

ifood Marketplace

Saiba tudo sobre o App Separador iFood

A sua ferramenta de **separação** e **coleta**
de **pedidos do iFood**.

Com o **App Separador iFood**, a sua equipe tem mais agilidade
e eficiência operacional na jornada de um pedido.

Agora com a mesma experiência
no celular e no computador.



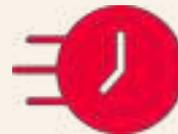
Confira os benefícios:



Possibilidade de vincular mais de uma loja no mesmo perfil, com a visão de até 5 lojas por vez;



Mais visibilidade para os pedidos urgentes;



Tempo de separação em destaque;



Filtros para facilitar a organização da coleta;



Experiência prática e facilitadora para a leitura do código de barras;



Ordem sugerida de separação de acordo com os corredores.

Sumário:

[Requisitos mínimos](#)

[Como baixar o App](#)

[Acesso ao App](#)

[Autenticação de 2 fatores](#)

[Mensagens de erro](#)

[Aviso sonoro](#)

[Tela inicial](#)

[Como separar um pedido](#)

[Pausar o pedido](#)

[Ruptura: Substituição de Item](#)

[Ruptura: Cancelar o item](#)

[Processo de empacotamento](#)

[Configuração de impressoras](#)

[Processo de expedição](#)





Entenda quais são os requisitos mínimos para melhor aproveitamento!

Computador

Acesso via Google Chrome (recomendação)

Celular

Acesso via Google Chrome (recomendação)

Processador: 1.8 ghz ou superior

Memória RAM: 3 Gigas ou superior

Câmera: 13 megapixel ou superior

Aplicativo disponível no momento apenas para sistema operacional Android: (10 ou superior)

Tela: 5,5 polegadas ou superior

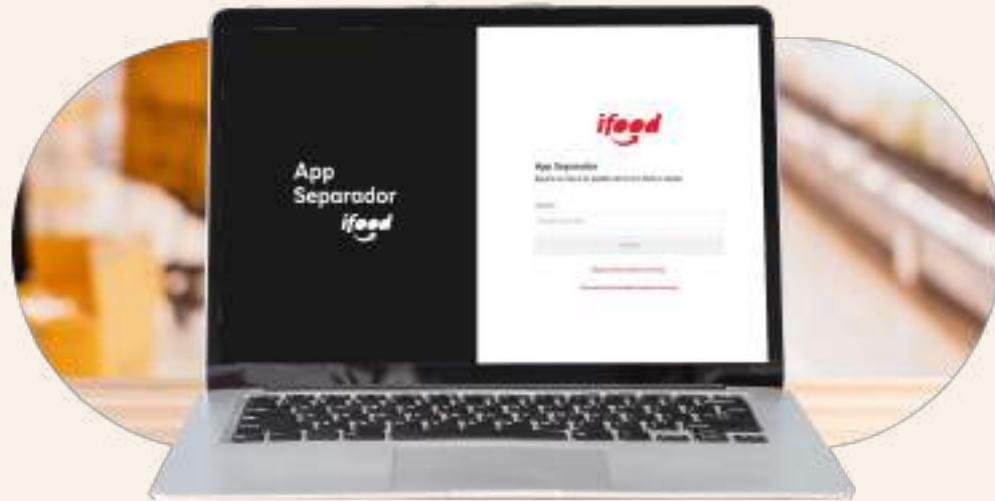
Velocidade ideal da internet: 10 megabytes

Estas informações você pode consultar no menu "Configurações > Sistemas", em seu celular.



Como baixar o App

Para utilizar a ferramenta via computador,
basta acessar o site:



separador.ifood.com.br



Como baixar o App

1. Para baixar o aplicativo via celular, acesse o site separador.ifood.com.br.
2. Clique no menu, conforme indicado.
3. **IMPORTANTE:** antes de utilizar ou baixar seu App Separador iFood, verifique se seu navegador está com o modo claro de navegação. Ou, se preferir, pesquise-o em seu celular através do campo de busca.

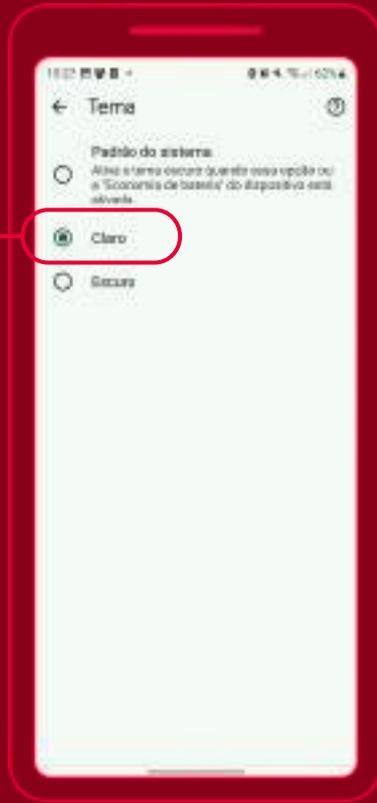


Como baixar o App

4. Verifique o modo de navegação em "Tema".

Geralmente, o navegador já está configurado com o modo Padrão.

