

Manual da Loja

Como pedir entregas, controlar seus créditos e acompanhar sua operação

Versão do sistema 1.8.4
Agosto de 2026

Documento destinado ao lojista usuário da plataforma.

Sumário

Bem-vindo	4
Os vídeos	4
Uma observação sobre nomes e valores	4
Começando	5
1. Seu acesso	5
2. Aprovação	5
3. O endereço de coleta - faça isto antes do primeiro pedido	5
4. O painel em um minuto	5
5. Seu primeiro crédito	6
6. Seu primeiro pedido	6
O dia a dia	7
Pedir uma entrega	7
Várias entregas numa rota só	7
Acompanhar	8
Quando ninguém aceita o seu pedido	8
Agendar	8
Base de clientes	8
Cardápio e promoções	9
iFood	9
Dinheiro, sem letra miúda	10
Os dois modelos	10
O que exatamente é descontado	10
Quando o desconto acontece	10
Recarregar	11
Quando o saldo acaba	11
Ler o extrato	11
Cancelamento e estorno	11
Como o frete é calculado	12

Entregadores	13
Convidar por QR Code	13
Aprovar	13
A verificação de documentos (KYC)	13
O app do entregador	13
Quando algo dá errado	14
Os casos mais comuns	14
Abrir um chamado	14
Levar os seus dados embora	14
Novidades da versão 1.8.4	15
O que veio nas versões anteriores	15
Termos, privacidade e seus dados	16
O que é coletado	16
Seus direitos	16
Índice de vídeos	17

Bem-vindo

Este manual é para quem usa o painel da loja: restaurante, mercado, farmácia, loja de conveniência, dark kitchen ou qualquer negócio que precise despachar entregas. Ele cobre o caminho inteiro, do primeiro acesso ao fechamento do mês.

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

Se a sua dúvida é...	Vá para
"Acabei de receber meu acesso, e agora?"	Começando
"Como peço uma entrega com várias paradas?"	O dia a dia
"Quanto eu pago por entrega? Como recarrego?"	Dinheiro, sem letra miúda
"Como coloco meus próprios motoboys na plataforma?"	Entregadores
"Deu problema, o que eu faço?"	Quando algo dá errado

Os vídeos

Quase todo capítulo tem um vídeo curto de um a três minutos mostrando a tela de verdade. Onde houver um, ele aparece assim:

Vídeo: [Como Começar no Motok: do cadastro a primeira entrega](#) - 1:51

Se você só tem cinco minutos, assista a estes dois: [Pedir motoboy com 3 paradas, do início ao fim](#) (3:34) e [Quanto custa e o que acontece se o saldo acabar](#) (1:39). O índice completo está no fim deste manual.

Uma observação sobre nomes e valores

O Motok é uma plataforma de marca própria: a operação que atende você escolheu o nome, o endereço de acesso, os preços de frete e as condições comerciais. Por isso este manual descreve **como as coisas funcionam**, e não quanto elas custam. Onde houver um número que muda de operação para operação, você verá um espaço para anotar o seu.

Começando

1. Seu acesso

O painel abre no navegador, em qualquer computador ou celular. Não há programa para instalar. O endereço é fornecido pela operação que atende você.

Há dois caminhos para ter uma conta:

- **Você mesmo se cadastra**, pela aba "Cadastrar" na tela de entrada. Escolha o perfil **Cliente** (e não Entregador), preencha os dados do estabelecimento e envie.
- **A operação cria a conta para você** e envia usuário e senha.

Não é pedido cartão de crédito para criar a conta.

Vídeo: [Como Começar no Motok: do cadastro a primeira entrega, sem cartão de crédito](#) - 1:51

2. Aprovação

Um cadastro novo passa pela conferência da operação antes de despachar o primeiro pedido. A depender da configuração, a aprovação pode ser imediata ou levar algumas horas. Você recebe um aviso quando a conta é liberada.

Enquanto espera, já vale adiantar o passo seguinte.

