacola.

- Exibe foto, nome e descrição do produto vindos do cadastro da loja
- Mostra o preço do item e atualiza o total conforme as escolhas
- Apresenta a disponibilidade do item no momento do pedido
- Botão para adicionar à sacola direto da ficha

02 Tamanho, Ponto e Sabor

Permite escolher as variações do produto antes de montar o pedido.

- Escolha de tamanho do item quando o produto tem opções
- Escolha de ponto, sabor ou variação conforme o cadastro
- Ajusta o preço do item conforme a variação escolhida
- Marca opções obrigatórias antes de liberar a adição à sacola

03 Complementos e Adicionais

Deixa o cliente montar o item com grupos de complementos e adicionais.

- Agrupa complementos por grupo (ex.: molhos, acompanhamentos)
- Define grupos obrigatórios e opcionais
- Controla mínimo e máximo de escolhas por grupo
- Soma o valor dos adicionais ao preço do item
- Usa os complementos definidos na ficha do produto da loja

04 Quantidade e Observação

Define quantas unidades do item e registra pedidos especiais do cliente.

- Seletor de quantidade do item
- Campo livre de observação (ex.: sem cebola, bem passado)
- Recalcula o subtotal conforme a quantidade
- Mantém a observação junto do item na sacola

05 Adicionar à Sacola

Conclui a montagem do item e o envia para a sacola do pedido.

- Valida grupos obrigatórios e limites antes de adicionar
- Leva variações, complementos, quantidade e observação para a sacola
- Mostra confirmação e permite continuar comprando
- Item montado entra no pedido que cai na loja como Pedido da Loja no caixa/retaguarda

01 Sacola

Reúne os itens escolhidos pelo cliente antes de fechar o pedido.

- Lista cada item com nome, complementos/adicionais escolhidos e preço
- Edita a quantidade de cada item direto na sacola
- Remove item da sacola
- Permite voltar ao item para trocar complementos ou observação
- Mostra o subtotal dos itens em tempo real
- Mantém os itens da sacola enquanto o cliente continua navegando no cardápio

02 Modo de Recebimento

Define como o cliente vai receber o pedido: entrega ou retirada.

- Oferece as opções entrega e retirada na loja
- Mostra apenas os modos habilitados pela loja
- Ajusta os campos seguintes conforme o modo (endereço para entrega, sem endereço para retirada)
- Informa o valor da taxa conforme o modo escolhido
- Grava o modo escolhido junto do pedido

03 Endereço e Taxa de Entrega

Coleta o endereço de entrega e calcula a taxa correspondente.

- Busca o endereço pelo CEP e preenche rua, bairro e cidade
- Recebe número, complemento e ponto de referência
- Calcula a taxa de entrega conforme a região do endereço
- Avisa quando o endereço está fora da área de entrega da loja
- Guarda endereços do cliente para reuso em pedidos seguintes
- Lança a taxa de entrega no resumo de valores

04 Retirada na Loja

Permite ao cliente buscar o pedido na loja, sem taxa de entrega.

- Indica a loja e o endereço de retirada
- Dispensa endereço e taxa de entrega
- Mostra o prazo estimado para o pedido ficar pronto
- Informa o horário de funcionamento da loja para retirada

05 Cupom de Desconto

Aplica um cupom para abater valor do pedido.

- Recebe o código do cupom informado pelo cliente
- Valida se o cupom está ativo e dentro das regras
- Aplica o desconto em valor ou percentual sobre o pedido
- Mostra o valor descontado no resumo
- Recusa cupom inválido, vencido ou já utilizado

06 Agendamento

Permite escolher dia e horário para receber ou retirar o pedido.

- Oferece a opção de pedido para agora ou para depois
- Mostra os dias e faixas de horário disponíveis da loja
- Bloqueia horários fora do funcionamento ou já lotados
- Registra o horário agendado junto do pedido

07 Resumo de Valores

Mostra a composição final do valor antes do cliente confirmar.

- Exibe o subtotal dos itens
- Soma a taxa de entrega quando houver
- Abate o desconto do cupom
- Apresenta o total a pagar
- Atualiza os valores ao mudar itens, modo ou cupom

08 Venda Sugestiva

Oferece itens complementares na hora de fechar o pedido, para aumentar o ticket.

