

Manual do Entregador

Como instalar o aplicativo, rodar suas corridas e receber pelo que entregou

Versão do sistema 1.8.4
Agosto de 2026

Documento destinado ao entregador parceiro da operação.

Sumário

Bem-vindo	3
Uma observação sobre nomes e valores	3
Instalar e entrar	4
1. O aplicativo não está na loja	4
2. Criar a sua conta	4
3. Aceitar os termos	4
4. Liberar as permissões - a causa número um de "o app não toca"	4
5. Enviar os seus documentos	5
6. Cadastrar a sua chave PIX no perfil - faça isto hoje	5
Ficar online	6
O botão	6
O raio de busca	6
Quando a corrida chega	6
A corrida, passo a passo	7
Se você não puder concluir	7
O seu dinheiro	8
A carteira	8
Pedido pago em dinheiro na porta	8
Custos: o que dá para saber sobre o seu lucro	8
Sacar	8
Níveis e desempenho	9
Se você entrou pelo convite de uma loja	9
Quando algo dá errado	10
Os casos mais comuns	10
Falar com o suporte	10
Os seus dados	11

Bem-vindo

Este manual é para quem faz a entrega. Ele cobre o caminho inteiro: instalar o aplicativo, ficar online, aceitar a primeira corrida, entender quanto você ganhou e sacar o seu dinheiro.

Você não precisa ler tudo. Cada capítulo resolve uma pergunta:

Se a sua dúvida é...	Vá para
"Recebi o link do app, e agora?"	Instalar e entrar
"Por que não toca nenhuma corrida?"	Ficar online
"O que eu aperto em cada etapa da entrega?"	A corrida, passo a passo
"Quanto eu recebi e quando cai no meu PIX?"	O seu dinheiro
"Como eu subo de nível?"	Níveis e desempenho
"Deu problema, com quem eu falo?"	Quando algo dá errado

Uma observação sobre nomes e valores

A plataforma é de marca própria: a operação que trabalha com você escolheu o nome, o logo e o endereço do aplicativo. O nome na tela do seu celular pode não ser "Motok".

Mais importante: **quem define quanto você recebe por corrida é a operação**, não este manual. Valor por quilômetro, taxa mínima, adicional de chuva e de período noturno são configurados por ela. Por isso aqui você aprende **como as coisas funcionam**, e não quanto elas valem. Onde houver um número que muda de operação para operação, está avisado.

Instalar e entrar

1. O aplicativo não está na loja

O aplicativo é Android e é instalado **por link**, enviado pela operação. Não adianta procurar na Play Store: ele não está lá, e o que você encontrar com nome parecido não é o seu.

Ao instalar por link, o Android pergunta se você confia na origem. É normal para aplicativo instalado fora da loja. Se o seu celular bloquear, autorize a instalação de aplicativos daquela origem nas configurações e tente de novo.

Guarde o link que a operação te mandou. Quando sair uma versão nova, a atualização também chega por link - o aplicativo não se atualiza sozinho, e em alguns casos ele para de abrir até você instalar a versão nova.

2. Criar a sua conta

Há dois caminhos:

- **Você mesmo se cadastra**, escolhendo o perfil **Entregador** (não Cliente).
- **A loja te convida por QR Code**. Você aponta a câmera, se cadastra e já nasce vinculado à frota dela. É o caminho mais rápido para quem já trabalha com uma loja.

3. Aceitar os termos

No primeiro acesso o aplicativo mostra os termos de uso. Enquanto você não aceitar, nenhuma tela abre. É o primeiro passo, não dá para pular.

4. Liberar as permissões - a causa número um de "o app não toca"

O aplicativo pede duas permissões, e as duas são obrigatórias:

- **Notificação** - é como a corrida chega até você.
- **Localização, inclusive em segundo plano** - é o que coloca você no mapa da operação e o que define quais corridas você enxerga.

Escolha a opção de permitir **o tempo todo**, não apenas "enquanto o app estiver aberto". Sem isso, você fica invisível no mapa assim que a tela do celular apaga, e as corridas passam sem tocar.

Se você recusou alguma permissão sem querer, o botão de ficar online simplesmente não avança. Não é defeito: vá em Configurações do Android, encontre o aplicativo e libere localização e notificação na mão.

5. Enviar os seus documentos

Antes de rodar, você envia **selfie**, **CNH (frente e verso)** e **o documento da moto**. As fotos vão direto pela câmera do aplicativo.

A operação analisa e libera. Documento recusado volta para você **com o motivo**, e você pode reenviar - não precisa criar conta nova.

