

Manual do Operador

Como conduzir a sua operação de entregas na plataforma

Versão do sistema 1.8.4

Agosto de 2026

Documento destinado a quem opera a plataforma sob a própria marca.

Sumário

Bem-vindo	4
O que você controla	4
Como ler este manual	4
Colocando a operação de pé	5
1. A tabela de preços	5
2. Preços por bairro e cidade	5
3. Tabela própria por cliente	5
4. O raio de despacho	6
A sua frota	7
Como o entregador entra	7
Verificação de documentos (KYC)	7
A ficha do entregador	7
Frota própria e rede	8
Liberar um entregador de loja para a rede	8
O dia a dia da operação	9
Ao Vivo	9
O que o sistema faz sozinho com pedido parado	9
Despachar na mão	9
Salvar uma entrega travada	9
Comunicados	10
Moderação de comentários	10
Dinheiro	11
Os dois modelos de loja	11
O que a loja paga por entrega	11
Quando a loja fica sem saldo	11
Saldo das lojas	11
A sua comissão	12
Saques dos entregadores	12

O painel financeiro	12
Confiança e controle	13
Trilha de auditoria	13
Permissões	13
Chaves de API	13
Integração iFood	13
Atendendo os seus lojistas	14
Novidades da versão 1.8.4	15
O que veio nas versões anteriores	15
Termos, privacidade e as suas responsabilidades	17
O que a plataforma trata	17
O que isso significa para você	17
Índice de vídeos	18

Bem-vindo

Este manual é para quem **opera** a plataforma: você controla a frota, define os preços, aprova as lojas, paga os entregadores e responde pela operação. O seu painel é diferente do painel da loja - ele vê tudo o que acontece.

Se você chegou aqui procurando como pedir uma entrega, o documento é o outro: o *Manual da Loja*, que você também pode entregar aos seus lojistas.

O que você controla

Área	O que você decide
Preços	quanto custa cada frete, por distância, por bairro e por cliente
Frota	quem pode rodar, com que documentos, com que ranking
Lojas	quem entra, em que modelo de cobrança, com que limite
Dinheiro	a sua margem, os saques dos entregadores, os saldos das lojas
Operação	despacho, resgate de entrega travada, comunicados
Confiança	trilha de auditoria, permissões, integrações

Como ler este manual

A ordem dos capítulos é a ordem de quem está começando: primeiro colocar a operação de pé, depois tocá-la no dia a dia, depois cuidar do dinheiro. Se você já opera, use o sumário.

Quase todo capítulo tem um vídeo curto mostrando a tela. O índice completo está no fim.

Vídeo: [A torre de controle: o painel de quem opera a plataforma inteira](#) - 1:59. É a visão geral do seu painel; comece por ele.

Colocando a operação de pé

Quatro coisas precisam estar prontas antes do primeiro pedido real.

1. A tabela de preços

Sem preço configurado, o sistema usa valores padrão que provavelmente não são os seus. Configure antes de abrir para o primeiro lojista.

O cálculo é sempre o mesmo, e é determinístico - a mesma rota dá o mesmo valor, sempre. Não há IA no preço:

- **Dentro do raio mínimo**, o frete é a **Taxa Mínima**.
- **Além do raio**, é a Taxa Mínima **mais** a distância excedente multiplicada pelo **valor por quilômetro**.
- O resultado ainda é limitado por um piso e um teto configuráveis.

Um exemplo: raio mínimo de 2 km, taxa mínima de R\$ 8,00, valor por km de R\$ 3,50. Uma entrega de 2,13 km custa $8,00 + 0,13 \times 3,50 = \text{R\$ } 8,46$.

Para cobrar um valor fixo em qualquer distância, ponha o valor por quilômetro em zero e o valor desejado na Taxa Mínima.

Se você já usou versões anteriores: o campo legado "Taxa Base" **não entra na conta**. Ele espelha a Taxa Mínima e existe só por compatibilidade. Até começo de agosto de 2026 os pedidos vindos por integração somavam os dois e cobravam a taxa mínima em dobro - era a origem do "o valor da tabela não bate". Hoje o painel e a integração usam exatamente a mesma fórmula.

Vídeo: [Quanto cobrar por entrega? Como configurar a tabela de preços por km](#) - 2:13

2. Preços por bairro e cidade

Além da tabela por distância, você pode fixar valores por região. Serve para a área onde a distância em linha reta engana - o outro lado do rio, o bairro que só tem um acesso, a zona que ninguém quer pegar.

