

# 14. Dúvidas Frequentes e Contato

**P: Preciso pagar para usar o aplicativo? Como recebo pelas entregas?**

R: O aplicativo não recebe nem repassa o valor do frete. A loja ou o cliente paga direto na sua chave PIX, por isso mantenha a chave atualizada em Perfil. Para dúvidas sobre qualquer cobrança, fale com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Inovação.

**P: Não tenho CNH com EAR. Posso me cadastrar?**

R: Para moto, carro ou utilitário, a CNH com EAR é obrigatória. Quem usa bicicleta cadastra o veículo sem CNH. Quem não tem veículo marca "Sem Qualquer Veículo".

**P: Quanto tempo demora a aprovação do cadastro?**

R: O aplicativo não informa um prazo. Enquanto a tela mostrar "Aguardando Aprovação", a equipe da prefeitura está analisando. Se você for chamado ao Polo de Atendimento, leve CPF, CNH com EAR e CRLV. Se demorar muito, procure o Polo.

**P: Meu cadastro foi recusado. E agora?**

R: Leia o motivo escrito na tela, corrija e toque em "Enviar Nova Solicitação". Os motivos mais comuns são foto ilegível, CNH sem o EAR visível e placa incorreta.

**P: Entrei com uma conta de empresa (CNPJ) e o app não abre o painel.**

R: O painel do entregador é só para contas de cidadão (CPF). Toque em sair e entre de novo com sua conta Gov.Assaí de pessoa física.

**P: Esqueci minha senha. O que faço?**

R: A senha é a do Gov.Assaí, não do aplicativo. Use a recuperação de senha do próprio Gov.Assaí. Se não conseguir, procure o Polo de Atendimento.

**P: Por que não aparece nenhuma entrega para mim?**

R: Confira, nesta ordem:

- O interruptor "Disponível para Entregas" está ligado?
- Você marcou os segmentos das lojas que quer atender?
- Tem algum veículo aprovado?
- Há uma tela de "Documentos atualizados" esperando seu aceite?
- Você já está com 3 serviços em aberto?
- O aviso amarelo de conexão está aparecendo? Toque em "Recarregar".

**P: A loja não liberou o pedido, o card continua em "Aguardando despacho".**

R: Mostre o Código de Despacho ao atendente. Ele precisa digitá-lo no Painel do Vendedor. Sem isso, o app não muda para "A caminho".

**P: O cliente não está ou não me passa o código de 4 dígitos.**

R: Ligue para o telefone do pedido. Sem o código, não conclua a entrega. Se não conseguir contato, use "Cancelar / Devolver Entrega" e devolva o pedido à loja. Depois que o pedido é despachado, o app pode não permitir o cancelamento. Nesse caso, fale com a loja.

**P: Errei o código do cliente. O que acontece?**

R: O app avisa "Código de entrega inválido". São 5 tentativas. Depois disso ele trava por alguns minutos. Peça o número de novo ao cliente e digite com calma.

**P: Aceitei uma entrega e não posso mais fazer. Posso desistir?**

R: Sim, enquanto o pedido não foi despachado. Toque em "Cancelar / Devolver Entrega". Entrega aberta volta para a lista pública. Proposta direta e frota própria voltam para a loja escolher outra pessoa.

**P: Recusei uma proposta sem querer. Dá para voltar atrás?**

R: Não pelo aplicativo. A loja pode enviar a proposta para outra pessoa. Para evitar isso, mantenha a trava de segurança fechada enquanto estiver em deslocamento.

**P: Posso trabalhar em outros aplicativos ao mesmo tempo?**

R: Sim. O credenciamento não cria vínculo de emprego nem exclusividade, e você escolhe seus horários e o que aceitar.

**P: O GPS precisa ficar ligado o tempo todo?**

R: O rastreamento só transmite sua localização durante entregas em andamento. Ao terminar a entrega ou ficar indisponível, ele para.

**P: Comprei outra moto ou mudei a capacidade do meu baú. Como atualizo?**

R: Vá em Configurações > Meus veículos, toque em "Alterar" (ou "Adicionar veículo") e envie o CRLV. A prefeitura analisa a mudança. Até a aprovação, vale o cadastro anterior.

**P: Como saio da frota de uma loja?**

R: No Painel, em Minhas Frotas Próprias, toque em "Sair da Frota" e digite "sair". Antes disso, conclua ou cancele as entregas ativas dessa loja.

**P: O pedido chegou danificado ou aconteceu um problema na rua. A quem aviso?**

R: Avise a loja e o cliente pelo telefone do pedido (ou pelo chat, nos fretes) e registre o que aconteceu. Para ocorrências, procure a Secretaria ou o Polo de Atendimento.

**P: Meu acesso foi bloqueado. O que fazer?**

R: Se a administração desativar seu perfil, o painel deixa de abrir. Procure o Polo de Atendimento do Vale do Sol para saber o motivo e como regularizar.

**NÃO ENCONTROU SUA DÚVIDA?**

Para dúvidas de uso, ajuda com o cadastro ou para avisar de um problema, procure a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação ou vá ao Polo de Atendimento do Vale do Sol, na Rua Edgar Bardal, em Assaí (PR).

---

Revisão #2

Criado 2026-09-28 02:52:45 UTC por MANUELLA VIEIRA REGINATO

Atualizado: 2026-09-28 03:09:15 UTC por MANUELLA VIEIRA REGINATO