5



6

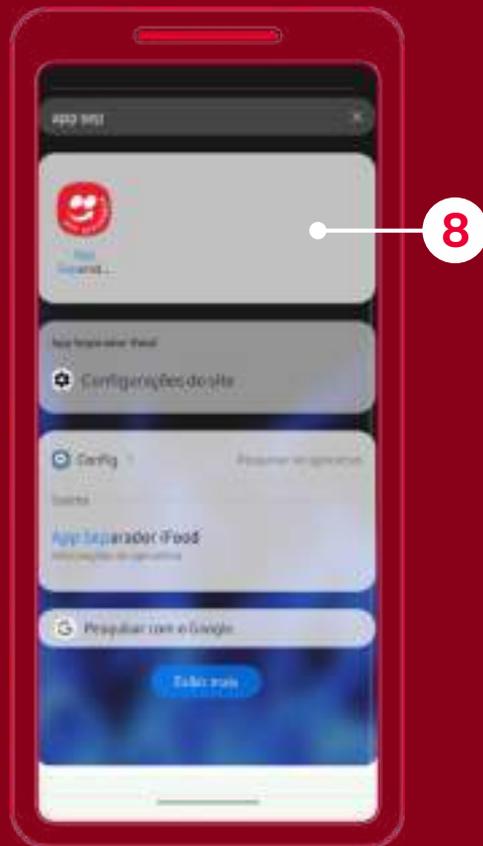


Como baixar o App

5. Altere para o modo “**Claro**” para garantir a funcionalidade correta do aplicativo.

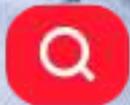
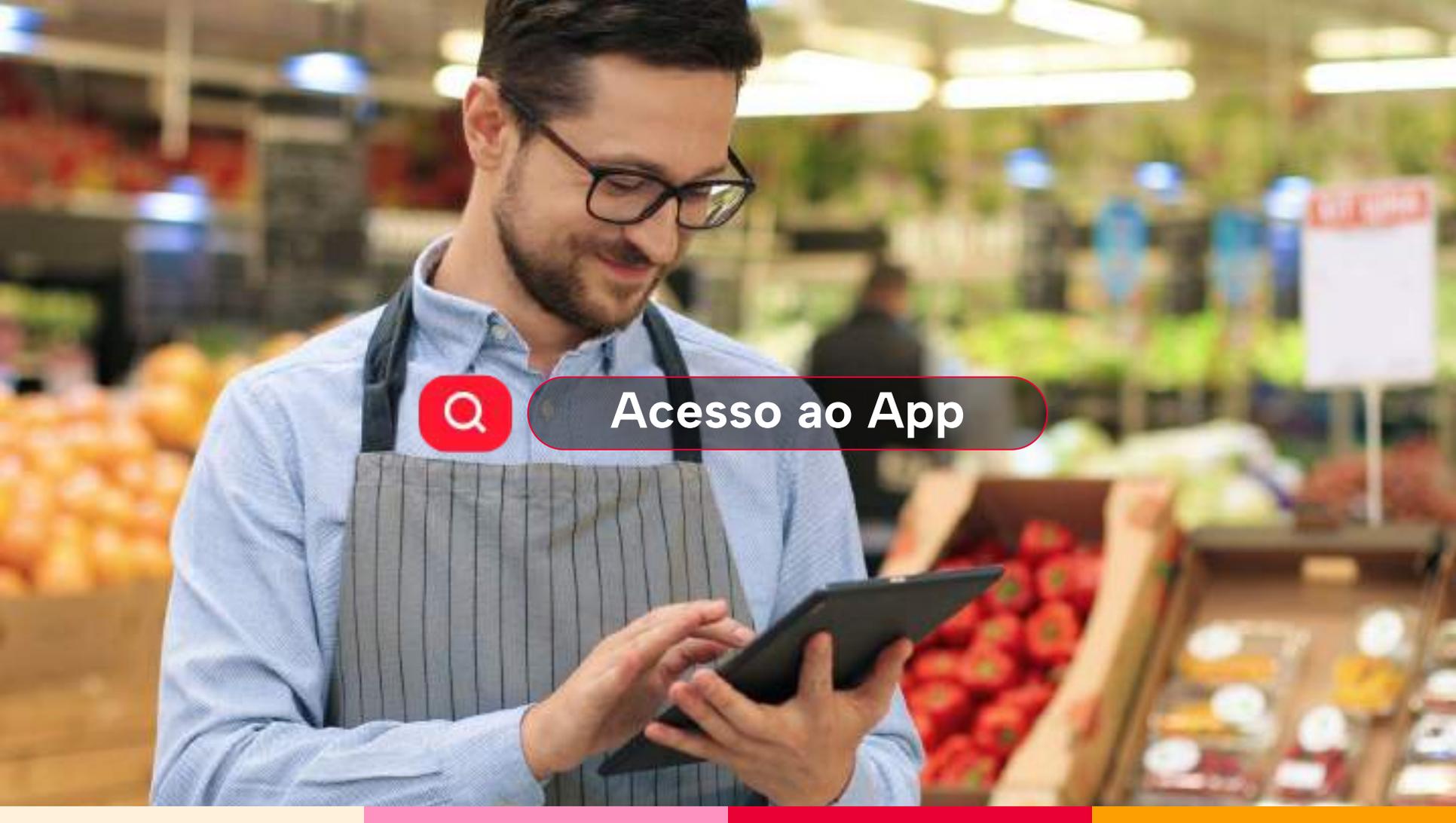
Após a alteração, retorne ao site para download.

6. Clique no ícone de **download**.

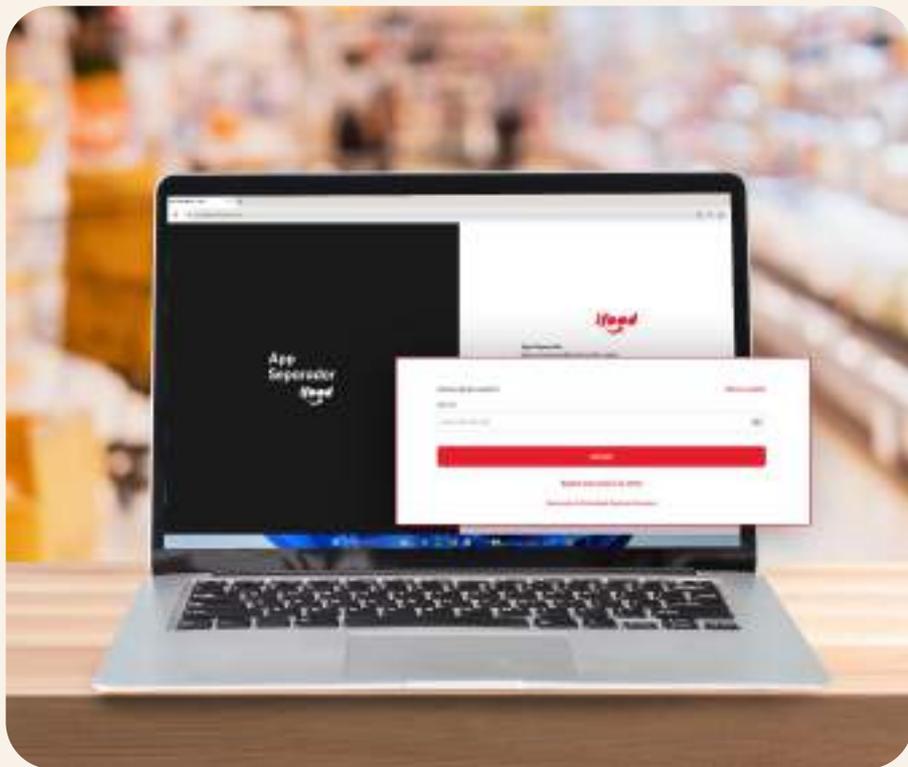


Como baixar o App

- 7.** Com o download concluído, você pode abrir o aplicativo imediatamente.
- 8.** Ou se preferir, pesquise-o em seu celular através do campo de busca.



