



App do Motorista (QR Code) e Painel do Gestor

Manual passo a passo — Procedimentos Operacionais Padrão (POP)

Ativação pelo Portal do Cliente, cadastro de motoristas, QR Code por veículo, permissões, bloqueio automático na base, desbloqueio por SMS, histórico de auditoria e o uso pelo motorista.

Controle do documento

Documento	Manual do App do Motorista (QR Code) e Painel do Gestor NuvoTrack — POP
Versão	1.0
Elaboração	NuvoTrack — equipe de suporte e sucesso do cliente
Público	Titulares de conta, gestores de frota e motoristas
Abrangência	Portal do Cliente (aba App do Motorista), Painel do Gestor e App do Motorista
Revisão	Revisado a cada atualização do recurso. Versão mais recente: https://wiki.nuvotrack.com.br
Canais de suporte	WhatsApp: https://nuvotrack.com.br/wa · E-mail: contato@nuvotrack.com.br

Como usar este manual

Cada procedimento é um **POP** com objetivo, pré-requisitos, passo a passo e perguntas frequentes. O Capítulo 1 explica o recurso; o titular da conta usa o Capítulo 2; o gestor de frota, o Capítulo 3; o motorista, o Capítulo 4 (pode ser impresso separado e entregue a ele).

Sobre as telas. As imagens foram capturadas na versão em produção com dados de exemplo (empresa, placas, nomes e código fictícios). O código da sua empresa e os seus links estão na aba App do Motorista do Portal do Cliente.

Sumário

1. O que é e como funciona	4
2. Ativação pelo Portal do Cliente	6
POP-02.01 — Ativar o App do Motorista pelo Portal do Cliente	7
3. Painel do Gestor	10
POP-03.01 — Gerar e imprimir o QR Code de um veículo	11
POP-03.02 — Cadastrar, desativar e trocar a senha de um motorista	18
POP-03.03 — Liberar e revogar veículos por motorista	21
POP-03.04 — Cerca da base e bloqueio automático por ociosidade	24
POP-03.05 — Desbloqueio por SMS (quando o rastreador está sem sinal de dados)	25
POP-03.06 — Consultar o histórico (auditoria)	27
4. App do Motorista	30
POP-04.01 — Entrar no app e desbloquear um veículo pelo QR Code	31
POP-04.02 — Devolver o veículo (encerrar o uso)	35
POP-04.03 — Desbloquear por SMS (sem sinal de dados)	37
5. Solução de problemas e boas práticas	38

CAPÍTULO 1

O que é e como funciona

O **App do Motorista (QR Code)** controla quem dirige cada veículo da frota: o motorista escaneia o QR Code colado no veículo, entra com o seu login e o veículo destrava. Tudo fica registrado — quem, quando e onde. O **Painel do Gestor** é onde a empresa cadastra motoristas, gera os QR Codes e acompanha o histórico. Não há custo adicional nem limite de veículos ou motoristas.

As três telas

Tela	Quem usa	Endereço
Portal do Cliente > aba App do Motorista	O titular da conta NuvoTrack	https://www.nuvotrack.com.br/portal
Painel do Gestor	Gestor de frota da empresa (login = CNPJ)	https://nuvotrack.com.br/acesso/gestor/?c=SEU_CODIGO
App do Motorista	Cada motorista, no celular (login criado pelo gestor)	https://nuvotrack.com.br/acesso?c=SEU_CODIGO

SEU_CODIGO é o código da sua empresa. Os dois links já saem prontos, com o código, na aba App do Motorista do Portal do Cliente — copie de lá.

O fluxo em 6 passos

1. O titular **ativa** o recurso no Portal do Cliente e define a senha do gestor (POP-02.01).
2. O gestor entra no **Painel do Gestor** e cadastra os **motoristas** (login e senha de cada um) (POP-03.02).
3. O gestor **gera o QR Code** de cada veículo e imprime/cola no painel ou no para-sol (POP-03.01).
4. O gestor **libera** quais motoristas podem usar quais veículos (POP-03.03).
5. O motorista abre o **App do Motorista** no celular, entra e **escaneia o QR** — o veículo destrava (POP-04.01).
6. Ao terminar, o motorista **devolve** o veículo (ou o sistema bloqueia sozinho quando o veículo volta para a base e fica parado) (POP-04.02 e POP-03.04).

O que o recurso garante

- **Registro completo:** cada desbloqueio, devolução, troca de motorista, bloqueio automático e tentativa negada fica no Histórico, com data, hora, motorista, endereço do celular e posição do veículo no mesmo instante. Serve como evidência em multa ou sinistro.
- **Troca de motorista pelo QR:** quem escaneia por último fica com o veículo; o anterior perde o acesso e a troca fica registrada.
- **Bloqueio automático na base:** o gestor define a área da base e um tempo de ociosidade; o veículo parado ali é bloqueado sozinho.
- **Desbloqueio por SMS:** se o rastreador está sem sinal de dados, o motorista pode pedir o desbloqueio por SMS (R\$ 0,15 por envio, descontado do saldo pré-pago da empresa; só quando o motorista apertar).
- **Sem instalar nada:** o app abre no navegador do celular (Android ou iPhone) e pode ser adicionado à tela inicial.

O que o recurso NÃO faz. Ele não substitui a plataforma de rastreamento: mapa, alertas, relatórios e cadastro de rastreadores continuam lá. O App do Motorista usa os veículos já cadastrados na plataforma e o comando de bloqueio/desbloqueio do rastreador instalado — o rastreador precisa ter relé de bloqueio ligado.

CAPÍTULO 2

Ativação pelo Portal do Cliente

A ativação é feita uma única vez, pelo titular da conta, no Portal do Cliente. Não é preciso abrir chamado.

Código	POP-02.01	Versão	1.0
Título	Ativar o App do Motorista pelo Portal do Cliente		
Módulo	Portal do Cliente	Quem executa	Titular da conta

POP-02.01 — Ativar o App do Motorista pelo Portal do Cliente

1 OBJETIVO

Ativar o recurso para a empresa, definir a senha do gestor e obter os dois links (Painel do Gestor e App do Motorista) já com o código da empresa.

2 PRÉ-REQUISITOS

Acesso ao Portal do Cliente (<https://www.nuvotrack.com.br/portal>) com o e-mail e a senha do titular; primeira fatura paga (o recurso faz parte do material liberado após o pagamento).