3. O endereço de coleta - faça isto antes do primeiro pedido

Em **Perfil**, confirme o endereço do seu estabelecimento e **selecione-o na lista que o mapa sugere**, em vez de apenas digitar o texto. Esse endereço vira o ponto de coleta padrão de todos os seus pedidos.

Se o endereço de coleta não estiver corretamente marcado no mapa, os pedidos nascem com a coleta no lugar errado e os entregadores da sua região simplesmente não os enxergam. E o erro de configuração mais caro que existe aqui, e leva trinta segundos para evitar.

4. O painel em um minuto

Seção	Para que serve
Dashboard	resumo do dia: pedidos, gastos e o que está em andamento
Pedir Entrega	criar uma entrega, com uma ou várias paradas
Envio Rápido	despachar vários pedidos numa rota só
Ao Vivo	mapa com os entregadores e as corridas do momento

Seção	Para que serve
Agendamentos	entregas marcadas para depois
Clientes	sua base de endereços salvos
Meu Cardápio	produtos e categorias, quando você usa o cardápio
Promoções	cupons e campanhas
Profissionais	seus entregadores
Créditos e Cobrança	saldo, recarga e faturas
Extrato Financeiro	cada lançamento, com saldo antes e depois
Relatórios e Histórico	o que foi entregue e quanto custou
Suporte	abrir chamado sem sair do painel

5. Seu primeiro crédito

Se a sua conta funciona por crédito pré-pago (o modelo mais comum), coloque saldo antes do primeiro pedido. O caminho é **Créditos e Cobrança**: informe o valor, gere o QR Code PIX e pague. O crédito entra sozinho assim que o pagamento é confirmado - não depende de ninguém liberar manualmente.

O capítulo *Dinheiro, sem letra miúda* explica o resto.

6. Seu primeiro pedido

Com saldo e endereço de coleta em ordem, vá em **Pedir Entrega**, digite o destino, confira o valor e confirme. O pedido entra na fila e os entregadores disponíveis na região são avisados.

O dia a dia

Pedir uma entrega

Em **Pedir Entrega**:

- 1 **Coleta** - já vem preenchida com o endereço do seu estabelecimento. Você pode trocar em casos pontuais.
- 2 **Destino** - comece a digitar e escolha na lista que aparece. Sempre escolha na lista: o endereço precisa estar marcado no mapa para o cálculo de rota funcionar.
- 3 **Adicionar Detalhes** - nome de quem recebe, telefone, número, complemento e ponto de referência. Vale o minuto que leva: é o que evita a ligação do entregador perguntando onde é.
- 4 **Mais paradas** - o botão de adicionar outro destino monta uma rota com várias entregas numa saída só. Feche a janela de detalhes antes de clicar.
- 5 **Requer retorno** - marque quando o entregador precisa voltar ao seu estabelecimento (levar troco, trazer assinatura, buscar devolução).
- 6 **Calcular rota e preço** - o sistema mostra a distância, o tempo estimado e o valor do frete antes de você confirmar.
- 7 **Confirmar** - o valor fica estampado no botão. Você sempre vê quanto vai custar antes de despachar.

Vídeo: [Pedir motoboy com 3 paradas: a entrega completa do início ao fim](#) - 3:34. É o vídeo que mostra o produto inteiro funcionando; se for assistir a um só, assista a este.

Várias entregas numa rota só

Quando você tem cinco pedidos saindo para o mesmo bairro, não chame cinco motoboys. Em **Envio Rápido** você seleciona os pedidos e despacha todos numa rota única. Sai mais barato para você e rende mais para o entregador.

Se o lote for cancelado ou abandonado no meio, os pedidos voltam a ser individuais e podem ser despachados de novo, um a um.

Vídeo: [Várias entregas em uma rota só: pare de chamar um motoboy por pedido](#) - 1:08

Acompanhar

Ao Vivo mostra o mapa com os entregadores online e as corridas em andamento. Quando um entregador aceita, você vê quem é, onde está e para onde vai. Cada pedido também tem uma tela própria de acompanhamento, com o status atualizando sozinho.