Acesso ao App



Para login no computador:

1. Informe seu login.
2. Clique em **“Avançar”**.
3. Informe a senha.
4. Clique em **“Avançar”**.



Para login no celular:

1. Informe seu login.
2. Clique em “Avançar”.
3. Informe a senha.
4. Clique em “Avançar”.



IMPORTANTE

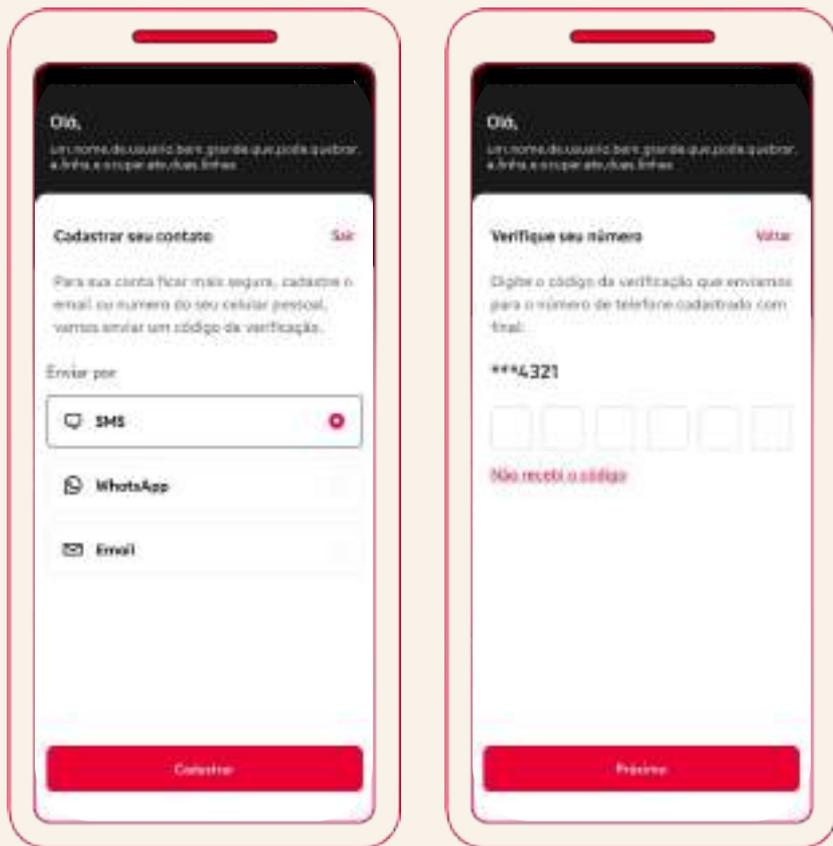
Cada pessoa separadora possui seu **próprio acesso** e este **não deve ser compartilhado**.

Os usuários são cadastrados pelo gestor via **Portal do Parceiro**.

Não é possível realizar o reset de senha. Caso o usuário esqueça, será necessário criar um novo login via portal do parceiro.



Autenticação de 2 fatores

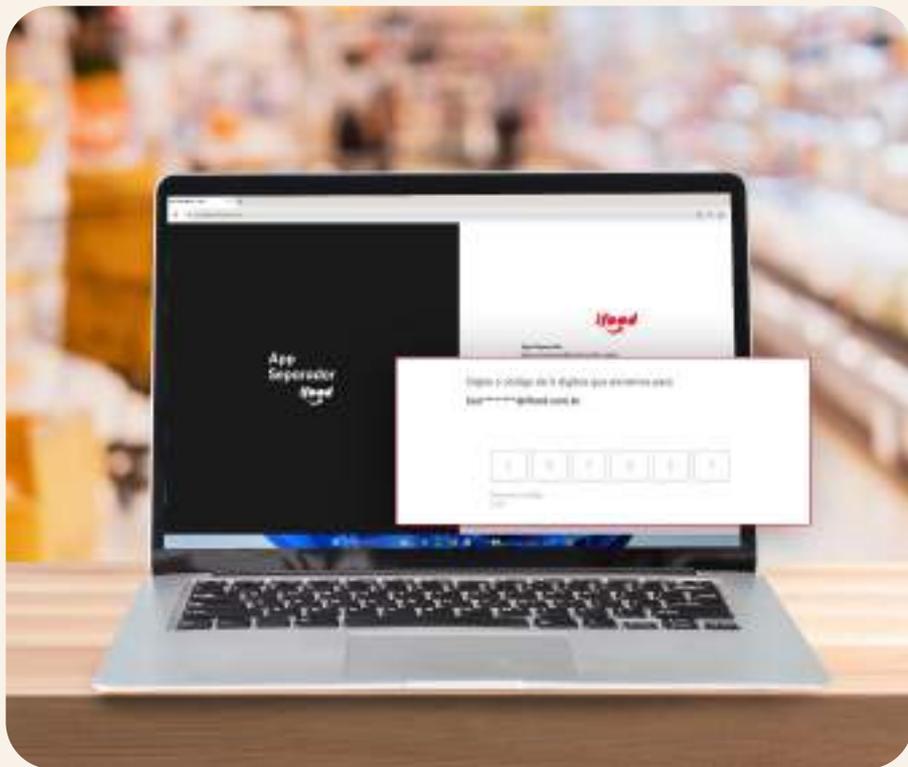


Como funciona:

Cada usuário terá um **acesso único e receberá o código para um dos fatores cadastrados** sempre que entrar no App Separador.

O cadastro do fator é realizado dentro do próprio App Separador e, **no primeiro acesso, cada separador precisará informar um e-mail ou celular para receber o código de autenticação.**

IMPORTANTE: A gestão de acessos é responsabilidade da gestão, garanta um o e-mail ou celular disponível na operação para recebimento do código de verificação da equipe. Em caso de esquecimento de senha, será necessário criar um novo acesso.