3 PROCEDIMENTO

A captura de tela mostra a interface do Portal do Cliente, especificamente a aba "App do Motorista". No topo, há uma barra de navegação com ícones e labels para "Faturas", "Chamados", "Onboarding", "App do Motorista" (destacado em azul), "Cotações", "Conta" e "Integrações". Abaixo, há um link "Disparos URA".

O conteúdo principal da aba é dividido em duas seções. A primeira seção, intitulada "App do Motorista (QR Code) + Painel do Gestor", contém um texto explicativo: "Controle de quem dirige cada veículo, **sem custo e sem limite de veículos ou motoristas**. O gestor cadastra os motoristas e imprime um QR Code por veículo; o motorista escaneia com a câmera do celular, faz login e o veículo destrava — fica registrado quem, quando e onde. Bloqueio automático quando o veículo volta para a base e fica parado, troca de motorista pelo QR e desbloqueio por SMS quando não há sinal de dados (R\$ 0,15 por SMS, só quando o motorista pedir).".

A segunda seção, intitulada "Ativar para SUA EMPRESA LTDA", contém um texto explicativo: "O login do Painel do Gestor será o seu CNPJ **00.000.000/0001-91** (o mesmo da plataforma). Escolha a senha — dica: use a mesma da plataforma para não precisar decorar outra.".

Abaixo do texto, há três campos de entrada de texto: "NOME DO GESTOR" (com o valor "SUA EMPRESA LTDA"), "SENHA DO PAINEL DO GESTOR" (com o placeholder "Mínimo 6 caracteres") e "CONFIRMAR SENHA" (com o placeholder "Repita a senha").

Na base da seção, há um botão azul com o ícone de um QR Code e o texto "Ativar agora".

Na parte inferior da aba, há uma seção "Material de apoio" com três links: "Manual passo a passo (PDF)", "Como funciona" e "Falar com o suporte".

Figura 1. Portal do Cliente > aba App do Motorista, antes da ativação: nome do gestor, senha e o botão Ativar agora.

The screenshot shows the NuvoTrack portal interface. At the top, there's a navigation bar with icons for 'Faturas', 'Chamados', 'Onboarding', 'App do Motorista' (highlighted), 'Cotações', 'Conta', and 'Integrações'. Below this is a 'Disparos URA' section. The main content area is titled 'App do Motorista (QR Code) + Painel do Gestor'. It contains a paragraph explaining the system: 'Controle de quem dirige cada veículo, **sem custo e sem limite de veículos ou motoristas**. O gestor cadastra os motoristas e imprime um QR Code por veículo; o motorista escaneia com a câmera do celular, faz login e o veículo destrava — fica registrado quem, quando e onde. Bloqueio automático quando o veículo volta para a base e fica parado, troca de motorista pelo QR e desbloqueio por SMS quando não há sinal de dados (R\$ 0,15 por SMS, só quando o motorista pedir)'. Below this, a status bar shows 'Ativado para SUA EMPRESA LTDA' and '2 veículo(s) com QR · 3 motorista(s) · 41 desbloqueio(s) em 30 dias'. The main content is divided into two columns. The left column, 'Painel do Gestor', includes instructions to 'Cadastre motoristas, gere e imprima o QR de cada veículo, defina a cerca da base e veja o histórico.' and a link 'https://nuvotrack.com.br/aceso/gestor/?c=123456' with buttons 'Abrir', 'Copiar link', and 'Enviar no WhatsApp'. It also shows 'Login: 00.000.000/0001-91 · Senha: a que você definiu na ativação'. The right column, 'App do Motorista', includes instructions to 'Envie este link (ou o QR) para os motoristas. Abre no navegador do celular, sem instalar nada — cada um entra com o login que o gestor criar.' and a QR code. Below the QR code is the same link 'https://nuvotrack.com.br/aceso?c=123456' with the same buttons. A tip at the bottom says 'Dica: imprima este QR na base para o motorista adicionar à tela inicial.' Below these columns is a 'Trocar a senha do gestor' section with fields for 'NOVA SENHA' (with a hint 'Mínimo 6 caracteres') and 'CONFIRMAR' (with a hint 'Repita a nova senha'), and a 'Salvar senha' button. At the bottom, there's a 'Material de apoio' section with buttons for 'Manual passo a passo (PDF)', 'Como funciona', and 'Falar com o suporte'.

Figura 2. Depois da ativação: os dois links prontos (Painel do Gestor e App do Motorista), o QR Code para imprimir e a troca de senha do gestor.

1. Acesse <https://www.nuvotrack.com.br/portal> e entre com o seu e-mail e senha.
2. Clique na aba **App do Motorista**.
3. Em **Nome do gestor**, informe quem vai administrar os motoristas (pode ser o nome da empresa).

4. Defina a **Senha do Painel do Gestor** e repita em **Confirmar senha** (mínimo 6 caracteres). Dica: use a mesma senha da plataforma para não precisar decorar outra.
5. Clique em **Ativar agora**. A ativação leva alguns segundos (até 1 minuto na primeira vez).
6. A tela passa a mostrar os dois links, cada um com botão **Abrir**, **Copiar link** e **Enviar no WhatsApp**, e o QR Code do App do Motorista para imprimir na base.

Login do gestor

O login do Painel do Gestor é o **CNPJ da empresa** (somente números — o mesmo login da plataforma). A senha é a que você definiu no passo 4. Para trocar a senha depois, use o bloco **Trocar a senha do gestor** na mesma aba.

4 PERGUNTAS FREQUENTES

Apareceu "Conta da plataforma não localizada". E agora?

A ativação encontra a sua conta na plataforma pelo CNPJ. Se o login da sua conta na plataforma é um e-mail (e não o CNPJ), fale com o suporte pelo WhatsApp: a equipe ativa para você.

Apareceu "Seu acesso ao portal é liberado assim que o pagamento da primeira fatura for confirmado".

O recurso faz parte do material liberado após o pagamento da primeira mensalidade. Assim que o pagamento for confirmado, a aba libera sozinha.

Posso ter mais de um gestor?

Nesta versão o login do gestor é único por empresa (o CNPJ). Compartilhe a senha só com quem administra a frota; se precisar, troque a senha pelo portal.

Tem custo?