O link de acompanhamento pede login. Ele serve para você e para a equipe da operação, não para o consumidor final: quem abrir sem estar logado cai na tela de entrada. Se você precisa dar acompanhamento ao seu cliente, fale com a operação sobre a integração pela API - hoje esse é o único caminho.

Vídeo: [O entregador aceitou. E agora? Acompanhe a corrida em tempo real](#) - 1:52

Quando ninguém aceita o seu pedido

Na maior parte das vezes o aceite sai em segundos. Quando não sai, o sistema trabalha sozinho antes de você precisar ligar para alguém:

- O pedido é **reofertado automaticamente** enquanto continuar sem entregador, em intervalos, até um limite de tentativas. Você não precisa recriar o pedido - se ele ainda está em espera, ainda está sendo oferecido.
- Passados **10 minutos** sem ninguém aceitar, você e a operação recebem um **aviso**. O alerta chega mesmo com o painel fechado.
- Pedido parado por muito tempo deixa de ser reoferecido e vira caso para a operação resolver na mão.

Se isso virar rotina no seu horário de pico, o assunto é preço ou cobertura da região - leve o caso à operação, que ajusta a tabela ou o raio de despacho.

Agendar

Em **Agendamentos** você marca a entrega para uma data e hora. Até lá o pedido fica em repouso e nenhum entregador é incomodado. O sistema acorda a corrida sozinho **45 minutos antes** do horário e avisa os entregadores da vizinhança.

Serve para o almoço de empresa, a encomenda combinada e o pico que você já sabe que vem.

Vídeo: [Como agendar entregas no Motok](#) - 1:27

Base de clientes

Em **Clientes** você guarda os endereços de quem compra sempre. Na hora de pedir a entrega, escolha o cliente salvo e todos os campos se preenchem - endereço, telefone, complemento, referência.

Se você digita o mesmo endereço toda semana, está perdendo tempo e arriscando erro de digitação.

Vídeo: [Pare de digitar o mesmo endereço: base de clientes no painel](#) - 0:59

Cardápio e promoções

Meu Cardápio guarda categorias, produtos, fotos e disponibilidade, para quem usa o cardápio digital. **Promoções** cria cupons e campanhas.

Vídeo: [Como criar cupons e promoções para atrair mais entregas](#) - 1:26

iFood

Se a operação ativou a integração para a sua loja, os pedidos do iFood chegam sozinhos ao painel e você despacha para a frota normalmente. Peça a ativação ao suporte da operação - não é algo que a loja liga sozinha.

Vídeo: [Integração iFood: como vincular sua loja](#) - 6:00

Dinheiro, sem letra miúda

Este é o capítulo que mais gera dúvida. Leia inteiro uma vez.

Os dois modelos

Modelo	Como funciona
Crédito pré-pago	you coloca crédito por PIX e cada entrega desconta na hora. Sem fatura, sem dívida no fim do mês. É o modelo padrão.
Licença mensal	you paga uma mensalidade e as entregas não descontam saldo por corrida. Usado em casos específicos, combinado com a operação.

Se você não sabe qual é o seu, olhe **Créditos e Cobrança**: se aparece saldo e botão de recarga, você é pré-pago.

Vídeo: [Licença mensal ou crédito pré-pago? Qual plano escolher](#) - 1:50

O que exatamente é descontado

No modelo pré-pago, cada entrega desconta:

- **O frete** - o valor do transporte, o mesmo que aparece no botão antes de você confirmar.
- **Mais uma taxa de manutenção da plataforma**, um percentual sobre o frete.

O valor dos produtos nunca entra nessa conta. Se o pedido tem R\$ 120 de comida e R\$ 9 de frete, a base do desconto é R\$ 9. Isso vale inclusive para os pedidos que chegam pelo cardápio digital e por integração.

A taxa de manutenção é definida pela operação que atende você, e pode ser zero. Ela aparece discriminada em cada lançamento do seu extrato, junto com o valor do frete - você nunca precisa deduzir quanto foi cobrado. **Na sua operação a taxa é de _____ %.** (Peça o número a quem lhe vendeu o acesso e anote aqui; se o campo estiver vazio no seu contrato, não há taxa.)