Login com a autenticação:

1. Cadastre seu celular e e-mail no Portal do Parceiro.
2. Receba o código de 6 dígitos por SMS, WhatsApp ou e-mail.
3. Preencha a lacuna e faça o login no Portal.

Não consegue acessar sua conta?

Esqueceu usuário ou senha?

Se sua loja faz vendas online somente pelo iFood, informe ao seu gestor a necessidade de acessar o [Portal do Parceiro](#) para criação de um novo usuário.

Compatibilidade da rede e navegador

Para utilizar o nosso aplicativo, é necessário que seu navegador de internet seja compatível. Recomendamos o uso do **Google Chrome, Firefox ou Edge** para uma melhor experiência. Além disso, verifique se a rede de internet que você está utilizando está liberada para o funcionamento do nosso aplicativo.

Tudo certo! Seu navegador e rede estão compatíveis

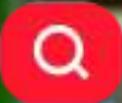
Se o teste apresentou algum problema, por favor, entre em contato com o nosso suporte através do portal do parceiro. Estamos aqui para ajudar!

Ok, entendi

Problemas de acesso/compatibilidade

Na tela de login há um diagnóstico sobre compatibilidade do navegador com o sistema.

Para ter acesso clique em Login >
“Estou com problema”.



Mensagens de erro

As mensagens aparecerão sempre na parte superior da ferramenta

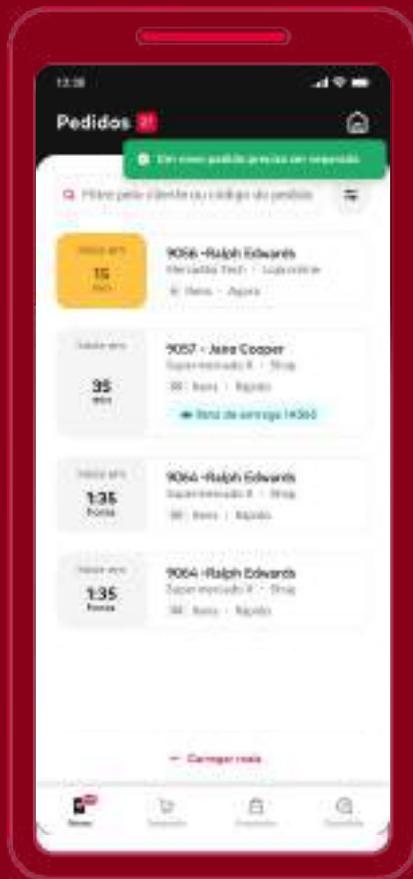


Entenda quais as mensagens de erro que podem aparecer e como agir em cada uma delas:

- Sem conexão com a internet.** X
Aparelho utilizado desconectado a Internet. Assim que o aparelho for conectado, uma nova mensagem será exibida, como ao lado.
- Conexão restabelecida.**
Valide novamente se o usuário ou senha informados estão corretos e tente novamente.
- Zona de login. Verifique seu usuário e senha.**
Em casos de problemas sistêmicos, basta aguardar e tentar novamente mais tarde. A mensagem desaparecerá quando o problema for resolvido.
- Tempo de uma instabilidade. Por favor, tente entrar novamente.**
Este acesso não identificou uma loja atrelada, será preciso solicitar ajuda ao Suporte iFood.
- Conta desvinculada. Fale com responsáveis para vincular sua conta com a loja.**



Aviso sonoro

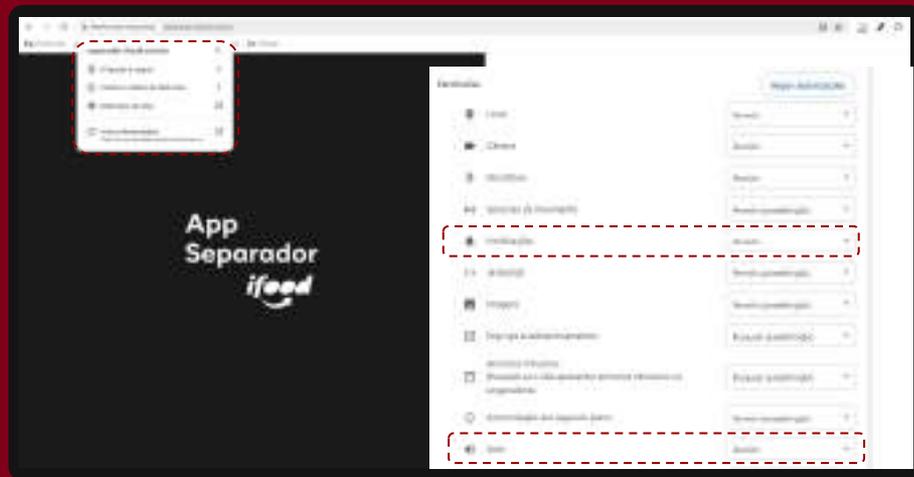


Aviso Sonoro

Sempre que um novo pedido precisa ser separado, um aviso sonoro é disparado para o picker. **Esse aviso também é visual e é exibido em toda a jornada do aplicativo.**

Para melhor experiência, forneça a **permissão de notificações no navegador** e tenha uma caixa de som disponível no estabelecimento.

Desfazer ação



Siga o passo a passo de **como habilitar o aviso sonoro no computador (Google Chrome)**.