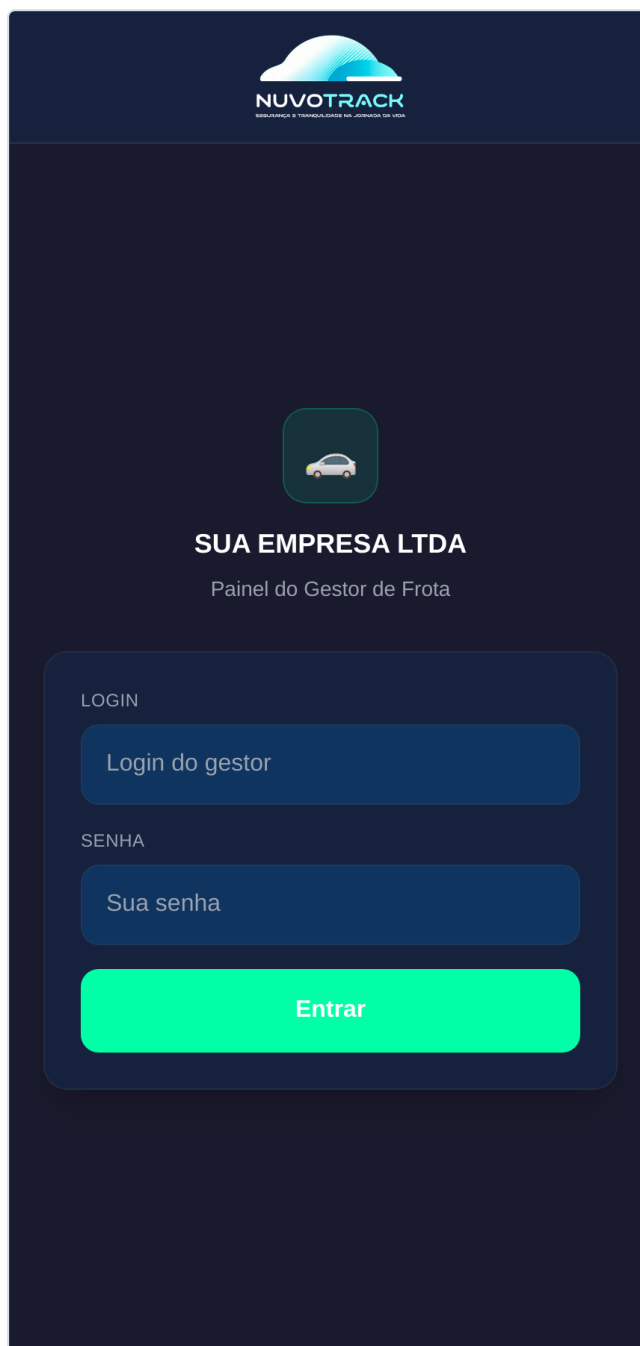
Não. O recurso não tem mensalidade nem limite de veículos ou motoristas. O único item cobrado é o SMS de desbloqueio (R\$ 0,15), opcional e só quando o motorista pedir.

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

CAPÍTULO 3

Painel do Gestor

O Painel do Gestor abre no navegador do celular ou do computador pelo link entregue no portal (https://nuvotrack.com.br/acesso/gestor/?c=SEU_CODIGO). Login = **CNPJ** (só números), senha = a definida na ativação.



A imagem mostra a interface de login do Painel do Gestor. No topo, há o logo da NUVOTRACK com o slogan 'SEGURANÇA E TRANQUILIDADE EM JORNADAS DE LONGA DISTÂNCIA'. Abaixo, um ícone de um carro amarelo dentro de um círculo verde. Segue o texto 'SUA EMPRESA LTDA' e 'Painel do Gestor de Frota'. A seção de login contém dois campos de entrada: 'Login do gestor' e 'Sua senha', ambos com o rótulo 'LOGIN' e 'SENHA' respectivamente. Um botão verde com o texto 'Entrar' está posicionado abaixo dos campos.

Figura 8. Tela de entrada do Painel do Gestor: nome da empresa, login (CNPJ) e senha.

Código	POP-03.01	Versão	1.0
Título	Gerar e imprimir o QR Code de um veículo		
Módulo	Painel do Gestor > Veículos	Quem executa	Gestor de frota

POP-03.01 — Gerar e imprimir o QR Code de um veículo

1 OBJETIVO

Criar o QR Code de um veículo, colá-lo no veículo e deixá-lo pronto para ser escaneado pelos motoristas.

2 PRÉ-REQUISITOS

Recurso ativado (POP-02.01); veículo já cadastrado e comunicando na plataforma, com rastreador que tenha relé de bloqueio; impressora (ou o QR pode ser mostrado na tela).

3 PROCEDIMENTO



SUA EMPRESA LTDA
Gestor

Sair

Veículos com QR

+ Novo QR

ABC1D23

QR #1

Fiat Strada branca
aaaaaaaaaaaaaaaaaa...

Bloqueado



Copiar URL do QR

Imprimir QR

Cerca Virtual

SMS configurado · RELAY,0#

XYZ4E56

QR #2

Saveiro prata
bbbbbbbbbbbbbbbbbb...

Desbloqueado

Carlos Pereira



Copiar URL do QR

Veículos

Motoristas

Permissões

Histórico



Copiar URL do QR

Figura 3. Painel do Gestor > Veículos: cartão de cada veículo com QR, estado (bloqueado/desbloqueado), motorista atual e ações.



SUA EMPRESA LTDA
Gestor

Sair

Veículos com QR

+ Novo QR

Criar QR de Veículo

Selecionar Veículo

— Selecione um veículo —

▼

Comando de desbloqueio (GPRS)

engineResume

Comando de bloqueio (GPRS)

engineStop

Fallback por SMS — quando o chip estiver offline

Número do chip (MSISDN)

5515912345678

Comando SMS de desbloqueio

RELAY, 0#

Operadora do chip

Outra operadora

▼

Criar QR

Cancelar

ABC1D23

OR #1

Veículos

Motoristas

Permissões

Histórico



v1.0

Uso do cliente

Figura 4. Criar QR do veículo: seleção do veículo, comandos padrão e o fallback por SMS (opcional).

1. Abra o link do **Painel do Gestor** (copiado do portal) e entre com o **CNPJ** e a senha do gestor.
2. Na aba **Veículos**, toque em **+ Novo QR**.
3. Em **Selecionar veículo**, escolha o veículo na lista (vem da sua conta na plataforma). A placa é preenchida sozinha.
4. Os campos **Comando de desbloqueio** e **Comando de bloqueio** já vêm com o padrão da plataforma (`engineResume` / `engineStop`). Só altere se o suporte orientar.
5. (Opcional) Em **Fallback por SMS**, informe o número do chip do rastreador e o comando de desbloqueio por SMS do modelo (ex.: `RELAY,0#` ou `#supplyoil#123456#`). Isso habilita o botão "Desbloquear por SMS" para o motorista quando o rastreador estiver sem dados. Veja o POP-03.05.
6. Toque em **Criar QR**. O cartão do veículo aparece com o QR Code.
7. Toque em **Imprimir QR**: abre uma etiqueta pronta (logo, placa, QR e instruções). Imprima, plastifique e cole no painel, no para-sol ou na coluna da porta — um lugar fácil de apontar a câmera de dentro do veículo.