Vídeo: [Como configurar preços de frete por bairro e cidade](#) - 1:32

3. Tabela própria por cliente

Um cliente grande costuma negociar preço. Você configura a tabela dele **no cadastro do próprio cliente**, e ela sobrescreve a tabela geral. Cada lojista pode ter a sua.

Duas telas diferentes, e vale não confundi-las:

Onde	O que é
Configurações de preço	a tabela geral , para quem não tem tabela própria
Usuários, no cadastro do cliente	a tabela daquele cliente , que sobrescreve a geral

Vídeo: [Tabela de preços B2B: cobre valores diferentes para clientes diferentes](#) - 1:56

4. O raio de despacho

O raio define até que distância um pedido aparece para o entregador. Ele não é um detalhe técnico: **é o seu mecanismo de distribuição**. Um raio curto concentra as ofertas em quem está perto; um raio largo espalha a oferta e acelera o aceite, ao custo de deslocamento maior.

Não existe valor certo universal. Comece pelo que a sua cidade comporta e ajuste observando o tempo até o aceite.

A sua frota

Como o entregador entra

Há dois caminhos:

- **Ele se cadastra pelo aplicativo** e cai na sua fila de aprovação.
- **Uma loja convida** pelo QR Code da tela de Profissionais. O entregador escaneia e já nasce vinculado àquela loja.

Em ambos os casos ele só recebe corrida depois de aprovado.

Verificação de documentos (KYC)

Antes de rodar, o entregador envia **selfie, CNH frente e verso e o documento da moto**. Você revisa cada um e aprova ou recusa, com um comentário que volta para ele. A recusa não encerra o cadastro: ele reenvia o documento corrigido.

A fila chega **pré-analisada** - o sistema já confere a forma dos documentos antes de você olhar: se estão legíveis, dentro da validade, com os números consistentes.

A pré-análise confere forma, não autenticidade. Ela verifica se um CPF é válido como número e se os documentos estão anexados e legíveis. Ela não verifica se o documento é verdadeiro nem se a pessoa da selfie é a da CNH. A decisão de colocar alguém na rua continua sendo sua.

Aprovar o entregador aprova junto a verificação de documentos - ele não volta a ver a tela pedindo CNH depois de já ter enviado tudo.

Vídeo: [Como aprovar documentos e bloquear falsos motoboys \(KYC\)](#) - 1:32 e [Como aprovar entregadores: segurança e controle na sua frota](#) - 1:38

A ficha do entregador

Cada entregador tem uma ficha com o histórico completo: corridas realizadas, avaliação média, nível de experiência, documentos, carteira e movimentações.

Dali você também:

- **Ajusta o saldo** dele, creditando ou debitando, sempre com justificativa - toda correção de saldo fica registrada com autor e motivo.
- **Aprova os dados bancários** e a chave PIX, o que habilita o saque.
- **Bloqueia ou desbloqueia** o acesso, com efeito imediato.

Vídeo: [Ficha do entregador: como auditar e gerenciar sua frota](#) - 1:36

Frota própria e rede

Uma loja pode despachar para **os entregadores dela**, para **a sua rede**, ou para os dois. O quadro de frota mostra quem está em qual grupo e permite alternar. E o que evita a loja ficar sem motoboy no pico: quando a frota própria satura, a rede absorve.

Liberar um entregador de loja para a rede

Quem entra pelo convite de uma loja atende **só aquela loja**. Para passar a receber pedidos das demais, alguém precisa liberar - e essa liberação **não é automática**, mesmo que o entregador já tenha rodado bastante.

Quem assina é **a loja que o convidou, ou você**. O sistema só aceita a liberação quando quatro coisas são verdade ao mesmo tempo: ele ainda está restrito a uma loja, os documentos foram aprovados, o cadastro está verificado e ele acumulou o XP mínimo. Toda liberação fica registrada no histórico de frota, com quem liberou e quando.

Entregador reclamando que "só aparece pedido de uma loja" quase sempre é isto: ele já cumpre os critérios e ninguém apertou o botão. Vale conferir na ficha dele antes de investigar distribuição ou raio.

Vídeo: [Frota própria vs rede: como alternar e nunca ficar sem motoboy](#) - 1:59

O dia a dia da operação

Ao Vivo

E a sua tela principal. Ela mostra, em tempo real:

- os indicadores do momento - corridas ativas, pendentes, em rota, entregadores disponíveis e a receita do dia;
- o mapa com todos os entregadores online;
- os pedidos pendentes, com quantas vezes já foram recusados e há quanto tempo esperam.

