

Manual Operacional da Plataforma DMS

Delivery Management System

Documento público para disponibilização na Internet

Versão: 1.1

Data: 11/07/2026

Responsável: Equipe de desenvolvimento

Status: Versão publica

Sumário

1. Introdução	3
2. Informações do documento	4
3. Visão Geral	5
4. Conteúdo	6
Conceitos principais da plataforma.....	6
Perfis de acesso e responsabilidades	7
Acesso ao sistema e autenticação	8
Cadastro e gestão de funções de usuários	9
Cadastro de embarcadores, clientes, transportadoras e motoristas.....	9
Criação e gestão de pedidos de entrega	10
Planejamento, roteirização e despacho.....	10
Acompanhamento em tempo real	29
Tratamento de ocorrências e exceções	29
Comprovantes de entrega e encerramento	29
Relatórios, indicadores e painéis operacionais	30
Integrações e APIs	30
Segurança, privacidade e boas práticas	30
Suporte, dúvidas frequentes e canais de atendimento	30
Notas de versão e histórico de revisão.....	31
5. Perfis de usuário e responsabilidades	31
6. Fluxo Operacional Padrão	32
7. Boas Práticas para Publicação na Internet	33
8. Índice remissivo	33

1. Introdução

Este manual operacional tem como objetivo orientar usuários, administradores e equipes de suporte na utilização da plataforma DMS (Delivery Management System), apresentando seus principais conceitos, fluxos operacionais, responsabilidades, boas práticas e procedimentos de uso. O documento foi estruturado para publicação na Internet, com linguagem clara, organização por tópicos e foco na autonomia do usuário.

2. Informações do documento

Campo	Descrição
Nome do documento	Manual Operacional da Plataforma DMS
Versão	1.1
Classificação	Público
Público-alvo	Usuários operacionais, administradores, parceiros, clientes e equipes de suporte
Canal de publicação	Internet / Central de Ajuda / Portal da Plataforma
Responsável pelo conteúdo	Equipe de desenvolvimento

3. Visão Geral

A **plataforma DMS** é um sistema de gestão de entregas desenvolvido para centralizar, monitorar e otimizar operações logísticas. Seu objetivo é apoiar o controle de pedidos, alocação de entregadores, acompanhamento de rotas, gestão de ocorrências, comunicação operacional e análise de desempenho da entrega.

4. Conteúdo

Conceitos principais da plataforma

A plataforma DMS centraliza os processos de gestão de entregas, permitindo registrar pedidos, acompanhar rotas, controlar status, tratar ocorrências, gerar comprovantes e consultar indicadores operacionais. Os principais conceitos do sistema devem ser compreendidos antes da execução das rotinas para garantir padronização e reduzir erros no uso diário.

A plataforma oferece de forma centralizada:

Portal do embarcador

- ✓ Roteirização
- ✓ Cálculo de frete
- ✓ Rastreamento em tempo real da localização da carga
- ✓ Gestão das entregas

Portal do transportador

- ✓ Registro de Coleta e entrega
- ✓ Envio e recebimento de arquivos (EDI e XML)
- ✓ Consulta financeira

Portal do cliente

- ✓ Disparo de e-mail automático com a situação do pedido

Portal do motorista

- ✓ Posicionamento da carga
- ✓ Registro de coleta e entrega pela plataforma ou aplicativo

Integração com ERP

- ✓ Otimização de rotas
- ✓ Cálculo de frete
- ✓ Informação atualiza em tempo real

Perfis de acesso e responsabilidades

Os perfis de acesso determinam quais funcionalidades cada usuário pode visualizar, executar ou administrar. A correta definição de permissões contribui para a segurança da operação, evita acessos indevidos e garante que cada usuário atue de acordo com sua responsabilidade dentro do fluxo logístico.

Existem 2 tipos de acesso, também chamados de perfis:

1. Administrador
2. Usuário

Existem quatro atribuições de funções:

1. Embarcador
2. Transportador
3. Motorista
4. Cliente

Os perfis de acesso, definem se o usuário tem permissões avançadas. Por exemplo, somente o administrador pode atribuir opções de menu ao usuário e alterar parâmetros da plataforma.

E as funções, definem as opções disponíveis aos usuários:

Embarcador: - É o responsável pela contratação e gerenciamento do transportador.

Suas principais funções:

- **Roteirização:** - Cria e organiza as viagens
- **Cálculo de frete:** - Simula valores e prazos para encontrar a transportadora.
- **Rastreamento:** - Acompanha em tempo real da localização da carga
- **Gestão das entregas:** - Cobra e acompanha os comprovantes de entrega

Transportador: - É o responsável pela coleta, transporte e entrega da mercadoria ao cliente final.

Suas principais funções:

- **Operações:** - Garantir os acordos (preços e prazos)
- **Alocação:** - Disponibilizar o veículo e o motorista
- **Documentos:** - Enviar e receber arquivos (EDI e XML)

Motorista: - É o responsável pela condução do veículo;

Suas principais funções:

- **Agenda:** - Manter o horário acordado
- **Informação:** - Alimentar o sistema com as ocorrências de transportes, utilizando o aplicativo mobile ou a plataforma on-line.