Ações no cartão do veículo

- **Copiar URL do QR** — o mesmo conteúdo do QR, em link, para enviar por mensagem quando necessário.
- **Cerca Virtual** — define a área da base e o bloqueio automático (POP-03.04).
- **Configurar desbloqueio por SMS** — número do chip e comando (POP-03.05).
- O selo **Bloqueado / Desbloqueado** e o nome do motorista atual mostram o estado do veículo em tempo real.

4 PERGUNTAS FREQUENTES

O veículo não aparece em "Selecionar veículo".

A lista vem da sua conta na plataforma. Cadastre o veículo lá primeiro (Manual da Plataforma, capítulo Cadastro de veículos) e confira se o rastreador está comunicando.

Posso gerar o QR de novo?

Sim. Cada veículo tem um QR; se a etiqueta estragar, imprima de novo pelo mesmo cartão — o QR é o mesmo.

O QR revela o rastreador?

Não. O QR carrega um código embaralhado; quem escaneia sem login não vê nada, e o número do rastreador nunca aparece.

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

Código	POP-03.02	Versão	1.0
Título	Cadastrar, desativar e trocar a senha de um motorista		
Módulo	Painel do Gestor > Motoristas	Quem executa	Gestor de frota

POP-03.02 — Cadastrar, desativar e trocar a senha de um motorista

1 OBJETIVO

Criar o acesso individual de cada motorista ao App do Motorista.

2 PRÉ-REQUISITOS

Recurso ativado; nome completo e um login curto para cada motorista (ex.: primeiro nome ou matrícula).

3 PROCEDIMENTO

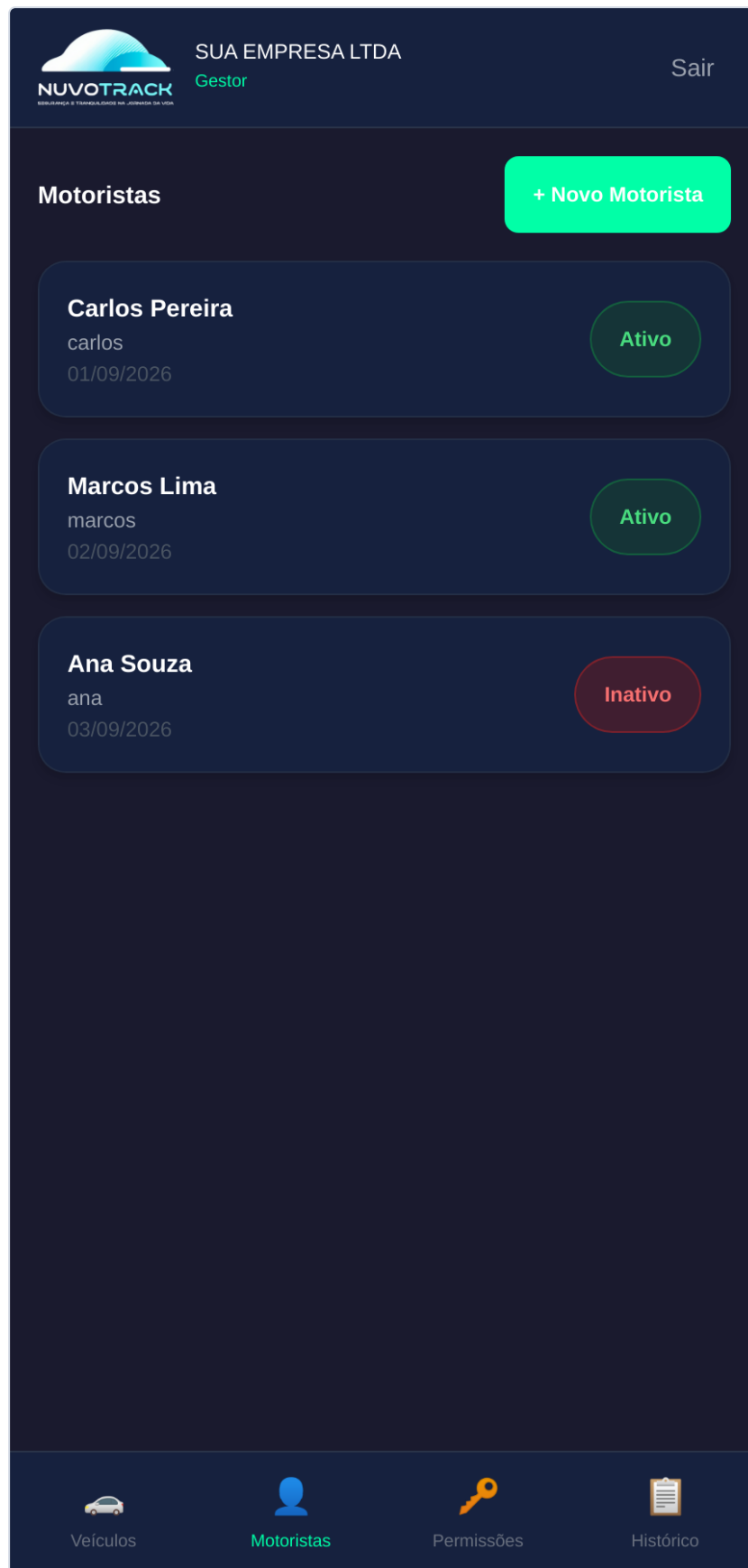


Figura 5. Aba Motoristas: lista com login, situação (ativo/inativo) e o botão + Novo Motorista.

1. No Painel do Gestor, abra a aba **Motoristas** e toque em **+ Novo Motorista**.
2. Preencha **Nome**, **Login** (sem espaços; é o que ele digita no app) e **Senha**.

3. Toque em **Salvar**. Entregue ao motorista o link do App do Motorista (do portal) + login + senha.

Desativar

Abra o motorista e desmarque **Ativo**. Ele não consegue mais entrar nem desbloquear nada, e o histórico dele fica preservado. Motorista desligado da empresa = desativar no mesmo dia.

Trocar a senha

Abra o motorista, informe a nova senha e salve. Não há "esqueci minha senha" no app do motorista de propósito — quem redefine é o gestor.