Pedido parado há mais de cinco minutos aparece destacado. Isso é o seu alarme: ou o preço está baixo para a distância, ou não há ninguém disponível na região.

O mapa completo da frota tem tela própria (**Mapa da Frota**); o resumo do dia não carrega mais mapa, o que deixa a abertura do painel mais rápida.

O que o sistema faz sozinho com pedido parado

Você não é o primeiro a perceber que um pedido encalhou - o sistema age antes:

- **Reoferta automática:** pedido sem entregador volta a ser oferecido em intervalos, com um teto de tentativas. Frota própria continua na frota, e pedido de custo zero não vai para a rede.
- **Alerta aos 10 minutos:** a loja e todos os administradores recebem um aviso por notificação, uma vez por pedido. Antes esse alerta só existia dentro da tela *Ao Vivo* - dependia de alguém estar com o navegador aberto olhando.
- **Passadas cerca de duas horas,** o pedido para de ser reoferecido e vira caso para você resolver na mão.

Essas rotinas rodam num agendador configurado por quem hospeda a sua instância. Se você mudou de domínio ou acabou de subir a operação, **confirme com a equipe que elas estão apontando para o seu endereço** - sem isso, nem o resgate nem o pedido agendado disparam.

Despachar na mão

Pelo botão de convocar, você abre a lista de entregadores disponíveis e atribui o pedido diretamente, sem esperar o aceite espontâneo. Use quando o pedido está encalhado ou quando o cliente é prioritário.

Salvar uma entrega travada

Entregas travam: o entregador some, o aparelho descarrega, o pedido fica num estado que ninguém resolve. Pela tela de entregas você force o status, reatribui a outro entregador ou cancela com motivo registrado - o motivo passou a ser obrigatório no diálogo de cancelamento, seu e da loja, e é o que permite separar depois falta de entregador de erro de endereço.

Duas garantias importantes:

- **Cancelar um pedido em rota libera o entregador na hora** - ele volta a receber ofertas imediatamente.
- **Cancelar devolve o crédito à loja pré-paga**, exatamente o valor cobrado, e registra o estorno. Um pedido **já entregue** não devolve crédito, porque a entrega aconteceu e o entregador foi pago.

Vídeo: [Gerenciamento ativo: como salvar uma entrega que travou](#) - 1:32

Comunicados

A tela de comunicados envia um aviso para a base - manutenção programada, mudança de regra, campanha. Use com parcimônia: notificação demais treina a frota a ignorar notificação.

Moderação de comentários

As avaliações e comentários trocados na plataforma passam pela sua moderação. Vale olhar com regularidade: é onde o atrito entre loja e entregador aparece antes de virar chamado.

Dinheiro

Os dois modelos de loja

Ao cadastrar um lojista você escolhe como ele paga:

Modelo	Como funciona	Quando usar
Crédito pré-pago	a loja carrega saldo por PIX e cada entrega desconta na hora	padrão. Sem inadimplência, sem cobrança no fim do mês
Licença mensal	a loja paga mensalidade e não há desconto por corrida	frota própria, contrato fechado, cliente grande

O pré-pago é o modelo estruturante da plataforma: ele garante que existe lastro para pagar o entregador **antes** de a corrida começar.

O que a loja paga por entrega

No pré-pago, cada pedido desconta do saldo da loja, **no momento da criação**:

- **o frete** - nunca o valor dos produtos;
- **mais a taxa de manutenção da plataforma**, um percentual sobre o frete.

A taxa de manutenção é um percentual que você configura, e ela nasce em zero. Se você não a definir, nenhuma taxa é cobrada - só o frete. Quando definida, ela aparece discriminada em cada lançamento do extrato da loja, junto com o valor do frete. **Na sua operação a taxa está em _____ %.**

Quando a loja fica sem saldo

O pedido **não é criado** e a loja recebe um aviso pedindo recarga. Nada é cobrado e não se abre dívida.

Pedidos que chegam por **integração** (iFood, por exemplo) podem ter uma tolerância - um limite de crédito que permite continuar atendendo por um valor antes de barrar. Essa tolerância é configurável e merece decisão explícita: no modelo pré-pago puro ela deve ser zero, e um valor alto significa que a loja pode acumular dívida enquanto você já pagou os entregadores.

Saldo das lojas

A tela de saldos mostra quanto cada loja tem, quem está perto de zerar e quem está negativo. É o painel para olhar antes do fim de semana: loja que zera na sexta à noite para de despachar.

Você também pode creditar ou debitar manualmente uma loja, com justificativa registrada.