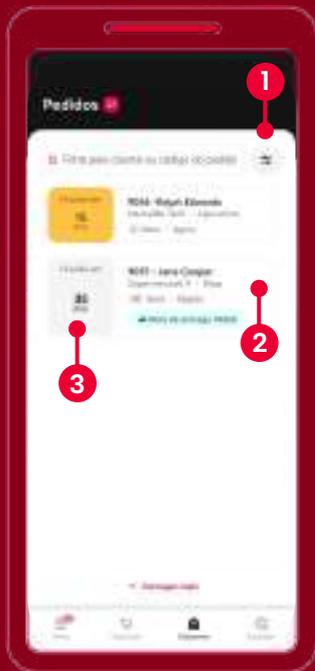
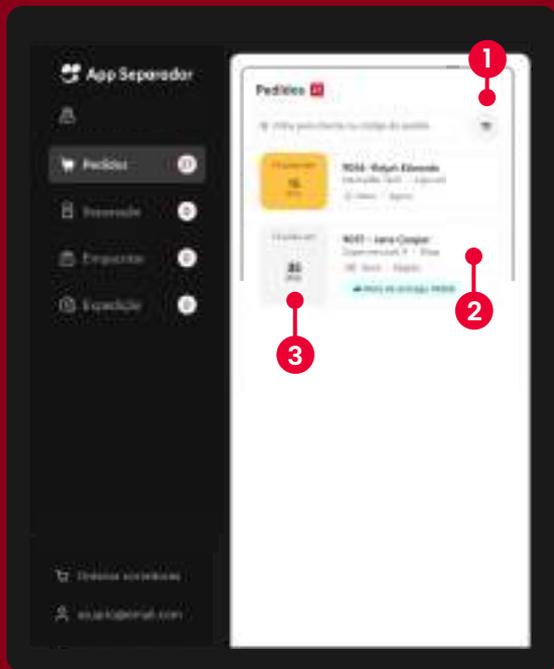
- 1 Abra o Chrome.
- 2 Clique nas duas linhas ao lado da URL do site.
- 3 Vá em **"Definições de sites"**.
- 4 Altere para **"Permitir"** em **"Notificações"** e **"Som"**.

Siga o passo a passo de **como habilitar o aviso sonoro no celular (Google Chrome)**.

Com o navegador aberto no celular, clique nos 3 pontinhos no canto superior da tela, vá em **"Configurações"** > **"Configurações do Site"** > **"Som"** > **"Permitir"**



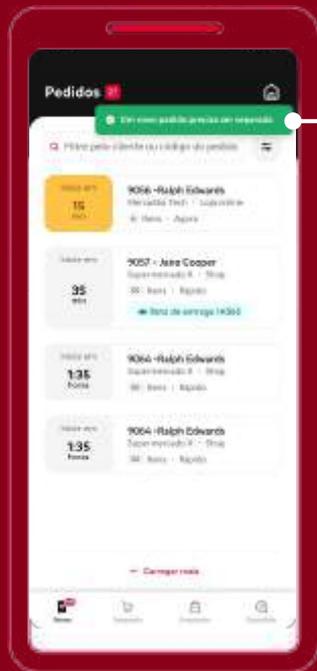
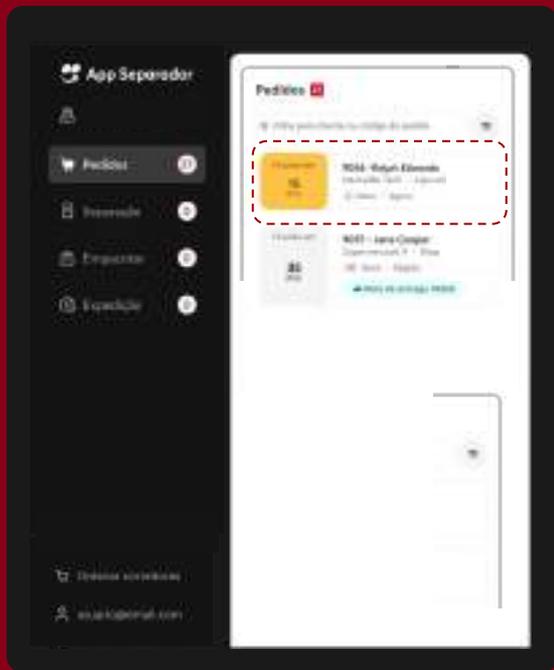
Tela inicial



Tela inicial

- 1 Filtros
- 2 Dados básicos do pedido
- 3 Tempo restante para finalizar a separação do pedido

A listagem dos pedidos segue a ordem de prioridade, baseada no tempo restante para concluir a separação.

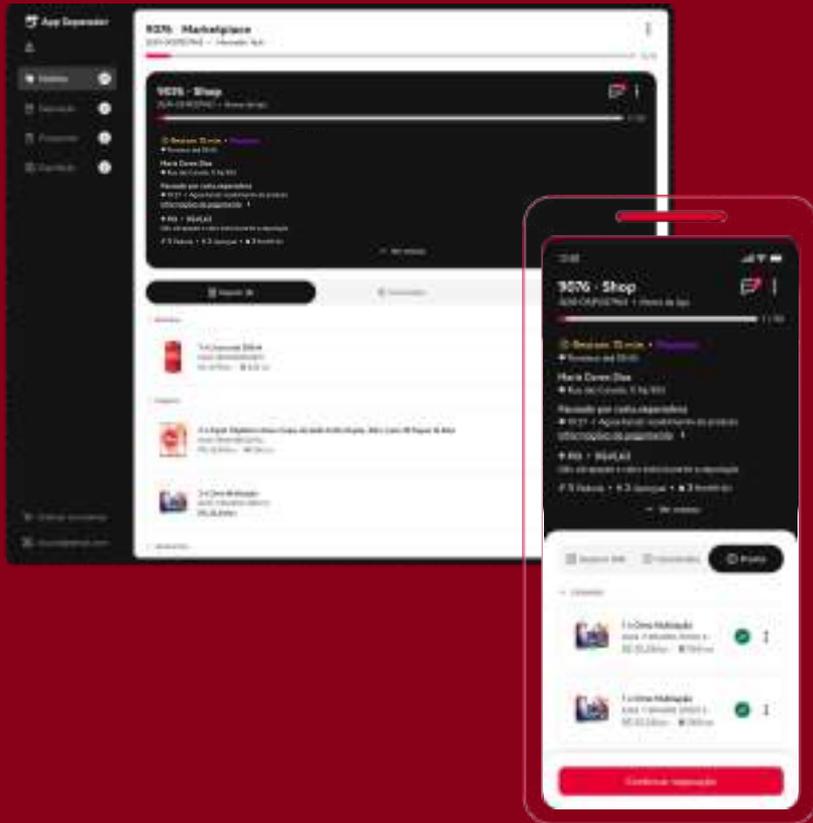


Tela inicial

AVISO NOVO PEDIDO

Sempre que houver um novo pedido, uma notificação aparecerá na tela com um aviso sonoro.