- Mostra sugestões ao finalizar (ex.: refrigerante, água, suco, chocolate)
- Itens de baixo valor que combinam com o que está na sacola
- Permite adicionar com um toque, sem sair da finalização
- Atualiza o total do pedido na hora
- Sugestões definidas pela loja

Sacola e Finalização (continuação) Carrinho, entrega, retirada e cupom.

09 Envio do Pedido à Loja

Finaliza a sacola e entrega o pedido para a loja como Pedido da Loja.

- Confere itens, modo de recebimento, endereço e valores antes de fechar
- Registra o pedido finalizado na loja escolhida da rede
- Lança o pedido no caixa/retaguarda da loja como Pedido da Loja
- Gera o número do pedido para acompanhamento do status
- Mantém os complementos e observações de cada item no pedido enviado

Pagamento Pix, cartão online e na entrega.

01 Formas de Pagamento

Oferece ao cliente as opções de como pagar o pedido, online ou na entrega/retirada.

- Lista Pix online, cartão de crédito/débito online e pagamento na entrega ou retirada
- Permite pagar em dinheiro na entrega, com campo para informar o valor e calcular o troco
- Permite pagar com cartão na maquininha do entregador ou no balcão da loja
- Mostra as formas disponíveis conforme o tipo do pedido: entrega ou retirada
- Registra a forma escolhida junto ao pedido que entra na loja

02 Pagamento por Pix Online

Permite ao cliente pagar o pedido na hora pelo Pix antes da loja preparar.

- Gera o código Pix e o QR Code com o valor total do pedido
- Disponibiliza o código para copiar e colar no aplicativo do banco
- Confirma o pagamento e libera o pedido para a loja
- Mostra o status do pagamento enquanto o cliente conclui no banco
- Registra o pedido como pago ao entrar na loja

03 Pagamento por Cartão Online

Permite ao cliente pagar com cartão de crédito ou débito direto no pedido.

- Recebe os dados do cartão de crédito ou débito do cliente
- Confirma a aprovação do pagamento antes de enviar o pedido
- Informa ao cliente se o pagamento foi aprovado ou recusado
- Permite tentar outra forma caso o cartão seja recusado
- Marca o pedido como pago ao entrar na loja

Pagamento (continuação) Pix, cartão online e na entrega.

04 Pagar na Entrega ou Retirada

Permite ao cliente acertar o pagamento na hora de receber ou retirar o pedido.

- Oferece dinheiro ou cartão na maquininha no momento da entrega ou retirada
- No dinheiro, pede o valor que o cliente vai pagar e calcula o troco
- Informa o entregador e a loja sobre o troco a levar
- Marca o pedido como a receber na entrega ou retirada
- Indica a forma escolhida no pedido que entra na loja

05 Resumo do Total

Mostra ao cliente o detalhamento do valor antes de confirmar o pedido.

- Soma o valor dos itens da sacola com seus complementos e adicionais
- Exibe a taxa de entrega separada quando o pedido é por entrega
- Aplica o desconto do cupom quando informado
- Apresenta o valor total a pagar de forma destacada
- Atualiza o total conforme o cliente muda itens ou a forma de recebimento

06 Confirmação do Pedido

Fecha o pedido e o envia para a loja após o cliente revisar tudo.

- Mostra o resumo final com itens, forma de recebimento, pagamento e total
- Confirma o endereço de entrega ou a loja de retirada
- Registra a data e a hora do pedido ou o agendamento escolhido
- Envia o pedido finalizado para a loja como Pedido da Loja no caixa e retaguarda
- Apresenta ao cliente o número e o status inicial do pedido

Cliente Cadastro, endereços e histórico.

01 Identificação do Cliente

Identifica quem está fazendo o pedido por nome e telefone antes de finalizar a sacola.

- Pede nome e telefone para iniciar o pedido
- Reconhece o cliente que já pediu antes pelo telefone
- Confirma o número por código enviado no WhatsApp
- Recupera endereços e dados salvos do cliente identificado
- Permite pedir sem cadastro completo, só com nome e telefone

02 Cadastro e Login Simples

Cria e acessa a conta do cliente de forma rápida para guardar seus dados entre pedidos.

- Cadastro com nome, telefone e e-mail
- Edição dos dados pessoais a qualquer momento
- Login pelo telefone com código de confirmação
- Aceite dos termos e da política de dados no cadastro
- Mantém o cliente conectado para os próximos pedidos

03 Endereços Salvos

Guarda os endereços de entrega do cliente para reuso rápido em pedidos futuros.