A conferência olha a forma do documento: se está legível, dentro da validade e com os dados batendo. Tire as fotos com o documento inteiro no quadro, sem reflexo e sem dedo em cima dos números. É o que evita a maior parte das recusas.

6. Cadastrar a sua chave PIX no perfil - faça isto hoje

Vá em **Perfil** e salve a sua **chave PIX** antes do primeiro saque.

Esta é a armadilha que mais trava dinheiro de entregador. O pagamento sai pela chave que está salva no seu **Perfil**, não pela que você digita na hora de pedir o saque. Sem a chave no perfil, o saque é criado, aparece como solicitado e fica parado - sem erro na tela e sem ninguém te avisar. Trinta segundos agora evitam uma semana de dúvida depois.

Ficar online

O botão

Na tela principal existe um botão de **Online / Offline**. Você começa sempre offline. Ao ficar online, o aplicativo confere a permissão de localização, pega a sua posição e passa a te mostrar no mapa da operação.

Ao ficar offline, o GPS para. Enquanto estiver offline você não aparece para ninguém e não recebe oferta nenhuma.

O raio de busca

Você só enxerga corridas cuja **coleta** esteja dentro de um raio a partir de onde você está. O padrão é **10 km** e você muda isso em **Configurações**.

Raio pequeno demais é o segundo motivo mais comum de "não aparece corrida". Raio grande demais enche a sua tela de coleta longe, que não compensa. Ajuste conforme a sua região.

Quando a corrida chega

A oferta aparece como um cartão com o alerta sonoro, mostrando a coleta, o destino, a distância e **quanto você recebe**. A partir daí:

- Você tem **30 segundos** para aceitar. A barra de tempo fica vermelha nos últimos 10 segundos.
- **Quem aceitar primeiro leva**. Se outro entregador aceitar antes, a tela fecha sozinha avisando que a corrida já foi aceita. Não é falha do seu aplicativo.
- Chega **uma oferta por vez**. Enquanto você está com uma corrida em andamento, nenhuma outra oferta abre por cima.
- Um pedido que ninguém aceitou pode **tocar de novo mais tarde**: o sistema reoferece pedido parado. Se a mesma corrida apareceu duas vezes, é isso.

A corrida, passo a passo

Depois de aceitar, o aplicativo abre a tela da corrida e te acompanha até o fim. O botão principal, embaixo, sempre mostra qual é o **próximo** passo:

O botão diz	Você aperta quando
Cheguei na Coleta	chegou no estabelecimento
Coletado - Em Trânsito	pegou a mercadoria e saiu
Cheguei no Destino	estacionou no endereço do cliente
Finalizar Entrega	entregou na mão do cliente

Alguns detalhes que evitam dor de cabeça:

- **Navegação** - o endereço abre no Google Maps ou no Waze, o que você tiver.
- **Confira o pedido na coleta** - nome do cliente e número do pedido. Erro de sacola trocada só aparece no destino, quando já é tarde.
- **Pedido vindo do iFood** pode exigir o **código de confirmação** que o cliente informa na entrega. Sem o código certo, a entrega não fecha.
- **Aperte os botões na hora certa.** A loja acompanha a sua corrida por eles. Quem finaliza tudo de uma vez no fim aparece como parado no painel dela.
- **Se a internet cair na finalização**, o aplicativo tenta de novo sozinho e não duplica a corrida. Não fique apertando: espere alguns segundos.

Se você não puder concluir

Dá para cancelar pela própria tela da corrida. O pedido volta para a fila e é oferecido a outro entregador, e o cancelamento fica registrado no seu histórico. Cancelar acontece - furou pneu, o estabelecimento não tinha o pedido pronto. O que pesa é a frequência.

Se o **cliente** cancelar enquanto você já está com a corrida, a tela fecha sozinha com um aviso vermelho e você volta para a tela principal.

O seu dinheiro

A carteira

Cada entrega concluída credita o valor na sua **Carteira**. Ali você vê o saldo atual e o extrato lançamento por lançamento, com filtro por tipo.

O número de **Ganhos** conta apenas o que veio de **entrega** - bônus, ajuste e depósito aparecem no extrato, mas não entram nesse total. É proposital: é o que faz o ganho médio por corrida bater com a quantidade de corridas mostrada ao lado.