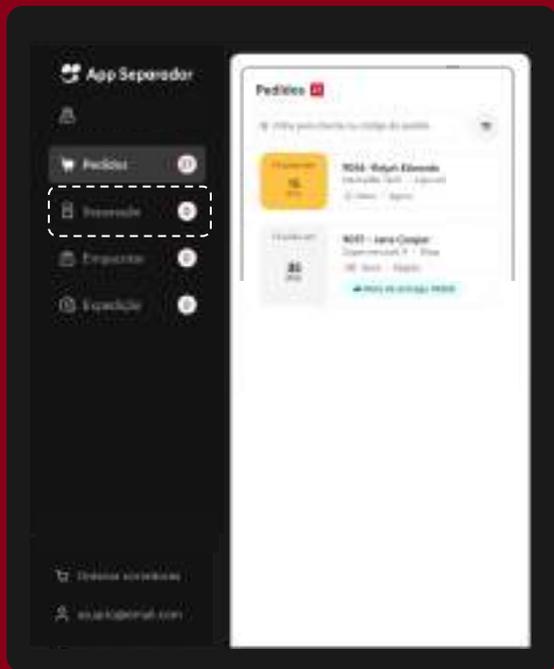
Para visualizar o pedido, em ambos os formatos, basta selecioná-lo.



Separação do pedido

Se a separação ainda não estiver sendo iniciada, abrirá na tela as opções de **iniciar a separação** com informações gerais do pedido, como:

- Tempo para separar
- Dados de pagamento
- Corredores principais
- Lista de itens
- Corredores ordenados
- Comando para iniciar a separação ou continuar uma que tenha sido pausada.



Separação do pedido

Ao **iniciar a separação**, o pedido mudará para a guia **Separado**, bem como todos os pedidos que a pessoa separadora logada estiver coletando no momento.



Como separar um pedido



Início da Separação

No menu "Separação" ficam os pedidos já tiveram a separação iniciada e estão sendo separados por um ou mais separadores.

- 1 Tempo restante para finalizar a separação.
- 2 Quantidade de itens.
- 3 Pedidos que fazem parte de uma mesma rota (pré-rota).

ATENÇÃO: seja no Desktop ou Mobile todos os itens precisarão ser informados um a um sobre a separação.



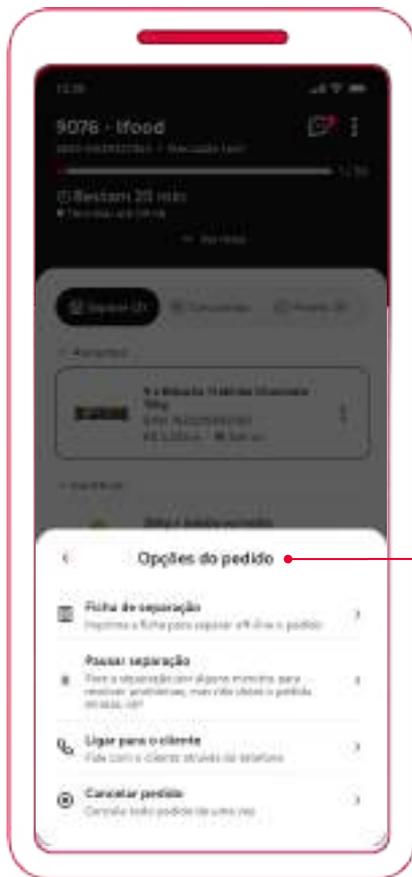
Detalhes de pagamento

Informações de pagamento	
Produtos	R\$ 0,00
Impostos fixos	R\$ 0,00
Taxa de entrega	R\$ 0,00
Desconto promocional de loja	R\$ 0,00
Pago via Boleto	R\$ 0,00
Total a pagar	R\$ 0,00
Valor total	R\$ 0,00

Detalhes do pedido

Após iniciar a separação de um pedido, você terá acesso ao campo de detalhes, que contém informações sobre a duração do pedido e opções para executar a separação, como:

- Contato.
- Imprimir pedido.
- Progresso de separação: o que falta, o que cancelou e o que está pronto.
- Itens do pedido.
- Mensagem no chat.
- Informações sobre detalhes do pagamento.



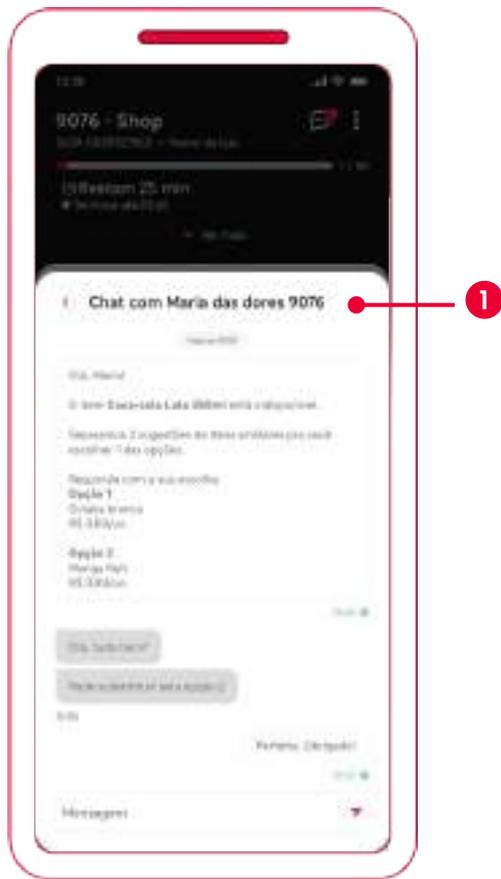
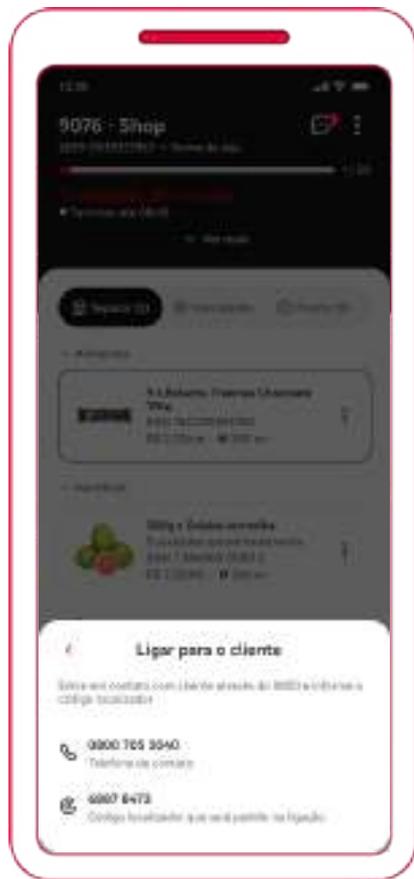
Opções do pedido

Detalhes do pedido

Clique no menu superior direito para abrir a guia “Opções do pedido” para demais funcionalidades como:

- **Chat e ligação com o cliente.**
- **Pausa na separação.**
- **Impressão da ficha.**
- **Cancelamento do pedido.**

ATENÇÃO: o cancelamento do pedido deve ser feito apenas em caso de extrema necessidade.