Cliente: - Apenas consulta as informações de suas encomendas

Acesso ao sistema e autenticação

O acesso ao DMS deve ser realizado por meio do endereço oficial da plataforma, utilizando credenciais individuais e, quando disponível, mecanismos adicionais de autenticação.

Link de Acesso padrão: <https://frete.ethios.com.br/login>



The image shows a login interface for a system named 'Frete'. At the top, the word 'Frete' is displayed in a large, bold, dark blue font. Below it, there is a white rounded rectangle containing the login form. The form has two input fields: 'Email' with the text 'cliente@ethios.com.br' and 'Senha' with masked characters represented by dots. Below the password field is a checkbox labeled 'Manter conectado' which is checked. At the bottom left of the form, it says 'Versão: 1.0.0'. In the center bottom is a link 'Esqueceu sua senha?'. On the bottom right is a dark blue button with the white text 'ENTRAR'.

Figura 1 – Tela de login / senha

Recomenda-se não compartilhar senhas, encerrar a sessão ao finalizar o uso e comunicar imediatamente qualquer tentativa de acesso não reconhecida.

Cadastro e gestão de funções de usuários

A gestão das funções de usuários envolve criação de contas, atualização de dados cadastrais, definição de perfis, bloqueio ou desativação de acessos e revisão periódica de permissões. Cada usuário deve possuir um acesso individual, vinculado à sua função, para assegurar rastreabilidade e controle operacional.

Cadastro de embarcadores, clientes, transportadoras e motoristas

Os cadastros organizam as entidades envolvidas na operação de entrega. Esses registros devem conter informações completas e atualizadas, como identificação,

endereço, contatos, horários de funcionamento, regras de atendimento e parâmetros operacionais relevantes.

- Cadastro de Filiais
- Cadastro de Clientes
- Cadastro de Transportadoras
- Cadastro de Motoristas

Criação e gestão de pedidos de entrega

A criação de pedidos de entrega é o ponto de partida da operação no DMS. Um pedido deve conter dados de origem, destino, destinatário, prazo, prioridade, itens ou volumes, instruções especiais e contatos. Após o registro, o pedido pode ser consultado, atualizado, cancelado ou encaminhado para roteirização e despacho.

Planejamento, roteirização e despacho

O planejamento operacional considera região, capacidade, janela de entrega, prioridade, SLA, disponibilidade de entregadores e restrições de rota. A roteirização organiza os pedidos de forma eficiente, enquanto o despacho libera a execução da entrega para o responsável designado.

Processo:

1. Montar viagem
2. Liberar Romaneio
3. Cockpit Logístico
4. Mapa logístico
5. Torre de controle

IMPORTANTE: - Algumas das funcionalidades, como **Cockpit logístico**, **Mapa logístico** e **Torre de Controle**, permitem projeção em tela cheia (*Fullscreen*) com atualização automática.

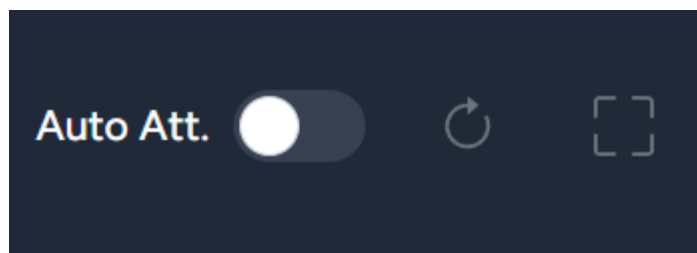


Figura 2 – Opções de tela cheia

Dentre as principais vantagens, está um maior foco na operação logística, maior visibilidade e melhor eficiência devido a mais conteúdo visível dentro do mesmo tamanho de janela.

Montar viagem

O planejamento inicia-se ao montar uma viagem.