Quando o desconto acontece

Na hora de criar o pedido, e não na entrega. Quando você confirma, o valor já sai do saldo. Por isso o saldo cai no momento do despacho e não muda mais quando o entregador finaliza.

Isso é proposital: é o que garante que a plataforma tem lastro para pagar o entregador que acabou de aceitar a sua corrida.

Recarregar

Em **Créditos e Cobrança**: informe o valor, gere o QR Code PIX, pague. O crédito entra automaticamente quando o pagamento é confirmado. Não passa por aprovação manual e não tem horário comercial.

O saldo aparece no cabeçalho do painel, com aviso quando está acabando. Ele também está no menu do celular.

Quando o saldo acaba

O pedido **não é criado**. Você vê um aviso de saldo insuficiente pedindo recarga, e nada é cobrado. Não há dívida, não há entrega "no fiado" e não há surpresa no fim do mês.

Pedidos que chegam por integração (iFood, por exemplo) podem ter uma pequena tolerância configurada pela operação, para não derrubar o atendimento no meio de um pico. Confirme com quem atende você se a sua conta tem essa tolerância.

Sábado à noite com saldo zerado e pedido caindo é um problema evitável: deixe uma reserva e observe o aviso do cabeçalho.

Vídeo: [Quanto custa e o que acontece se o saldo acabar no sábado à noite](#) - 1:39

Ler o extrato

Extrato Financeiro lista cada movimentação com data, tipo, valor, **saldo antes** e **saldo depois**. Toda linha de entrega traz o número do pedido e a composição do valor. Recargas aparecem como entrada; entregas, como saída; estornos, como devolução.

Se algum dia a conta não fechar, está tudo aqui - linha a linha, sem interpretação.

Vídeo: [Vocês tiram porcentagem das minhas entregas? Veja o extrato real](#) - 1:44

Cancelamento e estorno

Quando um pedido pré-pago é cancelado, **o valor cobrado volta para o seu saldo** - exatamente o que foi descontado, frete e taxa juntos. O estorno aparece no extrato como uma linha própria.

O estorno vale para todos os caminhos de cancelamento: você cancelando pelo painel, a operação cancelando, ou o próprio iFood cancelando o pedido. E o sistema não estorna duas vezes o mesmo pedido, mesmo que o cancelamento chegue por dois caminhos ao mesmo tempo.

Duas situações em que não há estorno, e as duas são corretas:

- **Pedido já entregue.** Uma entrega concluída foi realizada e paga ao entregador; cancelar o registro depois não devolve o valor.

- **Lote.** O estorno de um lote acontece nos pedidos que o compõem, e não no lote em si. Você recebe de volta o que foi cobrado, só que discriminado.

Se você cancelar um pedido que já está em rota, o entregador é liberado na mesma hora e volta a receber ofertas.

Ao cancelar, o painel pede o **motivo** e ele é obrigatório. Leva um clique e serve a você: é o motivo que mostra, no fim do mês, se o que derruba os seus pedidos é falta de entregador, endereço errado ou desistência do cliente.

Como o frete é calculado

O valor do frete é definido pela operação, e o cálculo é sempre o mesmo para a mesma rota - não há variação por horário, por sorte ou por algoritmo oculto. A regra combina uma taxa fixa para entregas dentro de um raio próximo e um valor por quilômetro para o que passar disso. Adicionais por parada extra, chuva ou período noturno podem existir, se a operação os configurou.

Você sempre vê o valor antes de confirmar. Se um valor lhe parecer errado, abra um chamado com o número do pedido - dá para conferir o cálculo linha a linha.

Entregadores

Você pode trabalhar com a frota da própria operação, com entregadores seus, ou com os dois.

Convidar por QR Code

Em **Profissionais**, o cartão de convite gera um **QR Code e um link**. O entregador aponta a câmera, se cadastra e já nasce vinculado à sua loja. É o caminho mais rápido para colocar o motoboy que já trabalha com você dentro da plataforma.