Pedido pago em dinheiro na porta

Esta é a dúvida que mais gera discussão, então sem rodeio:

Quando o cliente paga **em dinheiro** na entrega, **você fica com o valor na mão** - e a comissão da plataforma é descontada **do seu saldo** na carteira, como um lançamento de comissão. O dinheiro do frete já está com você; o que sai da carteira é a parte da operação.

O percentual padrão é **20%**, mas quem define é a operação. Confirme o seu com ela antes do primeiro pedido em dinheiro.

Custos: o que dá para saber sobre o seu lucro

Em **Custos** você lança combustível, manutenção, alimentação e outros gastos. O aplicativo soma e mostra o total ao lado do que você ganhou.

Não é enfeite: ganho sem custo não é lucro, e o entregador que não anota descobre no fim do mês que rodou de graça em alguns dias.

Sacar

Em **Saques** você informa o valor e pede. O que acontece depois:

- O valor mínimo é **R\$ 10,00**.
- O valor sai do seu saldo **na hora**, marcado como saque pendente. É o que impede pedir dois saques do mesmo dinheiro.
- O saque nasce **pendente** e **quem aprova é a operação**. Não é automático e não cai na hora. O prazo de aprovação é dela - pergunte qual é.
- Aprovado, o pagamento sai por PIX para a **chave salva no seu Perfil**.
- Se for recusado, o valor volta para o seu saldo.

Saque parado há dias e status ainda "solicitado"? Antes de abrir chamado, abra **Perfil** e confirme se a sua chave PIX está lá. Chave em branco no perfil é a causa mais comum: o pedido existe, mas não há para onde pagar.

Níveis e desempenho

Cada entrega concluída soma **15 XP**. O XP acumulado define o seu nível:

Nível	XP acumulado
Bronze	a partir de 0
Prata	a partir de 2.000
Ouro	a partir de 5.000
Diamante	a partir de 10.000

A promoção é automática assim que você cruza a faixa. O nível aparece na tela principal e em **Desempenho**, junto com o total de corridas e a barra do que falta para o próximo.

Nível não é enfeite: em operações que distribuem as corridas por rodadas, o nível mais alto é chamado primeiro. Na prática, quem entrega mais recebe a oferta antes.

Se você entrou pelo convite de uma loja

Quem entra pelo QR Code de uma loja começa atendendo **só aquela loja**. Depois de 300 XP você fica **elegível** a receber corridas das outras lojas da operação - mas a liberação **não é automática**: quem confirma é a loja que te convidou.

Se você já passou dessa marca e continua vendo só uma loja, é isso que está faltando. Fale com ela.

Desafios e metas que aparecem para você valem o que a operação combinar. O prêmio é creditado por ela na sua carteira, não cai sozinho ao bater a meta. Antes de contar com o valor, confirme as regras.

Quando algo dá errado

Os casos mais comuns

O que acontece	O que fazer
Não toca nenhuma corrida	Confira se está online , se a permissão de localização está como "o tempo todo" e se o raio em Configurações não está pequeno demais
Aparece "aceita por outro" toda hora	Normal em região concorrida: quem toca primeiro leva. Aceite sem conferir o mapa duas vezes
O aplicativo pede atualização e não abre	Sua versão saiu de circulação. Instale pelo link da operação
Documento recusado	O motivo vem junto. Refaça a foto do jeito pedido e reenvie pelo próprio aplicativo
Saque parado	Confira a chave PIX no Perfil . Se estiver lá, é aprovação da operação
O valor da corrida veio diferente do esperado	Veja o detalhe da corrida no Histórico : distância e valor ficam registrados. Se ainda não fechar, leve esse número ao suporte
Bateria acabando no meio do turno	O GPS em segundo plano consome. Carregador de moto resolve, e é o item que mais falta na primeira semana

Falar com o suporte

O canal do entregador é o **WhatsApp da operação**, com o botão dentro do próprio aplicativo - no cadastro, na corrida e no perfil. O número é o daquela operação.

Quando for pedir ajuda, mande de uma vez: **seu nome, o número ou o endereço da corrida e o horário**. Chamado com esses três dados é resolvido na primeira resposta; sem eles, a conversa vira meia hora de perguntas.

Os seus dados

Enquanto você está **online**, a sua localização é registrada - é o que permite te oferecer as corridas perto de você e mostrar à loja onde o pedido está. Ao ficar offline, o registro para.

Ficam guardados também os seus dados de cadastro, os documentos que você enviou, o histórico de corridas e os lançamentos da carteira. Quem responde por esses dados é a operação que te cadastrou; a solicitação de cópia ou de exclusão é feita com ela, pelo mesmo canal de suporte.