4 PERGUNTAS FREQUENTES

O motorista pode usar o mesmo login em dois celulares?

Pode, mas cada login deve ser de uma pessoa: o histórico registra o login, e é ele que prova quem estava com o veículo.

Quantos motoristas posso cadastrar?

Sem limite.

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

Código	POP-03.03	Versão	1.0
Título	Liberar e revogar veículos por motorista		
Módulo	Painel do Gestor > Permissões	Quem executa	Gestor de frota

POP-03.03 — Liberar e revogar veículos por motorista

1 OBJETIVO

Definir quais motoristas podem desbloquear quais veículos. Sem permissão, o escaneamento é negado e registrado.

2 PRÉ-REQUISITOS

Pelo menos um motorista (POP-03.02) e um veículo com QR (POP-03.01).

3 PROCEDIMENTO

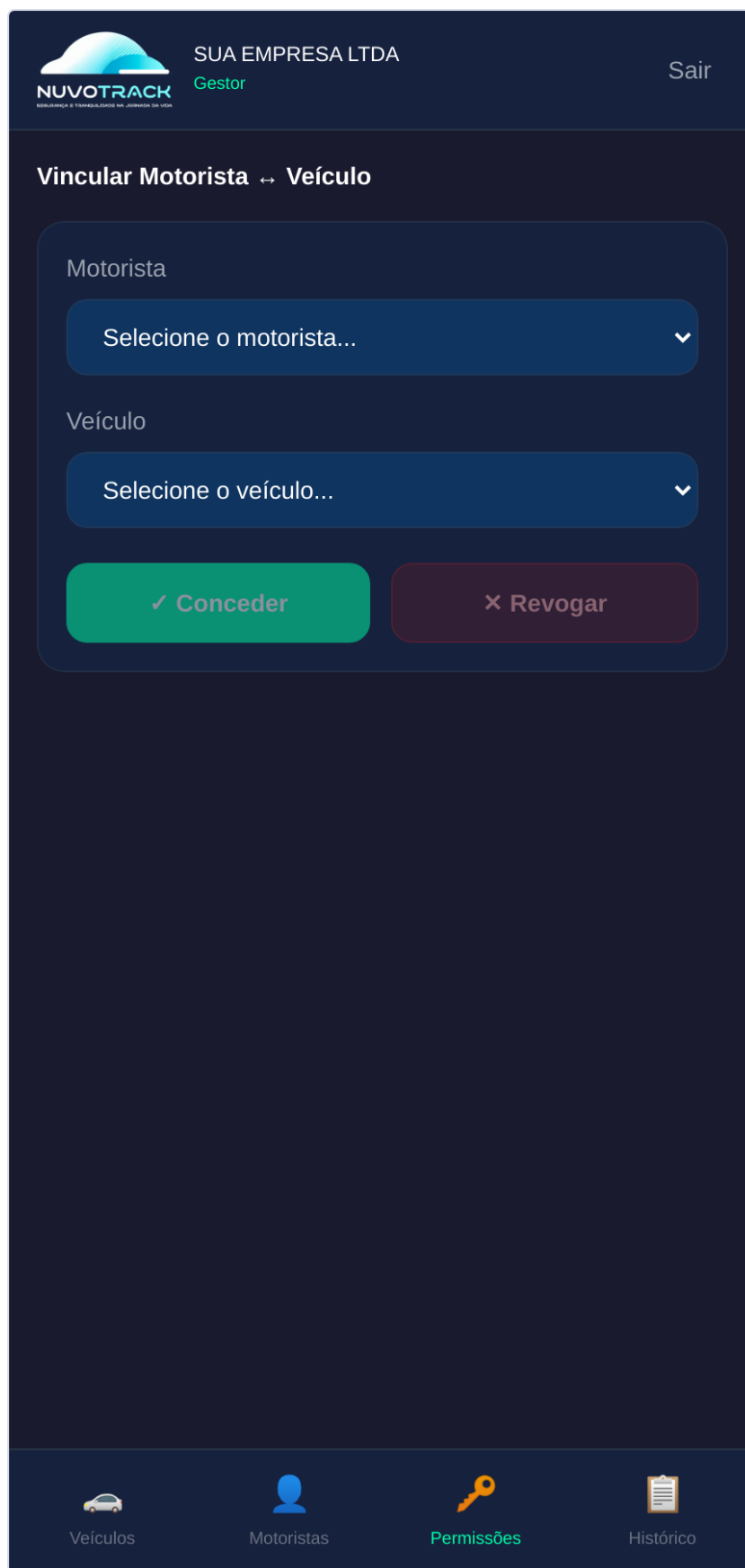


Figura 6. Aba Permissões: vincular motorista → veículo (Conceder / Revogar).

1. Abra a aba **Permissões**.
2. Selecione o **motorista** e o **veículo**.

3. Toque em **Conceder**. Repita para cada combinação motorista × veículo.
4. Para retirar, selecione o par e toque em **Revogar**.

Um motorista pode ter vários veículos e um veículo pode ter vários motoristas. Quando dois motoristas têm o mesmo veículo, vale a regra da troca: **quem escaneia por último fica com o veículo** e o anterior perde o acesso até escanear de novo.

4 PERGUNTAS FREQUENTES

Escaneou e deu "Sem permissão".

O motorista não tem esse veículo liberado. Conceda a permissão aqui e peça para escanear de novo. A tentativa negada fica no Histórico.

Preciso liberar um por um?

Sim, nesta versão a liberação é por par motorista × veículo. É rápido: selecione e conceda.

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

Código	POP-03.04	Versão	1.0
Título	Cerca da base e bloqueio automático por ociosidade		
Módulo	Painel do Gestor > Veículos > Cerca Virtual	Quem executa	Gestor de frota

POP-03.04 — Cerca da base e bloqueio automático por ociosidade

1 OBJETIVO

Fazer o veículo bloquear sozinho quando voltar para a base e ficar parado por mais de um tempo definido — sem depender do motorista devolver.

2 PRÉ-REQUISITOS

Veículo com QR; endereço/coordenada da base (garagem, pátio) em mãos.

3 PROCEDIMENTO

1. No cartão do veículo, toque em **Cerca Virtual**.
2. Marque o centro da base no mapa (ou informe latitude/longitude) e defina o **Raio da base** em metros (150 m é um bom começo).
3. Defina os **minutos de ociosidade**: o veículo parado dentro da base por esse tempo será bloqueado automaticamente e o vínculo com o motorista encerrado.
4. **Bloquear ao sair da base** fica desmarcado por padrão (sair da base é o motorista trabalhando). Marque só se a operação exigir que o veículo não saia sem novo escaneamento.
5. **Modo manutenção**: ligue quando o veículo estiver na oficina para o bloqueio automático não disparar.
6. Salve. Cada bloqueio automático aparece no Histórico como **Auto-lock**, com o motivo.