O link pode ser gerado de novo quando quiser.

Aprovar

Todo entregador novo entra pendente. Você revisa o cadastro e aprova ou recusa. Enquanto não for aprovado, ele não recebe corridas.

Vídeo: [Como aprovar entregadores: segurança e controle na sua frota](#) - 1:38

A verificação de documentos (KYC)

Antes de rodar, o entregador envia **selfie, CNH frente e verso e o documento da moto**. Essa conferência existe por dois motivos: garantir que quem está com a sua mercadoria é quem diz ser, e cumprir a exigência legal de habilitação.

A análise confere **a forma** dos documentos - se estão legíveis, dentro da validade, com os dados batendo entre si. Ela **não substitui** a sua conferência de quem você coloca na rua.

Documento recusado volta ao entregador com o motivo, e ele pode reenviar.

Vídeo: [Como aprovar documentos e bloquear falsos motoboys \(KYC\)](#) - 1:32

O app do entregador

O entregador usa um aplicativo próprio no celular - o painel do site é para você, não para ele. O link de download e a forma de instalação são fornecidos pela operação.

No primeiro acesso o app pede permissão de **notificação** e de **localização, inclusive em segundo plano**. As duas são obrigatórias: sem elas o entregador não aparece no mapa e não recebe oferta de corrida. Vale avisar a equipe disso no dia da instalação - é a causa número um de "o app não toca".

Quando algo dá errado

Os casos mais comuns

O que acontece	O que fazer
O pedido não foi criado, avisou falta de saldo	recarregue em Créditos e Cobrança. Nada foi cobrado e o pedido não existe - refaça depois da recarga.
Ninguém aceita a corrida	confira em Ao Vivo se há entregadores online na região. Se houver e mesmo assim ninguém aceita, o valor do frete ou a distância podem estar fora do praticado: abra um chamado.
O pedido nasceu com a coleta no lugar errado	seu endereço de coleta não está marcado no mapa. Corrija em Perfil escolhendo o endereço na lista sugerida, e refaça o pedido.
O entregador ficou preso em uma corrida	cancele o pedido pelo painel: ele é liberado na mesma hora.
Cancelei e não vi o estorno	confira o Extrato Financeiro: o estorno entra como linha própria. Se o pedido já estava entregue, não há estorno - é o comportamento correto.
O valor cobrado não parece certo	abra o Extrato, ache o lançamento e veja a composição. Se ainda não fizer sentido, abra um chamado com o número do pedido.
O pedido do iFood não chegou	confirme com a operação se a integração da sua loja está ativa, e confira o saldo.
O entregador diz que o app não toca	permissões de notificação e de localização em segundo plano, no aparelho dele.

Abrir um chamado

Use **Suporte**, dentro do próprio painel. O chamado já chega com a sua conta identificada, e você é avisado no aparelho quando o atendimento responde.

Ao abrir, informe **o número do pedido** e **o que você esperava que acontecesse**. Esses dois dados resolvem a maior parte dos casos na primeira resposta.

Vídeo: [Deu problema na entrega? Abra o chamado sem sair do painel](#) - 0:58

Levar os seus dados embora

Em **Relatórios e Histórico** você exporta o seu histórico para planilha, quando quiser. Os dados da sua operação são seus.

Vídeo: [E se eu quiser sair? Seus dados são seus: histórico e exportação](#) - 1:16

Novidades da versão 1.8.4

Versão publicada em 19 de agosto de 2026, guiada pelos números de uma operação real: a maior parte dos pedidos é aceita em segundos, mas a minoria que demora demais era justamente a que ninguém estava olhando. O que muda para você:

- **Pedido sem entregador é reofertado sozinho.** Antes ele ficava esperando até alguém perceber. O capítulo *O dia a dia* explica o comportamento.
- **Aviso aos 10 minutos.** Se ninguém aceitou, você e a operação são avisados, e o aviso chega mesmo com o painel fechado. Antes esse alerta só existia para quem estivesse com a tela aberta.
- **Motivo obrigatório ao cancelar.** O campo já existia; a tela agora pergunta. É o que transforma cancelamento em informação.
- **Painel mais leve.** O mapa saiu do resumo do dia, onde aparecia desconfigurado, e ficou nas telas em que ele é o assunto - *Ao Vivo* para você, *Mapa da Frota* para a operação.