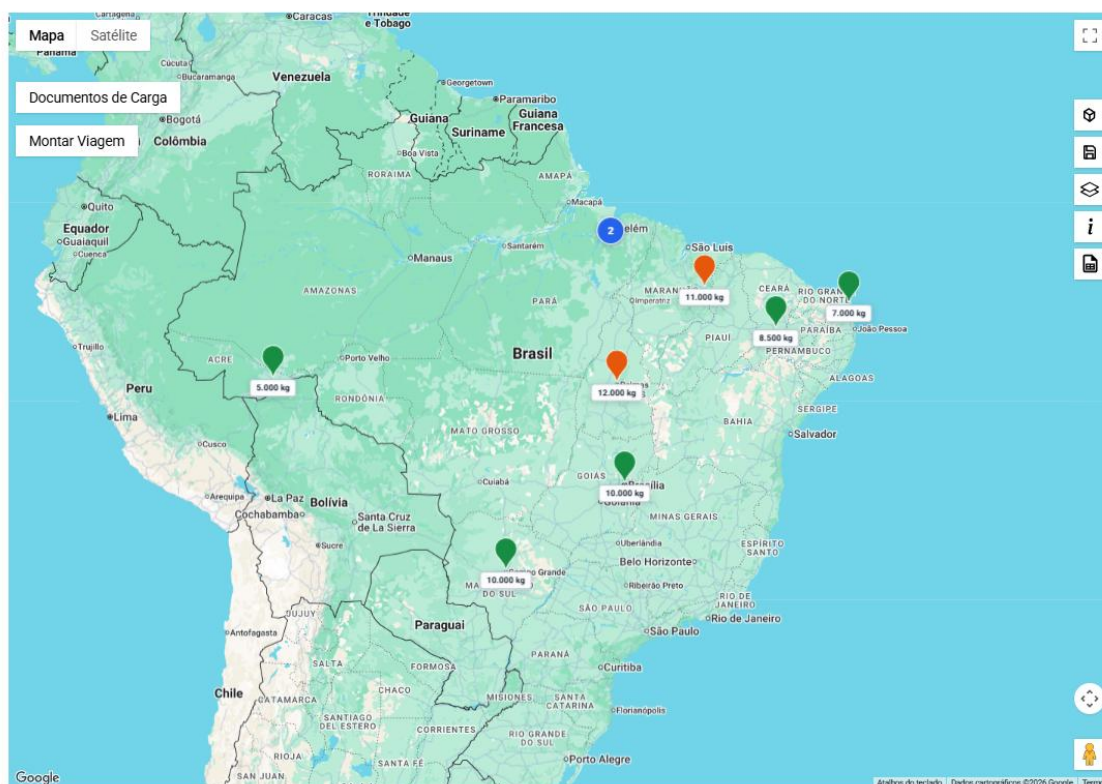


Figura 3 – Montar viagem

Figura 5 – Liberar romaneio

Com este processo, plataforma adiciona a viagem na tela de COCKPIT e o motorista tem autonomia para coletar a mercadoria.

Cockpit logístico

O Cockpit logístico mostra todas as viagens em andamento (liberadas e não entregues), ou seja, é o monitoramento de entregas em curso. Permite acompanhar as entregas independente se estão sendo movimentadas através de transportadoras, frota própria ou terceiros/agregados.

A tela apresenta, em tempo real, o andamento das viagens planejadas, permitindo à equipe de monitoramento acompanhar continuamente cada etapa do processo logístico.

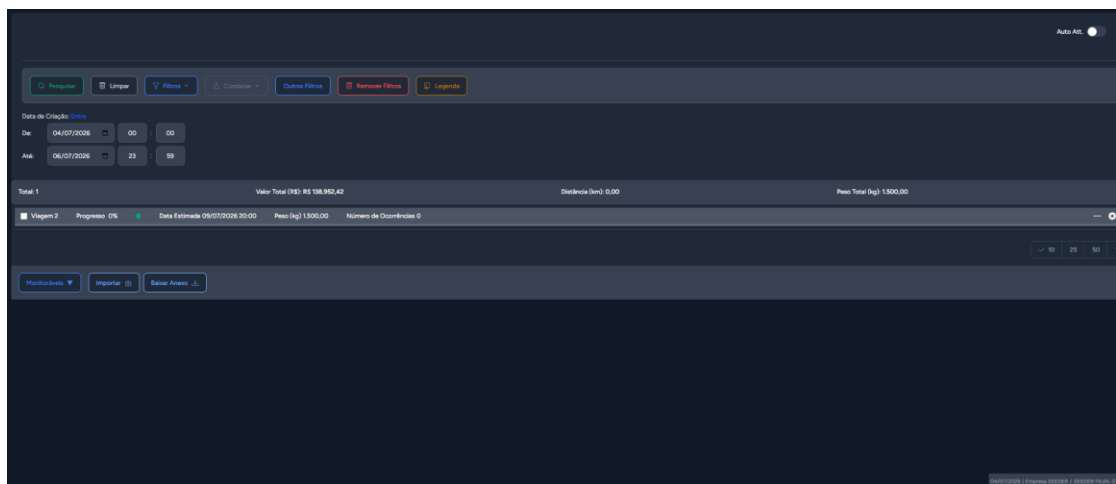


Figura 6 – Cockpit logístico

As informações são atualizadas por meio da interação entre o motorista, utilizando o aplicativo Mobile, garantindo:

Atualizações em tempo real sobre viagens e notas fiscais vinculadas.

Visibilidade do trajeto e do status de cada entrega.

Maior controle e agilidade na gestão de ocorrências e tomadas de decisão.

Para acessá-la, navegue até o menu Rastreamento e selecione COCKPIT.

No contexto do DMS, o que podemos monitorar:

- Viagem
- Nota Fiscal

Ambos estão associados a um conjunto de **transições** que representam os eventos e etapas do processo logístico, desde o carregamento (coleta) até o descarregamento (entrega).

Essas transições são fundamentais para o acompanhamento em tempo real e para o controle operacional.

Transições

Transições são as etapas que envolvem uma entrega.

Transições vinculadas à Viagem:

- **Carregamento (coleta):**
 - Chegada
 - Início de carregamento
 - Fim de carregamento
 - Saída
- **Descarregamento (entrega):**
 - Chegada
 - Início de descarregamento
 - Fim de descarregamento

- Saída

Transição vinculada à Nota Fiscal:

- Registro de entrega

Status das Transições

O Status das Transições informa se o motorista realizou alguma ação durante as etapas da

viagem ou do processo de entrega da nota fiscal.

Em execução

A transição está em andamento, aguardando uma ação do motorista.

Não completada

A transição foi realizada com falha.

Finalizada

O motorista completou a transição com sucesso.

Cancelada

Houve um cancelamento da transição através do time de monitoramento.