4 PERGUNTAS FREQUENTES

O veículo foi bloqueado assim que voltou para a base.

O contador de ociosidade conta a partir da última vez em que o veículo esteve fora da base. Se bloqueou na hora, confira o raio (base muito pequena) e o tempo configurado.

Fora da base o veículo bloqueia?

Só se "Bloquear ao sair da base" estiver marcado. O padrão é não bloquear fora da base.

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

Código	POP-03.05	Versão	1.0
Título	Desbloqueio por SMS (quando o rastreador está sem sinal de dados)		
Módulo	Painel do Gestor > Veículos > SMS	Quem executa	Gestor de frota

POP-03.05 — Desbloqueio por SMS (quando o rastreador está sem sinal de dados)

1 OBJETIVO

Dar ao motorista uma segunda opção de desbloqueio quando o comando pela plataforma não chega ao rastreador (garagem subterrânea, área sem dados).

2 PRÉ-REQUISITOS

Chip do rastreador com número conhecido e recebimento de SMS habilitado; saldo pré-pago de SMS na conta da empresa (painel de chips); comando de desbloqueio por SMS do modelo do rastreador.

3 PROCEDIMENTO

1. No cartão do veículo, toque em **Configurar desbloqueio por SMS**.
2. Informe o **número do chip** do rastreador (com DDI e DDD, ex.: 5584999990000) e o **comando de desbloqueio por SMS** do modelo (o mais comum nos rastreadores GT06/Concox é `RELAY, 0#`; alternativos: `#supplyoil#123456#` ou `HFYD, 000000#`).
3. Salve. O selo **SMS configurado** aparece no cartão.

Como o motorista usa

Depois de uma tentativa de desbloqueio pelo QR, o app mostra o botão **Desbloquear por SMS**. Ao tocar, o app pede confirmação (informa o custo de R\$ 0,15) e envia o SMS; a tela diz **"Comando enviado — aguarde até 2 minutos"**. O envio consome saldo pré-pago da empresa e conta no teto diário de SMS do chip. Cada envio aparece no Histórico como **Desbloqueio por SMS**.

Só desbloqueio. O sistema recusa qualquer comando que corte ou bloqueie o veículo (ex.: `RELAY, 1#`). Se o instalador trocou a senha de fábrica do rastreador, o comando precisa ser ajustado — o campo é editável.

4 PERGUNTAS FREQUENTES

Apareceu "saldo insuficiente".

Recarregue o saldo de SMS no painel de chips da empresa; o botão volta a funcionar na hora.

Apareceu "chip nunca conectou".

O rastreador nunca se registrou na rede: é encaixe do chip, alimentação ou antena — nenhum comando resolve. Chame o instalador.

Apareceu "limite diário do chip".

O chip atingiu o teto de SMS do dia. Aguarde ou use o desbloqueio pela plataforma quando houver sinal.

O SMS foi enviado e o veículo não destravou.

Confira o comando do modelo do rastreador e se o chip tem recebimento de SMS habilitado. Em rastreador clonado/réplica o comando costuma ser `HFYD, 000000#`.

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

Código	POP-03.06	Versão	1.0
Título	Consultar o histórico (auditoria)		
Módulo	Painel do Gestor > Histórico	Quem executa	Gestor de frota

POP-03.06 — Consultar o histórico (auditoria)

1 OBJETIVO

Saber quem desbloqueou, devolveu ou tentou usar cada veículo, quando e onde — e ter evidência para multas e sinistros.

2 PRÉ-REQUISITOS

Recurso ativado.

3 PROCEDIMENTO



Figura 7. Aba Histórico: desbloqueio, auto-lock e desbloqueio por SMS, com endereço, motorista e veículo.

1. Abra a aba **Histórico**. Os eventos aparecem do mais recente para o mais antigo.

2. Cada linha mostra o tipo (**Desbloqueio, Devolução, Auto-lock, Troca de motorista, Desbloqueio por SMS, Negado**), o motorista, o veículo, a hora e o endereço do celular do motorista.
3. Toque em **Ver no Maps** para abrir a posição, e em **Auditoria completa** para ver a posição, velocidade e ignição que a plataforma registrava no mesmo instante — é o que separa "o motorista estava no veículo" de "o veículo estava em outro lugar".

O histórico é permanente e não pode ser editado nem apagado — nem pelo gestor, nem pela equipe.

4 PERGUNTAS FREQUENTES

Posso exportar?

Nesta versão a consulta é na tela; para um extrato formal, peça ao suporte pelo WhatsApp informando placa e período.

Por quanto tempo fica guardado?

Indefinidamente. Não há rotina de limpeza.

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

CAPÍTULO 4

App do Motorista

O App do Motorista abre no navegador do celular, sem instalar nada. O motorista só precisa do link, do login e da senha entregues pelo gestor.

Código	POP-04.01	Versão	1.0
Título	Entrar no app e desbloquear um veículo pelo QR Code		
Módulo	App do Motorista	Quem executa	Motorista

