

# Guia do Usuário: Sistema de Atendimento da Pizzaria Sabor Italiano

Bem-vindo ao **Sistema de Atendimento da Pizzaria Sabor Italiano**! Este guia explica como usar e gerenciar o bot de WhatsApp para atender seus clientes de forma eficiente. O sistema automatiza pedidos, acompanhamento, confirmação de pagamentos, exibição do cardápio, e oferece um painel administrativo para gerenciar cadastros e atendimentos.

---

## Índice

1. Introdução
  2. Configuração Inicial
  3. Como Usar o Bot no WhatsApp
  4. Painel Administrativo
  5. Menu Administrativo
  6. Dicionário de Termos
- 

## Introdução

O sistema é um bot de WhatsApp que ajuda sua pizzaria a:

- Receber pedidos automaticamente.
- Acompanhar pedidos e confirmar pagamentos.
- Exibir o cardápio digital.
- Transferir clientes para atendimento humano.
- Gerenciar cadastros de clientes ou parceiros.
- Oferecer um menu administrativo para ações como resetar dados ou pausar o bot.

O bot usa um número de WhatsApp dedicado e inclui um painel web para administração.

---

## Configuração Inicial

1. **Iniciar o sistema:**
  - Acesse o link fornecido pelo desenvolvedor para iniciar o bot. O sistema será ativado automaticamente.
2. **Autenticar o WhatsApp:**
  - Um **QR code** será gerado e exibido no painel administrativo.

- Abra o WhatsApp no celular da pizzaria, vá em *Configurações > Dispositivos Conectados > Conectar um Dispositivo* e escaneie o QR code.
  - Após escanear, o bot estará conectado e pronto para uso.
3. **Acessar o painel administrativo:**
- Abra um navegador e vá para o link do painel administrativo fornecido (ex.: <http://seu-servidor:3000>).
  - O painel exibe o status do bot e permite gerar novos QR codes, se necessário.
- 

## Como Usar o Bot no WhatsApp

O bot responde automaticamente às mensagens dos clientes no WhatsApp. Aqui está como ele funciona:

### Menu Principal

Quando um cliente envia uma mensagem, o bot responde com o menu principal:

text

 \*Bem-vindo à Pizzaria Sabor Italiano!\* 😊

1) - Fazer um pedido

2) - Acompanhar pedido

3) - Confirmar pagamento

4) - Ver cardápio

5) - Falar com um atendente

💬 Digite o número da opção desejada (ex.: 1, 2, 3, 4, 5) ou \*menu\* para voltar.

- **Opção 1:** Envia um link para o site da pizzaria para fazer pedidos.
- **Opção 2:** Solicita o número do pedido e conecta o cliente a um atendente.
- **Opção 3:** Solicita o comprovante de pagamento e conecta a um atendente.
- **Opção 4:** Envia o link do cardápio digital.
- **Opção 5:** Conecta o cliente diretamente a um atendente.
- **Comandos adicionais:**
  - *menu* ou *voltar*: Retorna ao menu principal.
  - *finalizaratendimento*: Encerra o atendimento humano e volta ao menu.

### Notificações

- Quando um cliente escolhe as opções 2, 3 ou 5, ou envia um pedido do site, você (ou o número configurado como administrador) recebe uma notificação no WhatsApp com o nome e número do cliente.

Exemplo:

text

 Novo pedido de acompanhamento:

Nome: João Silva

- Número: [wa.me/5511999999999](https://wa.me/5511999999999)

---

## Painel Administrativo

O painel web permite:

- Ver o status do bot (conectado ou não).
- Gerar novos QR codes para autenticação.
- Realizar ações administrativas (como listar cadastros ou resetar dados) após login com código de verificação.

### Como Fazer Login no Painel

1. Acesse o link do painel administrativo.
2. Digite o número de WhatsApp do administrador (ex.: 557182547726).
3. Clique em "Solicitar Código".
4. Um código de 6 dígitos será enviado ao número via WhatsApp.
5. Insira o código no painel para fazer login.

Após o login, você pode:

- Listar cadastros de clientes/parceiros.
- Exportar cadastros como arquivo CSV.
- Deletar cadastros específicos.
- Pausar ou reativar o bot para usuários específicos.
- Resetar saudações ou atendimentos.

---

## Menu Administrativo

O administrador (número configurado no sistema, ex.: 557182547726@c.us) pode acessar o menu administrativo enviando *mudarmenu* no WhatsApp. O menu é:

text

 \*Menu Administrativo\* 

1- Resetar atendimentos

2- Resetar saudados

3- Resetar cadastros

4- Resetar banco inteiro

5- Listar cadastros

6- Exportar cadastros (CSV)

7- Deletar cadastro específico

8- Listar atendimentos em andamento

9- Intervir em atendimento (parar bot)

10 - Reativar bot para usuário

11) - Resetar saudação para usuário

12) - Parar bot geral

13) - Reativar bot geral

☰ Digite o número da opção desejada ou \*cancelar\* para voltar.

## Principais Funções

- **1-4:** Apaga dados do sistema (atendimentos, saudações, cadastros ou tudo).
- **5:** Lista todos os cadastros com nome, número, restaurante, e data.
- **6:** Envia um arquivo CSV com os cadastros.
- **7:** Deleta um cadastro específico pelo ID.
- **8:** Mostra atendimentos ativos (clientes em espera por atendente).
- **9:** Pausa o bot para um cliente, permitindo que você converse diretamente.
- **10:** Reativa o bot para um cliente após intervenção.
- **11:** Reseta a saudação inicial para um cliente.
- **12:** Para o bot para todos os clientes (exceto o administrador).
- **13:** Reativa o bot para todos os clientes.
- **cancelar:** Volta ao menu principal.

## Exemplo de Uso

- Para pausar o bot para todos:
  1. Envie *mudarmenu*.
  2. Digite 12.
  3. Confirme com *sim*.
  4. O bot responderá apenas com uma mensagem de "fechado" para novos contatos.
- Para reativar:
  1. Envie *mudarmenu*.
  2. Digite 13.
  3. Confirme com *sim*.

---

## Dicionário de Termos

- **Bot:** Programa que responde automaticamente às mensagens no WhatsApp.
- **Chat ID:** Identificador único de um contato no WhatsApp (ex.: 5511999999999@c.us).
- **QR Code:** Código escaneável para conectar o bot ao WhatsApp.
- **Intervenção:** Quando o bot é pausado para um cliente, permitindo que o administrador converse diretamente.
- **Menu Principal:** Lista de opções (1 a 5) que os clientes veem ao interagir com o bot.
- **Menu Administrativo:** Lista de opções (1 a 13) exclusiva para o administrador gerenciar o sistema.
- **Cadastro:** Registro de informações de clientes ou parceiros (nome, número, restaurante).

- **Painel Administrativo:** Interface web para gerenciar o bot.
- **Código de Verificação:** Código de 6 dígitos enviado ao administrador para login no painel.
- **Socket.IO:** Tecnologia usada para atualizar o painel em tempo real (ex.: mostrar o QR code).
- **Gemini:** API de inteligência artificial usada para processar mensagens (atualmente não ativa no bot).
- **SQLite:** Banco de dados leve que armazena informações como cadastros e logs de mensagens.