Filtros

Você poderá utilizar os filtros para exibir as informações monitoráveis (viagem ou nota fiscal). Um exemplo de filtro que pode ser utilizado é o filtro por "Data de criação". Ao escolher uma data ou período, o sistema irá trazer todas as viagens criadas na data selecionada.

1- Configurar e Iniciar uma viagem

A configuração de uma viagem pode ser realizada através do botão Monitoráveis, onde são disponibilizadas duas opções principais:

- a. Clique no botão **Monitoráveis**.
- b. Selecione a opção Configurar **Monitorável**.

c. Uma **tela** será exibida com os seguintes campos para preenchimento:

- **Motorista:** Selecione o motorista responsável pela viagem.
- **Dispositivo de Rastreamento:** Informe ou selecione o dispositivo que será utilizado para o monitoramento em tempo real.
- **Número do Dispositivo:** Preenchido automaticamente após a seleção do dispositivo de rastreamento.
- **Placa do Veículo:** Informe a placa do veículo que será alocado à viagem.

A seção **Configurações** permite incluir dados adicionais:

- **Adicionar Dispositivo Secundário:** Permite associar um segundo dispositivo de rastreamento à viagem.
- **Configurar Velocidade:** Define limites de velocidade para a viagem, possibilitando o monitoramento de infrações e alertas em tempo real.
- **Visualizar Histórico de Dispositivos da Viagem**

Apresenta um histórico dos dispositivos que foram vinculados à viagem, com registros de dispositivo, número, classificação, status).

O início da viagem se dará ao clicar sobre a opção **iniciar execução**.

A opção "**Exibir apenas motoristas e dispositivos disponíveis**" já está selecionada por padrão, apenas motoristas e dispositivos disponíveis serão exibidos para seleção.

Iniciar Execução

Ao selecionar esta opção, o sistema realiza uma **validação automática** para verificar se:

- Um motorista foi atribuído;
- Um dispositivo de rastreamento está vinculado.

Caso alguma dessas informações esteja ausente, será exibido uma tela de configuração solicitando a inclusão dos dados faltantes, agilizando o processo de preparação para o início da viagem.

O monitoramento é iniciado automaticamente assim que a execução da viagem é iniciada. A partir desse momento, é possível acompanhar o trajeto em tempo real, garantindo visibilidade sobre o deslocamento do início ao fim.

Observação: - Para que a viagem seja iniciada corretamente, é fundamental que o dispositivo esteja com conexão ativa à internet.

2 – Dados da viagem

Você irá visualizar os totalizadores indicando o total de viagens apresentados na tela, valor total das viagens, distância total planejada e peso planejado das viagens, tendo acesso à engrenagem e ao botão expandir onde será possível:

- Selecionar monitoráveis
- Limpar seleção de monitoráveis
- Expandir todos os níveis
- Contrair todos os níveis
- Expandir próximo nível
- Expandir detalhes do 1º nível
- Contrair detalhes do 1º nível

Cada linha apresentada representa uma **viagem** e detalha informações do identificador da viagem, status, progresso, indicador de atraso, data estimada, peso (kg) e número de ocorrências.

Status da viagem

Um monitorável possui os seguintes status:

- Criado - Monitorável foi criado, porém, não foi iniciado;
- Em execução - Monitorável iniciado pelo time de monitoramento;
- Finalizado - Monitorável finalizado.
- Cancelado - Monitorável Cancelado

Progresso dos monitoráveis viagem e nota fiscal

A barra de progressão do monitorável (viagem/nota fiscal) é preenchida sempre que uma transição for executada, independentemente do resultado (sucesso, falha, falha parcial).

- Transição com sucesso → barra preenchida
- Transição com falha → barra também preenchida, indicando que a transição ocorreu

Semáforos

O status do semáforo do monitoramento indica através das cores o status da viagem quanto ao tempo estimado.

Quando a viagem estiver criada e em execução considera o horário atual (agora).

- **No horário (verde):** quando a viagem estiver em execução e o horário atual (agora) for menor ou igual às datas limite e estimada da transição.
- **Atraso tolerável (amarelo):** quando a data limite da transição é menor que horário atual (agora) e data estimada da transição é maior que horário atual (agora)
- **Atrasado (vermelho):** quando o horário atual (agora) é maior que as datas limite e estimada da transição, e qualquer outra regra diferente das demais.

Quando a viagem estiver finalizada será considerado o horário da finalização da viagem.

- **No horário (verde):** Horário de finalização é menor ou igual à data limite
- **Atrasado (vermelho):** Horário de finalização é maior que a data limite

Data estimada: Data prevista para a execução da primeira transição da viagem.

Peso: Peso total dos itens da viagem.

Número de ocorrência: Número de ocorrências da viagem.

Ao expandir as informações da viagem (clitando sobre o ícone "...") é possível identificar as informações abaixo:

- Motorista

- Distância planejada (km)
- Data de início
- Taxa de utilização por peso
- Última transição executada
- Total do pedágio
- Motorista(s)
- Peso
- Data de finalização
- Taxa de utilização de volume
- Próxima transição
- Usuário
- Volume
- Veículo
- Volume ICC
- Última ocorrência
- Valor
- Data de criação
- Caminhão
- Peso ICC
- Distância percorrida (km)

Ao clicar sobre o ícone engrenagem da viagem, você terá acesso a algumas ações sobre a viagem.