O que veio nas versões anteriores

- **1.8.2** - o preço do frete passou a ser fechado e conferido no servidor. Na prática: o valor que você viu antes de confirmar é exatamente o que é cobrado, sem caminho para divergir.
- **1.8.1** - a leva de correções de dinheiro que segue valendo: o que é descontado de você é o frete, e nunca o valor da venda; entrega em lote não é cobrada duas vezes; cancelamento devolve exatamente o que foi cobrado, uma vez só, venha ele do painel, da operação ou do iFood; e pedido já entregue não gera estorno. Na mesma versão, cancelar um pedido em rota passou a liberar o entregador na hora.

A versão em uso aparece no rodapé do painel. Se o número que você vê for menor que o deste manual, recarregue a página.

Termos, privacidade e seus dados

As versões vigentes dos **Termos de Uso** e da **Política de Privacidade** estão publicadas no próprio painel, nas páginas *Termos* e *Privacidade*, acessíveis sem login. A versão em vigor é a **1.2**, de 8 de agosto de 2026. Quando o texto muda, o sistema pede um novo aceite no próximo acesso - um aceite antigo não vale por um texto novo.

O que é coletado

Tipo de dado	Por que
Identificação - nome, e-mail, telefone, dados do estabelecimento	criar e manter a conta
Endereços - coleta, destinos e clientes salvos	calcular rota e realizar a entrega
Localização (GPS) - dos entregadores, durante a corrida	mostrar o mapa ao vivo e comprovar a entrega
Financeiros - saldo, recargas, lançamentos	operar a cobrança e gerar o extrato
Documentos de habilitação - dos entregadores	verificação obrigatória antes de rodar
Uso - o que foi feito e por quem	trilha de auditoria e suporte

Seus direitos

A Lei Geral de Proteção de Dados garante a você **acesso, correção, portabilidade e exclusão** dos seus dados. Na prática:

- **Acesso e portabilidade:** exporte o histórico quando quiser, em Relatórios e Histórico.
- **Correção:** ajuste os dados do estabelecimento em Perfil.
- **Exclusão:** solicite pelo canal de Suporte. Alguns registros financeiros e fiscais precisam ser mantidos pelo prazo que a lei exige, mesmo após o encerramento da conta - isso é obrigação legal, não retenção comercial.

O canal para assuntos de privacidade é o mesmo Suporte do painel.

Índice de vídeos

Todos com legenda e menos de quatro minutos.

Assunto	Vídeo	Duração
Primeiro acesso e cadastro	Como Começar no Motok	1:51
Pedir entrega com várias paradas	Pedir Motoboy com 3 Paradas	3:34
Várias entregas numa rota	Várias Entregas em Uma Rota Só	1:08
Acompanhar a corrida	O Entregador Aceitou. E Agora?	1:52
Agendamentos	Como Agendar Entregas	1:27
Base de clientes	Pare de Digitar o Mesmo Endereço	0:59
Cupons e promoções	Como Criar Cupons e Promoções	1:26
Custo e saldo	Quanto Custa e Se o Saldo Acabar	1:39
Extrato e taxas	Vocês Tiram Porcentagem?	1:44
Escolha do plano	Licença Mensal ou Crédito Pré-Pago?	1:50
Relatórios	Relatórios de Entrega	2:00
Exportar dados	E Se Eu Quiser Sair?	1:16
Aprovar entregadores	Como Aprovar Entregadores	1:38
Documentos do entregador	Aprovar Documentos e Bloquear Falsos Motoboys	1:32
Integração iFood	Como Vincular sua Loja de Delivery	6:00
Suporte	Abra o Chamado Sem Sair do Paine!	0:58
Visão geral do sistema	O Sistema Completo de Gestão de Entregas	4:58