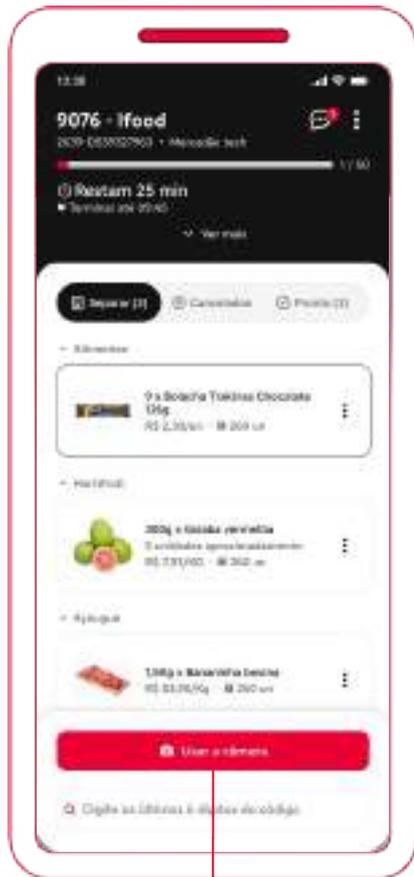


Detalhes do pedido

Durante a separação do pedido, o acesso ao cliente pode ser feito por ligação ou chat, para:

- Esclarecer dúvidas sobre o pedido.
- Entender sobre imprevistos e como contorná-los junto ao cliente.

1 Para mensagens, o acesso será realizado através do ícone de chat. Para ligações, acesse 'Opções do pedido'.



Câmera para leitura de cod. de barras

A câmera sinaliza o foco para a leitura do cod. de barras



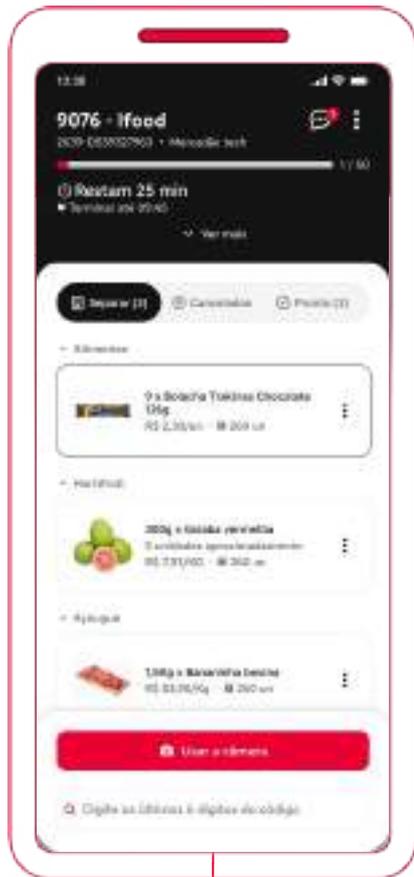
Confirmação de quantidade

Processo de separação

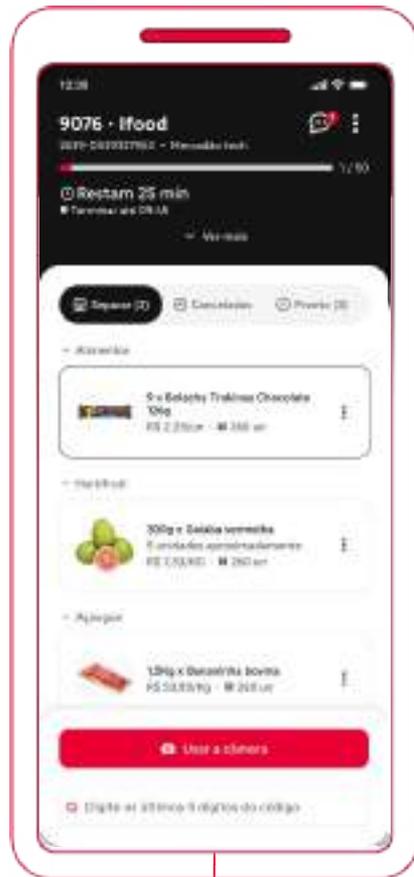
Durante o processo de separação é importante:

- Separar os itens corretamente via bip da câmera.
- Informar a gramatura correta.
- Se necessário, substituir de acordo com a escolha do cliente.
- Informar eventuais inconsistências no item para correção no catálogo.

IMPORTANTE: é possível realizar a separação com a câmera do celular, do computador ou via leitor infravermelho. Para isso, basta conectar o leitor via cabo ou bluetooth.



Pode ser alternado entre
câmera e manual



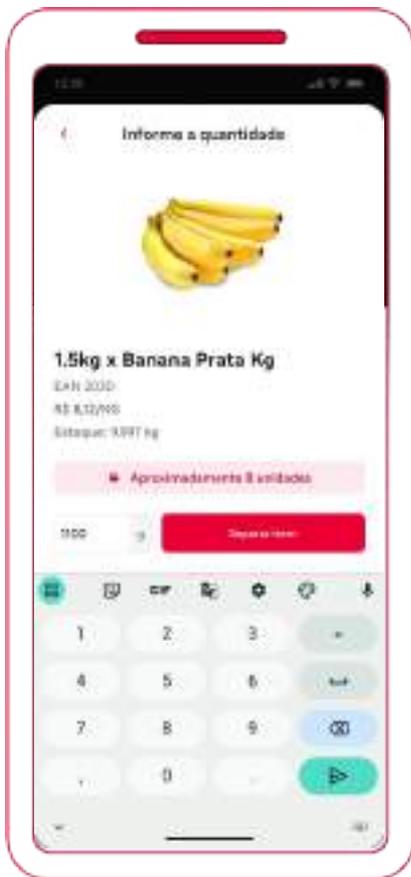
Busca por EAN

Processo de separação

A experiência é a mesma via computador e celular. A separação pode ser alternada entre câmera e manual, inclusive com busca por EAN.