- Detalhes
- Transições
- Ocorrências
- Iniciar execução
- Finalizar
- Cancelar monitoramento
- Selecionar todas as transições
- Gráfico de temperatura
- Expandir todos os níveis
- Contrair todos os níveis
- Expandir detalhes do 1º nível
- Contrair detalhes do 1º nível

Detalhes (viagem)

A tela Viagem apresenta todas as informações relacionadas ao monitoramento, execução e rastreamento de uma viagem no sistema de Roteirização e Entrega TOTVS.

Ela está organizada em abas e seções, permitindo acompanhar dados gerais, ocorrências, transições, extensões e a rota percorrida pelo veículo.

Abas superiores

- **Geral** – Exibe as principais informações da viagem, como motorista, veículo, status e dados de execução.
- **Hierarquia** – Apresenta as informações organizadas em ordem hierárquica.
- **Transições** – Permite visualizar as transições relacionadas à viagem.
- **Ocorrências** – Apresenta as ocorrências registradas durante a execução da viagem.

Geral

Seção Monitorável: Contém os dados principais da viagem:

- Código da viagem
- Embarcador / Cliente
- Data de criação e emissão
- Status da execução (Em execução, Atrasado, Concluído, etc.)
- Motorista principal e motoristas alternativos
- Veículo padrão associado à viagem
- Origem e destino
- Data e hora de início e finalização
- Quantidade de notas ou itens
- Distância planejada e distância percorrida
- Velocidade mínima e máxima registradas
- Alertas e ocorrências de temperatura (quando aplicável)

Seção Extensões: Mostra indicadores de capacidade e uso de recursos:

- Volume ICC
- Peso ICC
- Taxa de utilização de volume
- Taxa de utilização por peso

Seção Ocorrências: Lista os eventos registrados durante a viagem:

- Quantidade de ocorrências
- Última ocorrência registrada
- Impacto temporal, financeiro e quantitativo

Seção Rastreamento: Permite acompanhar o status do veículo e do dispositivo de monitoramento:

- Provedor mobile
- Número do dispositivo (mobile)
- Motorista da viagem
- Último sinal recebido (data e hora)
- Status de conectividade do dispositivo (exibido por ícones de conectividade e falha)
- Origem e destino da viagem com horário previsto e realizado

Além disso, é possível consultar o **Histórico de dispositivos da viagem**, com distinção entre dispositivos primários e secundários.

Mapa de rota realizada: Exibe a rota prevista x realizada no Mapa, com visualização em:

- Rota
- Mapa
- Satélite

Mostra graficamente o trajeto da viagem, da origem até o destino.

Botões de ação: Localizados na parte inferior da tela

- **Iniciar execução** – dá início formal à viagem no sistema.
- **Finalizar** – finaliza a viagem no sistema.
- **Cancelar monitoramento** – interrompe o acompanhamento da viagem.
- **Voltar** – retorna à tela anterior.

Hierarquia

A aba Hierarquia, dentro do módulo de Viagem, exibe a sequência de eventos (transições) que compõem o fluxo operacional da viagem. Essa visão hierárquica permite acompanhar cada etapa, desde a chegada na origem até a saída do destino, com informações sobre localidades, horários e status de progresso.

Quadro superior da viagem

- Total de viagens listadas
- Valor (R\$)
- Distância (km)
- Peso (kg)
- Progresso (%) da execução
- Data estimada de conclusão
- Número de ocorrências

Transições da viagem

Cada transição representa um marco dentro da execução logística:

Transições da viagem (carregamento)

Chegada, Início de Carregamento, Fim de Carregamento, Saída.

Transições da viagem / nota (descarregamento)

Chegada, Início de Descarregamento, Nota (registro de entrega), Fim de Descarregamento, Saída

Para transições da viagem ao expandir a tela serão apresentados os dados

- Data planejada, Data finalizada, Latitude/Longitude de finalização, Endereço, Localidade planejada, Doca de finalização e Atraso.

Para Nota fiscal ao expandir a tela serão apresentados os seguintes dados

- Motorista(s), Volume, Peso (kg), Transportadora, Cliente, Data de início, Distância planejada (km), Distância percorrida (km), Embarcador, Origem/Destino, Emissão, Final planejado, Última transição executada
- Item vinculado ao pedido, Sequência, Produto, Categoria de produto, Quantidade
- Transição de Registro de entrega

Transições

Transições apresenta a linha do tempo dos eventos de uma viagem, organizados por Origem e Destino(s). Cada etapa mostra o status de execução (concluído, estimado ou em atraso), permitindo ao usuário acompanhar o cumprimento dos marcos operacionais.

Carregamento

Nesta seção são exibidas as etapas ocorridas no ponto de origem da viagem:

- Chegada
- Início de Carregamento
- Fim de Carregamento
- Saída

Descarregamento

Nesta seção estão listados os marcos previstos para a chegada ao destino:

- Chegada
- Início de Descarregamento
- Registro de Entrega
- Fim de Descarregamento
- Saída

Nas transições são contemplados os dados de:

- Estimado
- Prazo limite
- Status

Nesta tela o usuário pode:

- **Registrar o resultado** de etapas (Sucesso ou Falha).
- **Adicionar comentários** para contextualizar ocorrências ou observações.
- **Anexar imagens** como evidências (ex.: comprovante de entrega, fotos de mercadorias, etc...).