- Cadastro de vários endereços com apelido (casa, trabalho)
- Cálculo da taxa de entrega conforme o endereço escolhido
- Definição de um endereço como padrão para entrega
- Edição e exclusão de endereços antigos
- Campos de rua, número, complemento, bairro e ponto de referência

04 Histórico de Pedidos

Lista os pedidos anteriores do cliente com seus itens e valores.

- Relação dos pedidos por data com valor total
- Acesso ao status final de cada pedido entregue ou retirado
- Detalhe dos itens, complementos e observações de cada pedido
- Filtro dos pedidos por loja da rede
- Indicação da forma de entrega e da forma de pagamento usadas

05 Repetir Pedido

Refaz um pedido anterior do cliente com poucos toques.

- Recria a sacola com os itens de um pedido passado
- Avisa quando um item saiu do cardápio da loja
- Mantém complementos, adicionais e observações originais
- Reaproveita o endereço e a forma de pagamento do pedido anterior
- Permite ajustar quantidades antes de finalizar

Fidelidade e Cashback Clube, cashback, selos e cupons.

01 Clube Baff's

Programa de fidelidade do cliente, no modelo de selos.

- A cada R\$ 20 em compras, o cliente ganha 1 selo
- Com 10 selos, ele ganha R\$ 10 de desconto
- Selo com a identidade da Baff's (logo)
- Vale para compras no caixa (PDV) e no pedido online
- O cliente acompanha tudo no app e no site

02 Identificação por CPF

O cliente é identificado por CPF para acumular os selos, inclusive no caixa.

- No caixa (PDV), o cliente informa o CPF para pontuar
- CPF usado só para a fidelidade — separado da nota fiscal
- Se o cliente já informou o CPF na nota, usa o mesmo
- No app e no site, o CPF vincula a conta aos selos
- Os selos somam as compras do caixa e do pedido online

03 Cartão de Selos Baff's

Onde o cliente acompanha seus selos e o desconto a receber.

- Mostra os 10 espaços do cartão, com os selos já ganhos
- Indica quantos selos faltam para o desconto
- Selo carimbado com o logo da Baff's
- Avisa quando o cartão completa (R\$ 10 de desconto)
- Histórico de selos ganhos e descontos usados
- Desconto aplicado no pedido seguinte

04 Cupons e Promoções

Descontos e campanhas para atrair e reativar clientes.

- Cupons de valor ou percentual
- Cupom de primeira compra e de reativação
- Frete grátis acima de um valor
- Campanhas por período
- Aplicação direta na sacola

05 Mensagens Programadas (Painel da Retaguarda)

Na retaguarda, a loja cadastra mensagens para aparecerem no celular do cliente.

- Cadastro da mensagem (texto, oferta ou produto) no painel
- Define o horário e a frequência de exibição
- Faixas por refeição: café da manhã, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar
- Ativa, pausa ou agenda por período e dia da semana
- Vale para o aplicativo e para a web
- Acompanha quantos clientes abriram a mensagem

Fidelidade e Cashback (continuação) Clube, cashback, selos e cupons.

06 Pop-up no Celular (por horário)

As mensagens aparecem como pop-up no celular do cliente, no horário programado.

- No aplicativo: notificação e pop-up, mesmo fora do app
- Na web: aparece quando o cliente abre o cardápio, sem instalar nada
- O conteúdo combina com a refeição do momento (café às 8h, almoço ao meio-dia...)
- Um toque leva direto ao produto ou à oferta
- Respeita a frequência para não incomodar o cliente

Acompanhamento Envio e status do pedido.

01 Envio do Pedido para a Loja

Transmite o pedido finalizado na sacola direto para a loja escolhida pelo cliente.

- Encaminha o pedido fechado para a loja de origem assim que o cliente confirma
- Registra o tipo de recebimento: entrega ou retirada
- Envia também o resumo do pedido por WhatsApp para a loja
- Inclui itens, complementos, adicionais, observações, valores e taxa de entrega
- Leva os dados do cliente, endereço de entrega e forma de pagamento escolhida
- Lança o pedido no caixa e na retaguarda da loja como Pedido da Loja

02 Confirmação e Número do Pedido

Devolve ao cliente a confirmação de que o pedido foi recebido pela loja.