POP-04.01 — Entrar no app e desbloquear um veículo pelo QR Code

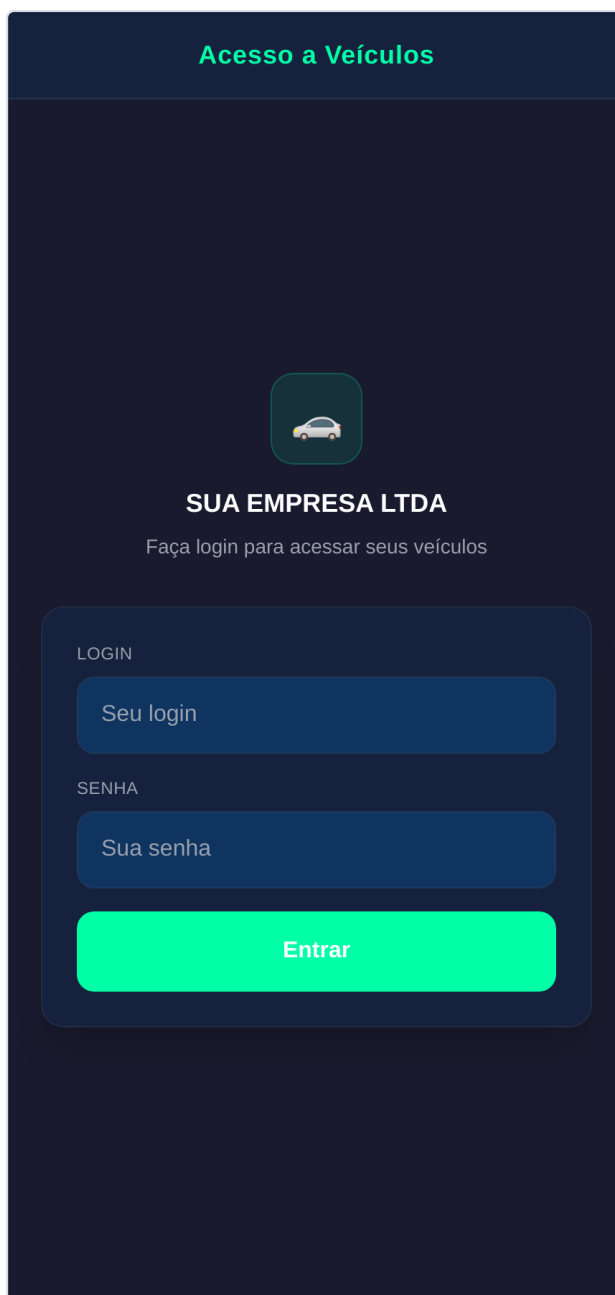
1 OBJETIVO

Destravar o veículo e assumir a responsabilidade por ele, com registro de hora e lugar.

2 PRÉ-REQUISITOS

Celular com câmera e internet (Android ou iPhone); link do App do Motorista, login e senha recebidos do gestor; permissão para o veículo (dada pelo gestor).

3 PROCEDIMENTO



Acesso a Veículos



SUA EMPRESA LTDA

Faça login para acessar seus veículos

LOGIN

Seu login

SENHA

Sua senha

Entrar

Figura 9. App do Motorista: entrada com o login e a senha criados pelo gestor.

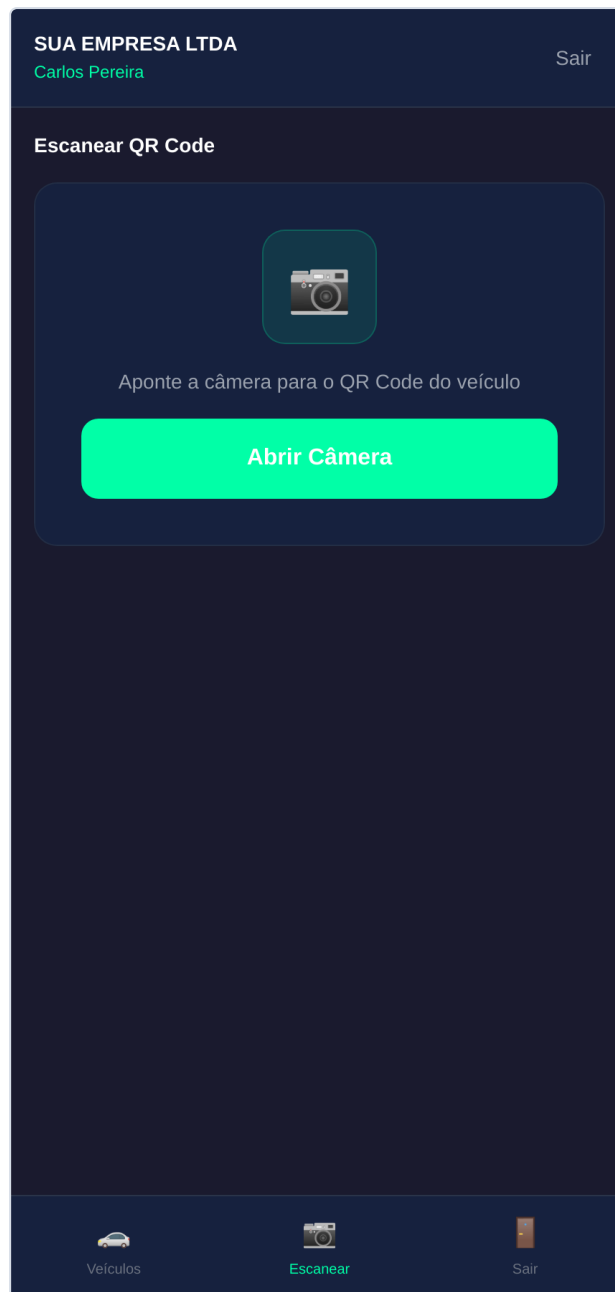


Figura 10. Aba Escanear: abre a câmera para ler o QR Code colado no veículo.

1. Abra o link do App do Motorista no celular (recebido do gestor pelo WhatsApp, ou escaneando o QR impresso na base). Dica: no menu do navegador, use **Adicionar à tela inicial** para abrir como aplicativo nas próximas vezes.
2. Entre com o **seu login e senha** (criados pelo gestor).
3. Toque em **Escanear** e, quando o celular pedir, **permita o uso da câmera**.
4. Aponte a câmera para o QR Code colado no veículo.
5. Aguarde a confirmação: **"Veículo desbloqueado"**. Dê a partida.

Se a tela disser "Comando enviado" (âmbar) em vez de "Veículo desbloqueado"

A plataforma aceitou o comando, mas ainda não confirmou que o rastreador o recebeu (sinal fraco). Aguarde até 2 minutos e tente a partida. Se não destravar e o botão **Desbloquear por SMS** aparecer, use-o (POP-04.03).

4 PERGUNTAS FREQUENTES

Deu "QR inválido ou inativo".

O QR pode ser de outra empresa ou ter sido desativado. Peça ao gestor para conferir o cartão do veículo.

Deu "Sem permissão".

O gestor ainda não liberou esse veículo para você. Peça a liberação (aba Permissões).

Esqueci a senha.

Peça ao gestor: ele redefine no Painel do Gestor, aba Motoristas.

A câmera não abre.

Verifique a permissão de câmera do navegador nas configurações do celular. No iPhone, use o Safari.

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

Código	POP-04.02	Versão	1.0
Título	Devolver o veículo (encerrar o uso)		
Módulo	App do Motorista > Meus Veículos	Quem executa	Motorista

POP-04.02 — Devolver o veículo (encerrar o uso)

1 OBJETIVO

Encerrar o seu uso do veículo, bloqueá-lo e registrar a devolução com hora e lugar.

2 PRÉ-REQUISITOS

Veículo desbloqueado por você.