Importante

A cada atualização (novo registro) realizada nas transições o estimado das demais transições é alterado baseado nos tempos e movimentos da viagem.

Ocorrências

Ocorrências concentra todos os registros de desvios, atrasos e imprevistos identificados durante a execução da viagem. Essa funcionalidade garante

rastreabilidade e possibilita que o usuário acompanhe o status de cada ocorrência, registre comentários e anexe evidências.

A aba Ocorrências é o ponto central para gestão de desvios dentro da viagem.

Com ela o usuário pode:

- Identificar ocorrências e seu impacto.
- Alterar o status e acompanhar o tempo em aberto.
- Registrar comentários que serão compartilhados com o motorista da viagem.
- Anexar evidências visuais (fotos ou documentos).
- Gerar relatórios de acompanhamento.

Listagem de Ocorrências

Na primeira visualização da aba Ocorrências, o usuário encontra um resumo de todas as ocorrências registradas na viagem.

A lista pode ser filtrada e combinada por meio dos botões: **Pesquisar, Limpar, Filtros, Combinar.**

Campos exibidos na listagem:

- Número da ocorrência
- Data e hora
- Descrição
- Status
- Tempo no status
- Tempo em aberto
- Impactos associados: Impacto temporal, Impacto financeiro, Impacto quantitativo.
- Viagem e/ou Nota fiscal associada a ocorrência

Também é possível registrar uma Nova Ocorrência diretamente pela tela.

Importante: No monitorável, viagem, o usuário terá acesso às ocorrências relacionadas a viagem.

Recursos de interação:

1. Comentários

- Área para consulta de comentários já registrados (com data, hora e usuário).
- Campo para **Adicionar novo comentário**, possibilitando registrar observações relevantes.

2. Alterar status da ocorrência

- Campo de seleção para atualizar o status (ex.: concluído, em andamento, aguardando resolução).

3. Anexar arquivos

- Opção para adicionar imagens nos formatos **PNG, GIF e JPG**.
- Utilizado para inserir comprovantes, fotos ou evidências relacionadas ao problema.

4. Ações disponíveis

- Adicionar (para registrar comentário ou arquivo).
- Visualizar impressão (gera relatório em formato de impressão).
- Voltar (retorna à lista de ocorrências).

Mapa logístico

O mapa logístico é a representação visual do cockpit logístico.

Demonstra no mapa quais são as rotas atualmente ativas.

As imagens são das rotas traçadas.

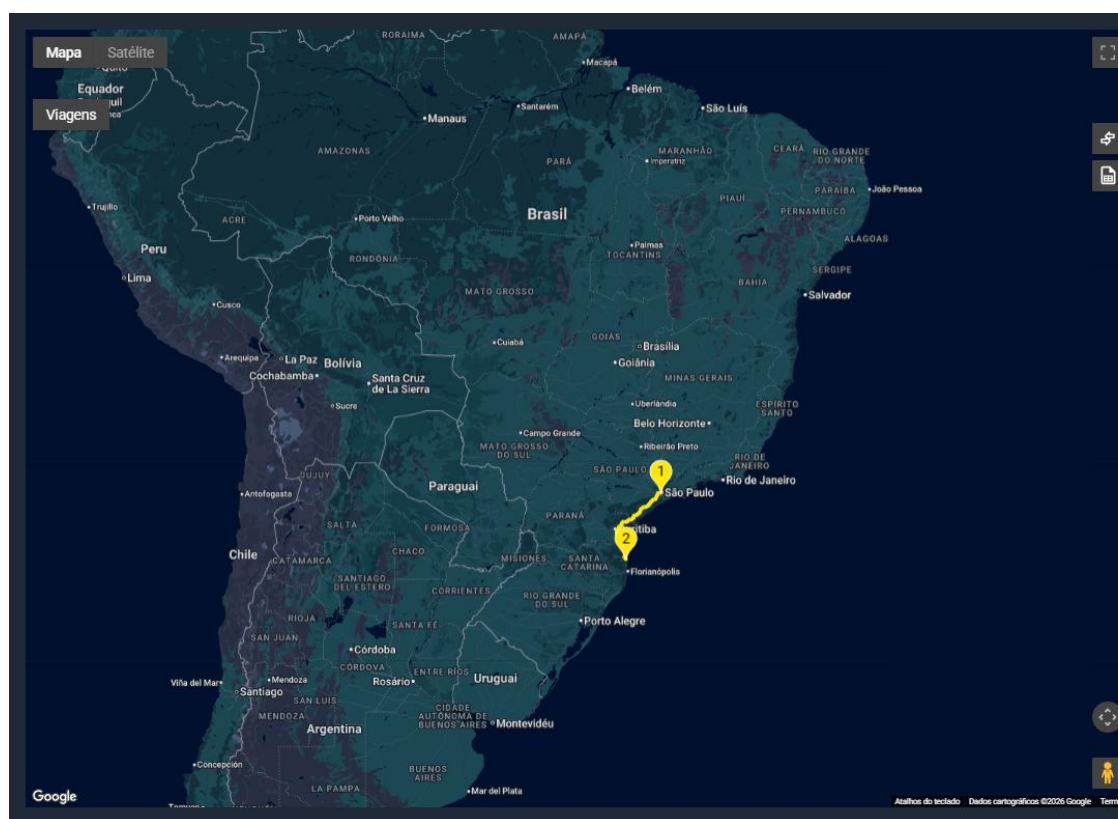


Figura 6 – Mapa logístico

No **mapa logístico**, é possível visualizar os dispositivos (móvel) vinculados a uma viagem.