A sua comissão

Sobre cada corrida incide a **taxa de comissão** que você configurou - a diferença entre o que a loja paga e o que o entregador recebe. Ela é o seu faturamento por entrega, e aparece separada nos relatórios.

Vídeo: [Comissões do operador: como garantir o seu lucro em cada entrega](#) - 1:35

Saques dos entregadores

O entregador acumula na carteira e pede saque pelo aplicativo. O pedido cai na sua fila.

Ao aprovar, o comportamento padrão é a **transferência manual**: você faz o PIX e o entregador é notificado. Opcionalmente, a operação pode habilitar o **pagamento automático**, em que o PIX é disparado no momento da aprovação.

Antes de aprovar, confira se os dados bancários do entregador foram verificados

- é a conferência que evita o dinheiro sair para a chave errada.

Vídeo: [Saques de entregadores: conciliação e pagamento sem dor de cabeça](#) - 1:34

O painel financeiro

Reúne o dinheiro da plataforma inteira: receita, comissão, o que entrou por recarga, o que saiu por saque, a evolução no período. E a tela do fechamento.

Tudo é exportável para planilha.

Vídeo: [Gestão financeira: controlando o dinheiro da plataforma](#) - 1:07

Confiança e controle

Trilha de auditoria

Toda ação sensível fica registrada: quem alterou o status de um pedido, quem mexeu no saldo de quem, quem aprovou qual saque, quem bloqueou qual conta - com autor, data e valor anterior.

Isso existe por um motivo prático: numa operação com vários atendentes, a pergunta "quem fez isso?" aparece cedo, e a resposta precisa ser verificável e não uma reconstituição de memória.

Vídeo: [Auditoria: saiba quem fez o que e acabe com os "eu não fui"](#) - 2:00

Permissões

Cada ação no sistema confere quem está logado e se aquela pessoa é dona do dado. Alterar status de pedido, atribuir entregador e consultar faturamento exigem sessão válida - não basta conhecer o endereço da tela.

Na prática isso significa que você pode dar acesso a um atendente sem dar a ele o alcance de um administrador.

Chaves de API

Se você integra a plataforma a outro sistema - o seu próprio site, um ERP, um cardápio - as chaves de acesso são geradas e revogadas nesta tela. Trate cada chave como uma senha: uma por integração, revogada assim que a integração sair do ar.

Integração iFood

Os pedidos do iFood entram na plataforma e podem ser despachados para a sua frota automaticamente. A ativação é por loja, e feita por você - a loja não liga sozinha.

Vídeo: [Integrando o iFood a sua frota própria: despacho automático](#) - 5:25

Atendendo os seus lojistas

Os chamados abertos pelas lojas dentro do painel chegam ao seu canal de atendimento. Duas recomendações que economizam tempo:

- **Peça sempre o número do pedido.** Com ele, tudo o mais é verificável.
- **Antes de investigar, confira as duas causas mais comuns:** saldo insuficiente e endereço de coleta sem marcação no mapa. Juntas, elas explicam a maior parte do "meu pedido sumiu".

O *Manual da Loja* foi escrito para ser entregue aos seus lojistas. Ele responde sozinho boa parte do que hoje chega como chamado - vale mandar no onboarding de cada loja nova, junto com os vídeos.

Novidades da versão 1.8.4

Versão publicada em 19 de agosto de 2026. A leitura de 30 dias de uma operação real mostrou que a média era boa e a cauda era o problema: quase todo pedido é aceito em segundos, mas uma pequena parte esperava quase meia hora, e a maioria dos cancelamentos morria sem entregador, no pico do jantar. O que mudou:

- **Resgate automático de pedido sem entregador**, com teto de tentativas, e **alerta aos 10 minutos** para a loja e para os administradores, por notificação. O capítulo *O dia a dia da operação* detalha.
- **Motivo obrigatório no cancelamento**, nos diálogos da loja e no seu.
- **Distribuição das Entregas** no seu painel: quanto cada entregador fez nos últimos 7 dias. É o número que mostra se a sua frota está concentrada em poucos nomes.
- **Painel de buscas corrigido**: ele agora conta os pedidos de verdade, em todos os modos de despacho, com o tempo até o aceite. Aparecia zerado porque lia uma fonte que havia deixado de existir.
- **O mapa saiu dos resumos** e ficou nas telas dedicadas, que é onde ele é usado de fato.