3 PROCEDIMENTO

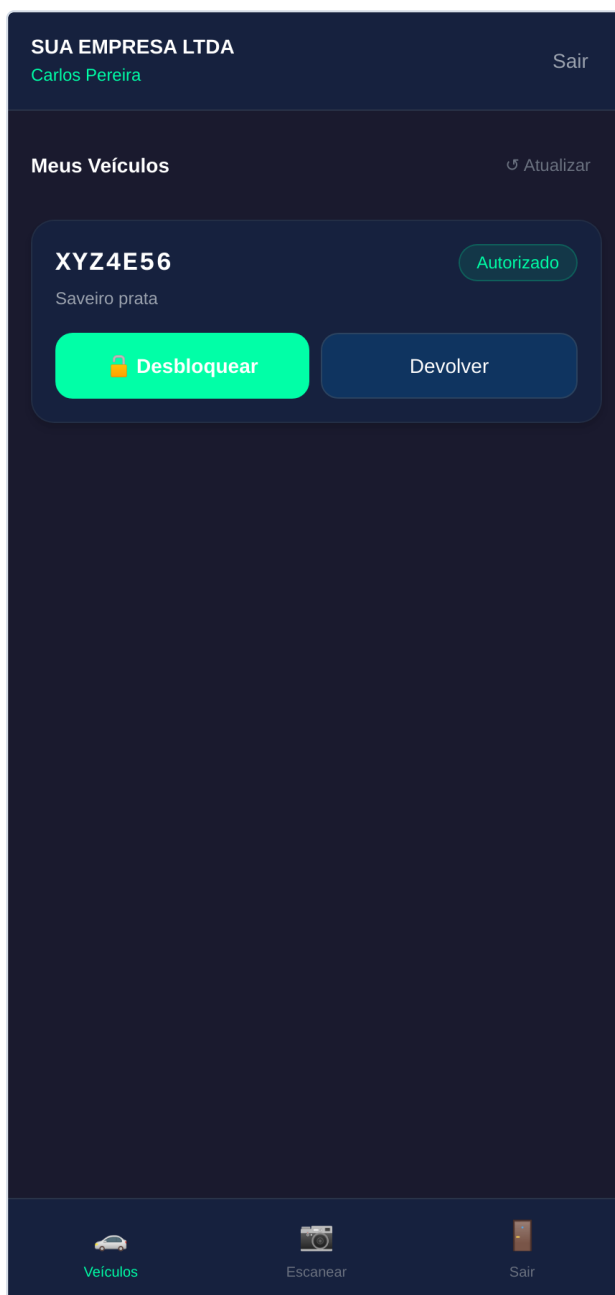


Figura 11. Aba Meus Veículos: veículo em uso com os botões Desbloquear e Devolver.

1. Na aba **Meus Veículos**, localize o veículo (ele aparece como **Autorizado**).
2. Toque em **Devolver**. O veículo é bloqueado e some da sua lista.

Se você esquecer de devolver, o sistema pode bloquear sozinho quando o veículo voltar para a base e ficar parado (depende da configuração do gestor) — e, se outro motorista escanear o mesmo veículo, ele passa para o outro e você perde o acesso até escanear de novo. Nos dois casos a troca fica registrada.

4 PERGUNTAS FREQUENTES

Devolvi e o veículo continua ligado.

A devolução envia o comando de bloqueio; em veículo com o motor ligado o bloqueio só age na próxima partida (regra de segurança do rastreador).

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

Código	POP-04.03	Versão	1.0
Título	Desbloquear por SMS (sem sinal de dados)		
Módulo	App do Motorista	Quem executa	Motorista

POP-04.03 — Desbloquear por SMS (sem sinal de dados)

1 OBJETIVO

Destruar o veículo quando o rastreador está sem dados (garagem fechada, área sem cobertura).

2 PRÉ-REQUISITOS

Você já tentou desbloquear pelo QR naquele veículo; o gestor configurou o SMS para o veículo.

3 PROCEDIMENTO

1. Depois de uma tentativa de desbloqueio, toque em **Desbloquear por SMS**.
2. Confirme o envio (a tela informa o custo de R\$ 0,15 para a empresa).
3. Aguarde a mensagem "**Comando enviado — aguarde até 2 minutos**" e tente a partida. Não toque várias vezes seguidas: há um intervalo mínimo de 3 minutos entre envios e um teto diário por chip.

4 PERGUNTAS FREQUENTES

O botão não aparece.

Ou o gestor não configurou o SMS para esse veículo, ou você ainda não tentou o desbloqueio pelo QR. Tente pelo QR primeiro.

Apareceu um motivo (saldo, limite diário, chip nunca conectou).

Cada motivo pede uma ação diferente do gestor — avise-o com o texto exato que apareceu na tela.

Dúvidas sobre este procedimento: <https://nuvotrack.com.br/wa> · contato@nuvotrack.com.br · Central de Ajuda <https://wiki.nuvotrack.com.br>

CAPÍTULO 5

Solução de problemas e boas práticas

Os casos mais comuns recebidos pelo suporte, e o que fazer primeiro.

Sintoma	Causa mais provável	O que fazer
"Veículo desbloqueado" na tela, mas o carro não dá partida	Comando aceito pela plataforma e não recebido pelo rastreador (sem dados)	Aguardar 2 min; usar Desbloquear por SMS; conferir sinal do chip na plataforma
"Sem permissão"	Motorista sem o veículo liberado	Gestor: aba Permissões > Conceder
Veículo aparece para dois motoristas	Ninguém devolveu	Quem escanear por último fica com ele; orientar a devolução
Veículo bloqueou sozinho dentro da base	Bloqueio por ociosidade (configurado)	É o esperado; ajuste minutos/raio na Cerca Virtual; ligue Modo manutenção na oficina
Histórico "vazio"	Sessão do gestor expirada (8 h)	Sair e entrar de novo no Painel do Gestor
QR não lê	Etiqueta danificada, reflexo, câmera sem permissão	Reimprimir pelo cartão do veículo; permitir câmera; usar "Copiar URL do QR" como alternativa

Boas práticas

- Um login por motorista — é o que dá valor de prova ao histórico.
- Desative o motorista no dia do desligamento.
- Plastifique a etiqueta e cole em local visível de dentro do veículo.
- Configure a Cerca Virtual da base: é ela que garante o bloqueio quando alguém esquece de devolver.
- Configure o SMS nos veículos que ficam em garagem fechada.
- Mantenha saldo de SMS na conta da empresa se usar o desbloqueio por SMS.