A tela permite identificar os monitoráveis, exibir a localização de cada dispositivo no mapa e acompanhar seus respectivos status.

Ao clicar em um dispositivo no mapa, um modal será aberto exibindo suas informações detalhadas.

Se o dispositivo estiver vinculado a uma viagem, serão exibidos:

- Número da viagem
- Veículo
- Placa
- Última atualização
- Última transição
- Destino
- Próxima transição
- Chegada planejada

Ao clicar em "**Mais detalhes**", serão apresentadas informações adicionais sobre a viagem e a Nota Fiscal.

Se o dispositivo não estiver vinculado a uma viagem, serão exibidos:

- Provedor
- Dispositivo
- Última atualização

a. Funções da tela

Filtros: Utilize os filtros para refinar sua busca e encontrar resultados mais precisos.

Mostrar dispositivos sem monitorável associado: Ativando essa opção, é possível visualizar dispositivos que não estejam vinculados a um monitorável (viagem).

Escolha de mapa: Selecione o tipo de mapa que melhor se adapta à sua visualização.

Tela cheia: O ícone "tela cheia", localizado na parte superior central da tela, permite expandir o mapa para o modo de tela cheia.

Atualização automática: Mantém a tela sempre atualizada automaticamente.

Monitorável: Exibe na tela uma lista com todos os dispositivos disponíveis.

Centralizar: Posiciona todos os dispositivos no centro do mapa para melhor visualização.

Legenda

- Sem monitorável
- Não iniciado
- Em execução
- Transição atrasada
- Em serviço
- Ocorrência pendente
- Sinal antigo

Monitorável

Ao clicar no ícone **Monitorável**, será exibida uma lista contendo:

- **Dispositivos vinculados** a um monitorável.
- **Dispositivos não vinculados** a um monitorável.

Na lista, estão disponíveis as seguintes informações:

- **Botão de zoom:** Permite ampliar a visão do dispositivo no mapa.
- **Monitorável:** Caso o dispositivo esteja associado a uma viagem, exibirá o número da viagem. Caso contrário, exibirá N/A, indicando que o dispositivo não está associado a uma viagem.
- **Motorista:** Nome do motorista associado ao dispositivo.
- **Placa:** Número da placa do veículo.
- **Número do dispositivo:** Identificação única do dispositivo.
- **Última atualização:** Data e hora da última atualização do dispositivo.

Torre de controle

A torre de controle, mostra as viagens (ativas e encerradas) dentro de um determinado período.

A principal função é demonstrar de forma gráfica, como foram distribuídas as viagens durante um determinado período. Fornecendo visibilidade sobre as viagens.

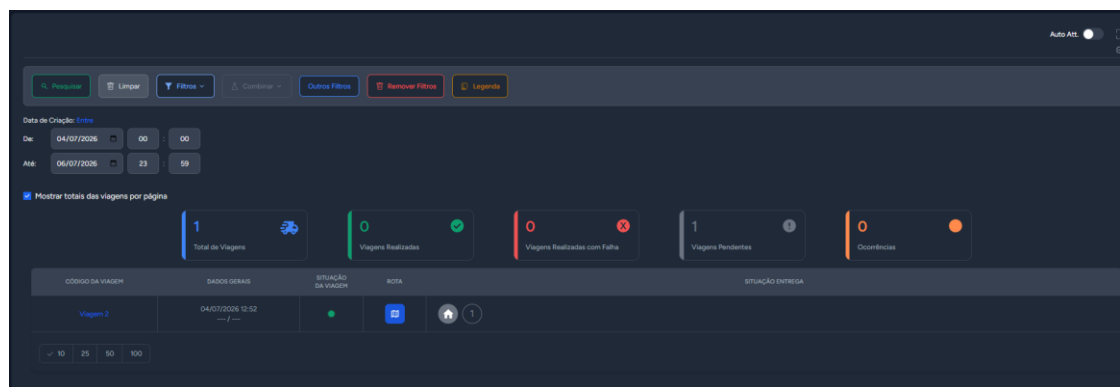


Figura 7 – Torre de controle

Acompanhamento em tempo real

O acompanhamento em tempo real permite monitorar a evolução das entregas, status, prazos, alertas e eventuais desvios operacionais. Essa rotina ajuda operadores e gestores a identificar entregas em risco, acionar responsáveis e manter a comunicação atualizada.

Tratamento de ocorrências e exceções

Ocorrências e exceções devem ser registradas de forma clara e padronizada. Situações como atraso, endereço incorreto, destinatário ausente, recusa, avaria, falha de contato ou tentativa frustrada devem conter motivo, descrição, evidências disponíveis, responsável e próximo passo operacional.

Comprovantes de entrega e encerramento

Os comprovantes de entrega formalizam a conclusão do processo e podem incluir assinatura, foto, geolocalização, data, horário, nome do recebedor, observação operacional ou documento informado. O encerramento deve ocorrer somente quando as informações obrigatórias estiverem completas e consistentes.