O que veio nas versões anteriores

- **1.8.2** - o preço passou a ser fechado e conferido no servidor: a cotação vai lacrada e o valor cobrado não pode divergir do que foi mostrado. Frota própria só sai com custo zero quando o cadastro da loja confirma isso.
- **1.8.1** - a leva de correções de dinheiro, que segue valendo:
- **Cancelar um pedido já entregue não devolve mais crédito a loja.** Quando o painel mostrava a corrida com atraso e o cancelamento acontecia em cima da finalização, a loja era reembolsada de uma entrega concluída e paga.
- **A cobrança da loja ficou igual pelos dois caminhos de finalização.** Pelo painel do site, a cobrança usava o valor total do pedido, com os produtos, em vez do frete.
- **Entrega em lote de loja pré-paga não é cobrada duas vezes.** Em lote com pedidos de tipos diferentes, cobra-se apenas a parte ainda não paga.
- **Cancelamento pelo administrador devolve exatamente o valor cobrado** e registra o estorno, encerrando o caso em que o cancelamento do iFood devolvia o crédito uma segunda vez.
- **Recusar uma corrida enquanto outro entregador a aceita não tira mais o pedido dele.** Antes dois entregadores podiam ficar com a mesma entrega.
- **Quando a loja cancela um pedido em rota, o entregador é liberado na hora.** Antes ele ficava preso em corrida, sem conseguir finalizar, cancelar nem receber nova oferta.
- **Lote cancelado ou abandonado volta como pedidos individuais.**
- **Devolver corrida em uma entrega já concluída agora avisa e atualiza a tela**, em vez de recolocar na fila uma corrida entregue e paga.

- **Pedido sem valor definido não deixa mais o entregador travado** em corrida depois da entrega.
- **Permissões:** alterar status de pedido, atribuir entregador e consultar faturamento passaram a exigir sessão válida e a respeitar quem é o dono do dado.

Termos, privacidade e as suas responsabilidades

As páginas de **Termos de Uso** e **Política de Privacidade** ficam publicadas no painel, acessíveis sem login. A versão vigente é a **1.2**, de 8 de agosto de

1 Quando o texto muda, o sistema volta a pedir aceite a todo mundo no

próximo acesso - um aceite antigo não vale por um texto novo, e o registro de quem aceitou o que fica gravado.

O que a plataforma trata

Tipo de dado	Origem
Identificação - nome, e-mail, telefone, dados do estabelecimento	lojas e entregadores
Localização (GPS)	entregadores, durante a corrida
Endereços de entrega	lojas e seus clientes
Financeiros - saldos, recargas, saques	lojas e entregadores
Documentos de habilitação - CNH, documento do veículo, selfie	entregadores
Uso e auditoria	todos

O que isso significa para você

Operando sob a sua marca, **você responde perante os seus lojistas e entregadores** pelo tratamento desses dados. Na prática:

- **Guarde apenas o necessário.** A tela de KYC existe para conferir e decidir, não para virar arquivo de documentos alheios.
- **Atenda os pedidos de acesso, correção e exclusão** que chegarem de lojas e entregadores. Registros financeiros e fiscais precisam ser mantidos pelo prazo legal mesmo após o encerramento da conta - isso é obrigação, não retenção.
- **Controle quem tem acesso de administrador.** Acesso de administrador vê dados pessoais de toda a base; cada pessoa com esse acesso é uma responsabilidade sua.
- **Mantenha um canal de privacidade publicado** e responda por ele.

Se você não tem hoje um responsável definido para esses pedidos, defina antes de abrir a operação. E a pergunta que o primeiro lojista grande vai fazer.

Índice de vídeos

Assunto	Vídeo	Duração
Visão geral do painel	A Torre de Controle	1:59
Tabela de preços por km	Quanto Cobrar por Entrega?	2:13
Preços por bairro e cidade	Preços de Frete por Bairro e Cidade	1:32
Preço por cliente	Tabela de Preços B2B	1:56
Aprovar entregadores	Como Aprovar Entregadores	1:38
Documentos e KYC	Aprovar Documentos e Bloquear Falsos Motoboys	1:32
Ficha do entregador	Como Auditar e Gerenciar sua Frota	1:36
Frota própria e rede	Frota Própria vs Rede	1:59
Entrega travada	Como Salvar uma Entrega que Travou	1:32
Comissão	Comissões do Operador	1:35
Saques	Saques de Entregadores	1:34
Painel financeiro	Gestão Financeira da Plataforma	1:07
Auditoria	Saiba Quem Fez o Que	2:00
Integração iFood	Despacho Automático com iFood	5:25
Marca própria	A Plataforma de Entregas Com a SUA Marca	1:23
Como a loja usa o sistema	Pedir Motoboy com 3 Paradas	3:34