- Gera um número de pedido para o cliente acompanhar
- Mostra a confirmação na tela ao final da compra
- Repete o resumo do pedido e o valor total
- Informa a forma de pagamento e, no Pix, exibe o QR Code para pagar
- Indica a previsão de entrega ou de retirada
- Disponibiliza o mesmo número para contato pela loja

03 Status do Pedido

Mostra ao cliente em que etapa o pedido está, do recebimento até a conclusão.

- Exibe os estágios: recebido, em preparo, saiu para entrega, pronto para retirada e concluído
- Atualiza o status conforme a loja avança o pedido na retaguarda
- Adapta as etapas ao tipo escolhido: entrega ou retirada
- Mostra a etapa atual em uma linha de progresso para o cliente
- Permite ao cliente reabrir a tela de acompanhamento pelo número do pedido

Acompanhamento (continuação) Envio e status do pedido.

04 Avisos ao Cliente

Notifica o cliente a cada mudança de status do pedido.

- Avisa quando o pedido é aceito pela loja
- Avisa quando o pedido entra em preparo
- Avisa quando o pedido sai para entrega ou fica pronto para retirada
- Envia os avisos por WhatsApp para o cliente
- Inclui o número do pedido em cada aviso
- Comunica recusa ou cancelamento pela loja, quando ocorrer

Integração com a Loja Cardápio, pedido na retaguarda e marca.

01 Cardápio Vindo da Loja

O cardápio online usa os mesmos produtos, fichas e preços cadastrados na loja da rede.

- Puxa categorias, produtos, fotos e descrições do cadastro da loja
- Usa o preço de venda cadastrado na loja como preço do cardápio online
- Reflete complementos e adicionais conforme a ficha do produto
- Esconde do cardápio o produto marcado como indisponível ou sem estoque
- Mantém o cardápio igual ao da loja sem recadastro paralelo

02 Pedido na Retaguarda da Loja

O pedido finalizado pelo cliente entra no caixa e na retaguarda da loja como Pedido da Loja.

- Lança o pedido no caixa da loja como Pedido da Loja
- Registra itens, complementos, observações e valor total
- Identifica a forma de recebimento: entrega ou retirada
- Vincula o pedido aos dados do cliente e ao endereço de entrega
- Aparece para a equipe da loja conferir e preparar

03 Destino do Pedido: WhatsApp ou PDV

O pedido enviado segue para o WhatsApp da loja ou direto para o caixa (PDV).

- Envia o pedido para o WhatsApp da loja
- Ou lança direto no caixa (PDV) da loja
- Quando vai ao PDV, alerta o operador na tela, com aviso e som
- O operador confirma e o pedido entra em produção
- A loja escolhe o canal: WhatsApp, PDV ou os dois

04 Impressão do Pedido

O pedido recebido imprime na loja para produção e conferência.

- Imprime o pedido ao entrar na loja
- Lista itens, complementos e observações do cliente
- Mostra a forma de recebimento e o endereço quando for entrega
- Inclui valor, taxa de entrega e forma de pagamento
- Permite reimprimir o pedido quando necessário

05 Horário de Funcionamento

O cardápio só aceita pedido dentro do horário de atendimento da loja.

- Define horário de abertura e fechamento por dia da semana
- Bloqueia novos pedidos fora do horário
- Marca feriados e datas de fechamento da loja
- Mostra ao cliente quando a loja está aberta ou fechada
- Libera agendamento de pedido para quando a loja reabrir

06 Taxas e Raio de Entrega

Define até onde a loja entrega e quanto cobra de taxa por região.

- Define o raio ou as regiões de entrega da loja
- Calcula a taxa de entrega conforme a distância ou a região
- Define pedido mínimo para entrega
- Bloqueia endereço fora da área de cobertura
- Permite taxa grátis acima de um valor de pedido

07 Identidade por Loja

Cada loja exibe seu nome, logo e dados de contato no próprio cardápio online.

- Mostra nome, logo e cores da loja no cardápio
- Exibe endereço, telefone e WhatsApp da loja
- Usa a marca da rede em padrão único
- Apresenta avisos e mensagens próprios da loja
- Mantém o link e o QR Code do cardápio da loja

08 Várias Lojas no Mesmo Padrão

Todas as lojas da rede usam o mesmo cardápio online com dados próprios de cada uma.

- Cada loja tem seu cardápio, horário e taxas próprios
- Mantém o mesmo padrão visual em toda a rede
- Direciona o cliente para a loja conforme o endereço ou a escolha
- Cada pedido cai na retaguarda da loja correspondente
- Permite ativar ou desativar pedidos por loja