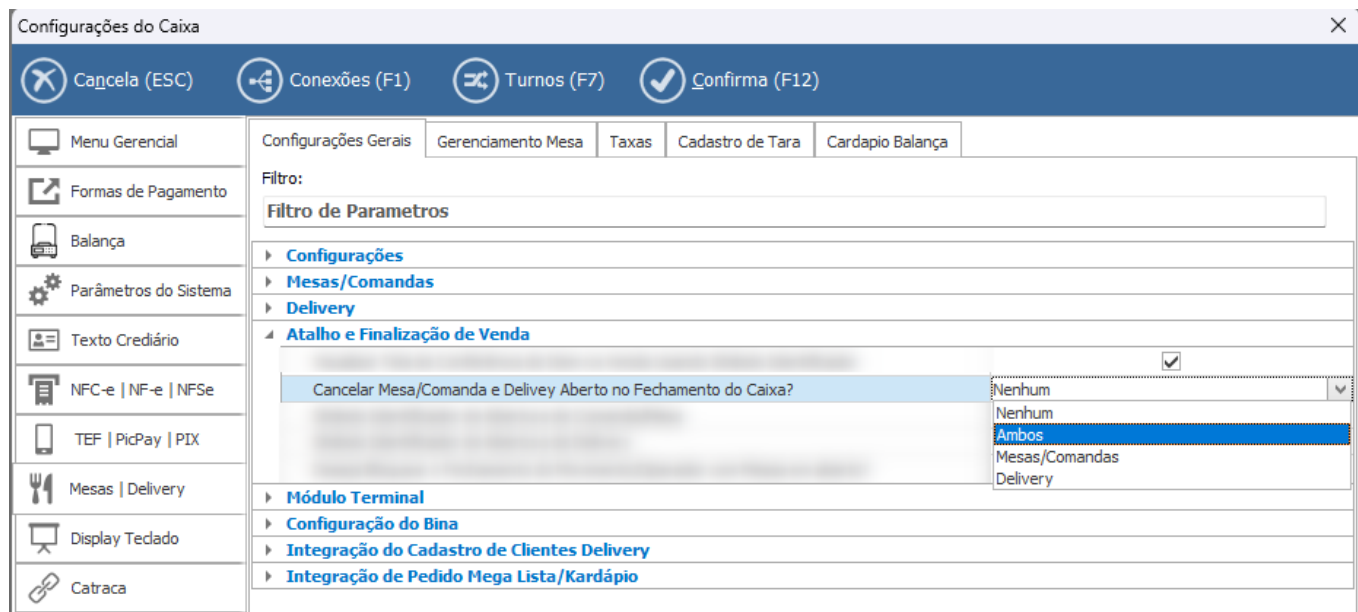


## GestorPDV | Parâmetros: Cancelar Mesa/Comanda e Delivery Aberto no Fechamento do Caixa

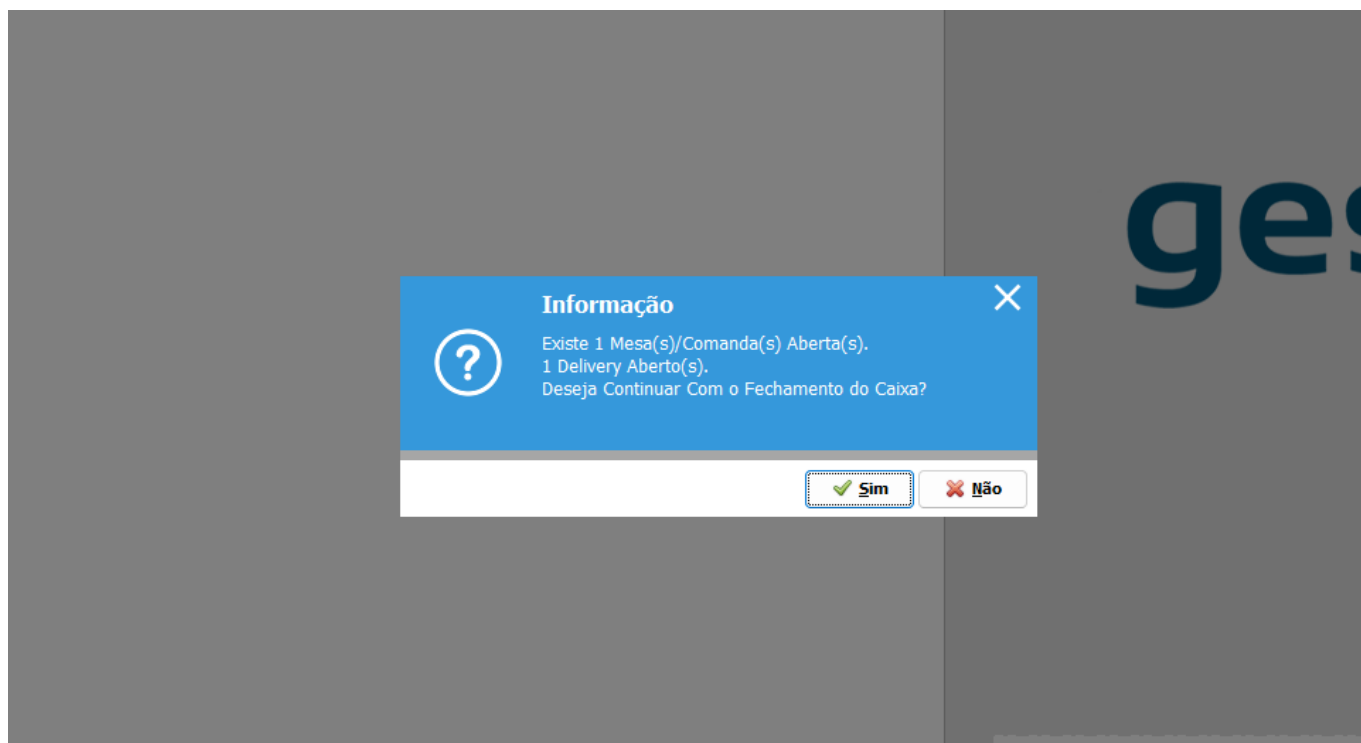


## Visão geral

Durante o **fechamento de caixa**, o sistema pode identificar **mesas, comandas ou pedidos de delivery ainda em aberto**, impedindo o fechamento até que a situação seja tratada.

→ Isso ocorre para garantir a **integridade financeira e operacional**.

## 1. Por que não é possível fechar o caixa?



O bloqueio acontece quando existem:

- Mesas abertas;
- Comandas em andamento;
- Pedidos de delivery não finalizados.

→ Esses itens ainda possuem valores pendentes que não foram fechados.

---

## 2. Como resolver?

O usuário deverá escolher uma das opções abaixo:

---

### Opção 1: Finalizar a venda (Recomendado)

- Acesse a mesa/comanda/delivery;
- Finalize normalmente a venda;
- Receba o pagamento.

✓ Forma correta de encerrar

---

### Opção 2: Cancelar a mesa/comanda/delivery

Mapa de Mesas/Pedidos

Filtro: Mesa/Comanda Número:

Todas ● Livre ● Ocupada

<b>Livre</b> MESA 1  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 2  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 3  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 4  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 5  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 6  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00
<b>Livre</b> MESA 7  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 8  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 9  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Ocupada</b> MESA 10  <b>Totais</b> R\$ 98,98 Abertos: 11/03/2026 10:24	<b>Livre</b> MESA 11  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 12  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00
<b>Livre</b> MESA 13  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 14  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 15  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 16  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 17  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 18  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00
<b>Livre</b> MESA 19  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 20  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 21  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 22  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 23  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00	<b>Livre</b> MESA 24  <b>Totais</b> R\$ 0,00 Abertos: 00

Caso a venda não será concluída:

- Acesse o gerenciamento (Mesas / Comandas / Delivery);
- Localize o pedido em aberto;
- Realize o cancelamento.

⚠ Atenção:

- O cancelamento deve seguir as regras do sistema;
- Pode exigir permissão.