Relatórios, indicadores e painéis operacionais

Os relatórios e painéis operacionais apoiam a análise de desempenho da operação. Indicadores como volume de entregas, cumprimento de SLA, entregas no prazo, atrasos, insucessos, tempo médio de entrega, produtividade e ocorrências por motivo devem ser acompanhados para orientar decisões e melhorias.

Integrações e APIs

As integrações e APIs permitem a comunicação entre o DMS e sistemas externos, como ERP, WMS, e-commerce, aplicativos móveis, provedores de mapas e ferramentas de comunicação. As integrações devem ter regras claras de envio, recebimento, validação, tratamento de erros e rastreabilidade.

Caso deseje testar nossas API's acesse os links a seguir:

Link **Documentação**: [Documentação do desenvolvedor](#)

Link das **Collections**: [GITLAB](#)

Link para baixar o **Aplicativo Mobile**: [Baixe e instale no celular nosso App Mobile!](#)

Segurança, privacidade e boas práticas

O uso seguro da plataforma exige proteção de credenciais, acesso apenas às informações necessárias, tratamento adequado de dados pessoais, atenção a políticas internas e comunicação de incidentes. Para materiais públicos, exemplos e imagens devem evitar dados reais ou sensíveis.

Suporte, dúvidas frequentes e canais de atendimento

Em casos de dúvidas ou necessidade de suporte, orientamos os usuários a procurarem nossos canais de atendimento.

Obtenha informações sobre os canais de atendimento através do link:

[SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente](#)

Notas de versão e histórico de revisão

As notas de versão e o histórico de revisão registram alterações relevantes na plataforma e no manual. Cada atualização deve informar versão, data, tipo de alteração, resumo, impacto para o usuário e responsável pela revisão, garantindo rastreabilidade e transparência.

5. Perfis de usuário e responsabilidades

Função	Responsabilidades principais
Administrador	Configurar a plataforma, gerenciar usuários, permissões, parâmetros operacionais e integrações.
Usuário	Operador da plataforma

Perfil	Responsabilidades principais
Embarcador (Operador)	Criar, acompanhar e atualizar pedidos, rotas, entregas e ocorrências operacionais.
Embarcador (Gestor)	Acompanhar indicadores, aprovar ajustes, analisar desempenho e garantir conformidade operacional.
Transportador	Atualizar informações da plataforma
Motorista (Entregador)	Executar entregas, atualizar status, registrar comprovantes e comunicar ocorrências.
Cliente	Acompanhar pedidos, consultar status e acessar informações autorizadas.

A seguir, as funcionalidades por usuários:

1. Embarcador
2. Transportador:
3. Motorista
4. Cliente

Funcionalidade principais da Plataforma	(1)	(2)	(3)	(4)
Montar viagem	X			
Romaneio	X			
Ocorrências	X			
Simulação de frete	X			
Mapa logístico	X			
Cockpit Logístico	X			
Torre de Controle	X			
Documento de Carga	X	X		
Documento de Frete	X	X	X	
Contas a Receber	X			
Contas a Pagar	X			
Veículos	X			
Tabelas de Frete	X			
Componentes	X			
Tarifas	X			
Tipos de Operação	X			
Classificação de frete	X			
Veículos	X			
Tipos de ocorrências	X			
Integrações EDI - NOTFIS	X	X		
Integrações EDI – CONEMB	X	X		
Integrações EDI – OCOREN	X	X		
Integrações EDI - DOCCOB	X	X		
Rastreamento de Pedido			X	X
Rastreamento de Viagem	X			
Cadastro de Usuários	X			
Cadastro de Filiais	X			
Cadastro de Clientes	X			
Cadastro de Transportadoras	X			
Cadastro de Motoristas	X	X		

6. Fluxo Operacional Padrão

1. Recebimento ou criação do pedido de entrega.
2. Validação dos dados do pedido, endereço, janela de entrega e informações do destinatário.
3. Agrupamento de pedidos por região, rota, prioridade ou SLA.
4. Alocação do entregador, motorista ou transportadora.
5. Despacho da entrega e início do acompanhamento operacional.
6. Atualização de status durante o percurso.
7. Registro de comprovante, ocorrência ou tentativa de entrega.
8. Encerramento da entrega e consolidação dos indicadores.

7. Boas Práticas para Publicação na Internet

- Utilizamos uma linguagem simples, objetiva e orientada à ação.
- Evitamos informações sensíveis, credenciais, dados pessoais ou detalhes internos de infraestrutura.
- Padronizamos termos, nomes de telas, botões e mensagens do sistema.
- Mantivemos exemplos genéricos ou anonimizados.
- Atualizamos o manual sempre que houver alteração relevante na plataforma.
- Disponibilizamos canais de suporte e feedback para melhoria contínua da documentação.

8. Índice remissivo

DMS (Delivery Management System): - A tradução literal é **Sistema de Gerenciamento de Entregas**. É um software que automatiza, centraliza e otimiza todas as etapas do processo logístico (planejamento de rotas, despacho, rastreamento em tempo real e comprovante de entrega), desde o pedido até a chegada ao cliente final.

Embarcador: - É a empresa ou pessoa responsável por despachar mercadorias, atuando como o "dono da carga". Ele é quem contrata o frete e gerencia o processo logístico para que os produtos saiam do fabricante ou centro de distribuição até o cliente final.