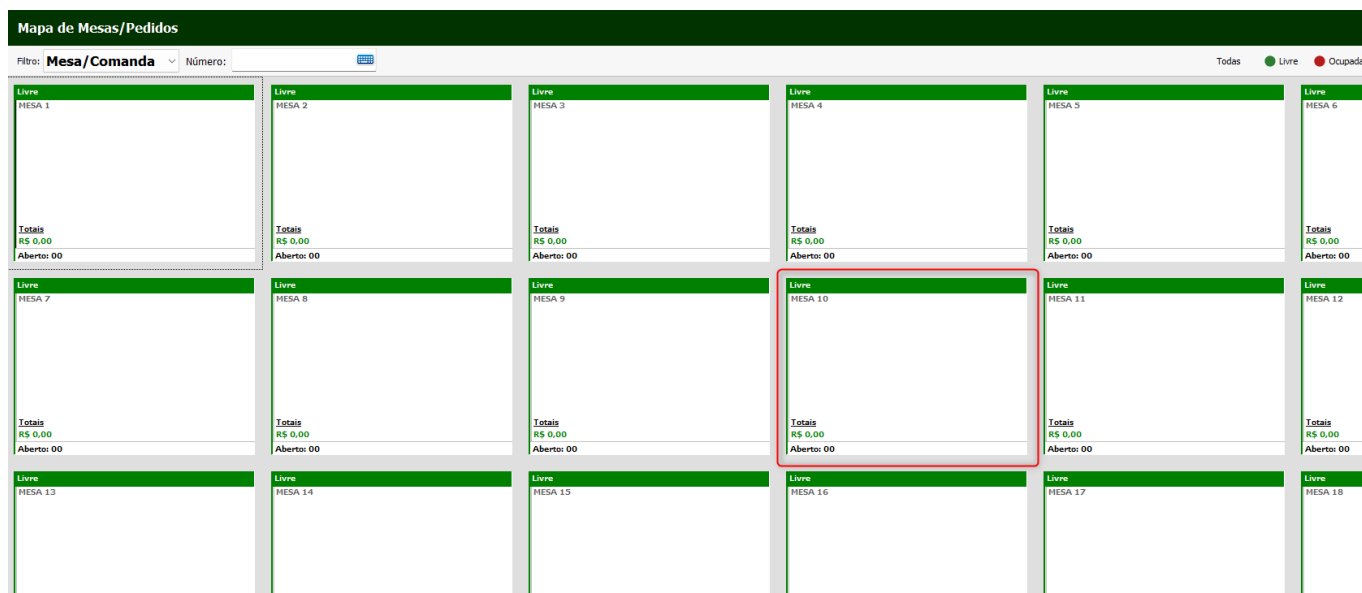
---

## Opção 3: Transferir ou ajustar

- Transferir itens para outra mesa;
- Ajustar pedido antes de finalizar.

---

## 3. Cancelamento automático no fechamento



## ⚠ Importante:

Caso o usuário **não realize manualmente o cancelamento** das mesas, comandas ou pedidos de delivery:

→ O sistema realizará o cancelamento automaticamente ao fechar o caixa

## Impacto disso:

- Os pedidos serão encerrados sem finalização de venda;
- Não haverá geração de financeiro;
- Pode haver perda de controle operacional se não conferido.

## 4. Impacto do cancelamento

Ao cancelar (manual ou automático):

- Os itens são removidos da venda;
- O estoque pode ser ajustado (dependendo da configuração);
- A venda não entra no fechamento do caixa.

## 5. Problemas comuns no suporte

- Caixa não fecha;
- Pedidos abertos não identificados;
- Delivery pendente;
- Usuário sem permissão;
- Cancelamento automático gerando dúvidas.

## 6. Onde verificar?

- Gestão de Mesas/Comandas;
- Tela de Delivery;
- Relatórios de pedidos em aberto.

## 7. Checklist rápido

- ✓ Existem mesas abertas?
- ✓ Existem comandas não finalizadas?
- ✓ Existe delivery pendente?
- ✓ Usuário tem permissão para cancelar?
- ✓ Pedidos foram finalizados ou serão cancelados?

---

## 8. Boas práticas

- Sempre revisar pedidos antes do fechamento;
- Evitar deixar mesas em aberto;
- Preferir **finalizar ao invés de cancelar**;
- Conferir deliveries pendentes.

---

## Conclusão

Para fechar o caixa corretamente:

→ Não pode haver pedidos em aberto.

E caso não sejam tratados manualmente:

→ **O sistema irá cancelar automaticamente no fechamento do caixa**

△ Por isso, é fundamental revisar antes de fechar para evitar inconsistências operacionais.

ID de solução único: #2570

Autor:: Thais Veloso

Última atualização: 06-26-26 08:51