Além disso, o leitor infravermelho também é permitido via computador. **Para isso, basta conectar o leitor via cabo ou bluetooth.**





Separação FLV

Itens vendidos por peso

Ao validar o produto, confirme a quantidade encontrada de acordo com a compra do cliente e clique em "Separar".

Utilize o recurso de + e - disponível.

Caso seja um peso muito específico, é possível ainda ajustá-lo manualmente.



Separação FLV

Ajuste abaixo da compra

Se o peso do produto separado **for muito menor em relação ao que foi solicitado pelo cliente, o ajuste não será permitido.**

Não será possível prosseguir com a separação e esta mensagem será mostrada **até que a coleta esteja de acordo com a compra.**

Ajuste acima da compra

Se o peso do produto separado for **muito maior em relação ao que foi solicitado pelo cliente, o ajuste não será permitido.**

Não será possível prosseguir com a separação e esta mensagem será mostrada **até que a coleta esteja de acordo com a compra.**

Veja agora como proceder em caso de produtos que não foram encontrados durante a separação.

Vale lembrar que, além da identificação do produto indisponível para venda, **é preciso também seguir conforme a solicitação do cliente:**



Substituir item, escolha da loja:

Quando o cliente dá autonomia à loja para realizar a troca por outro produto disponível, sem a necessidade de validar com ele antes;



Substituir item, escolha do cliente:

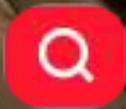
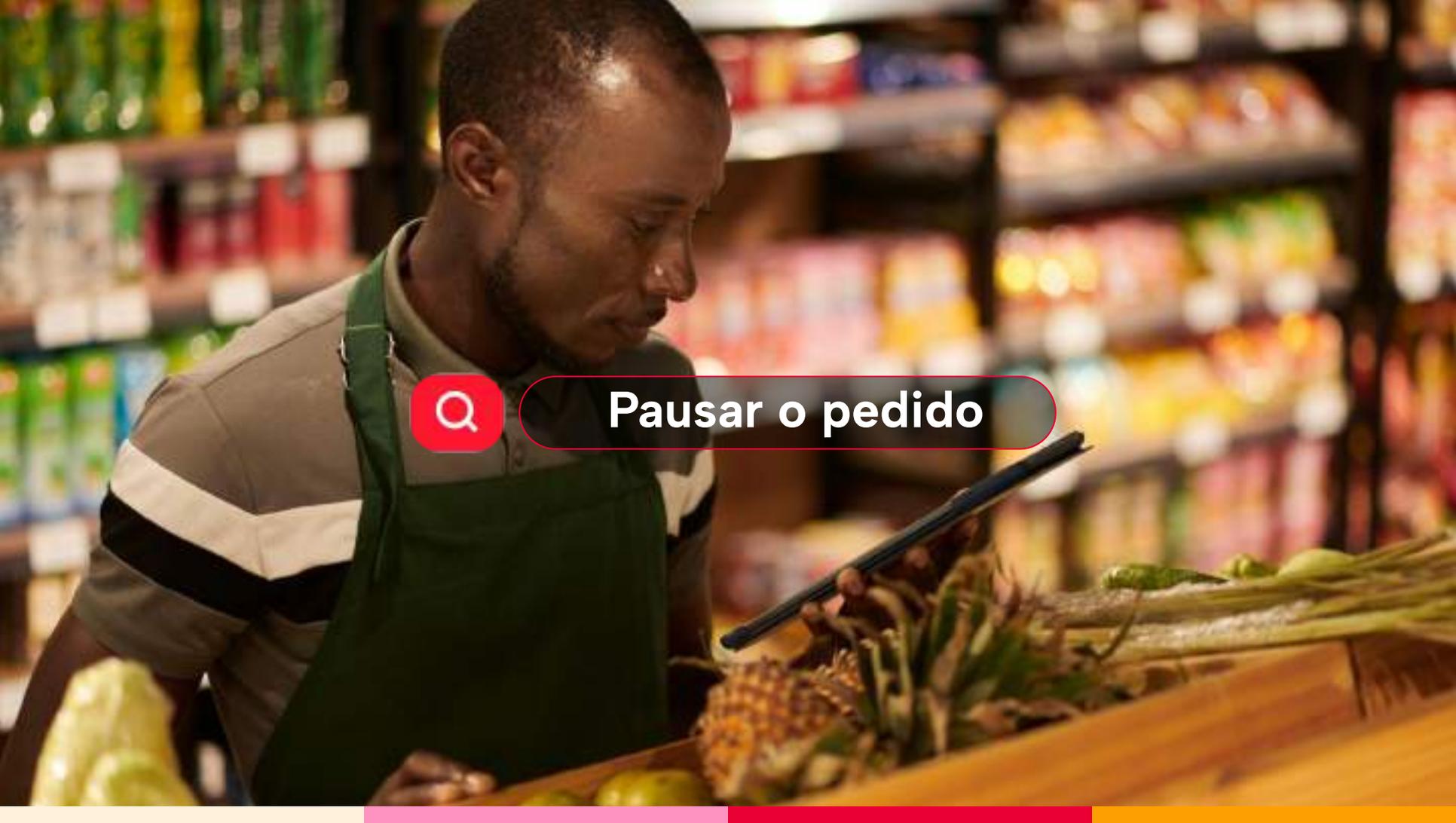
A substituição de uma ruptura deve ser feita conforme os produtos já pré selecionados pelo cliente;



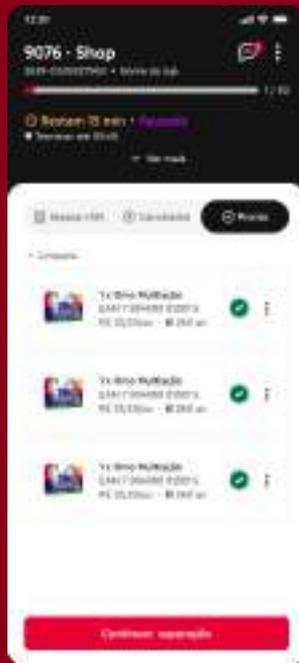
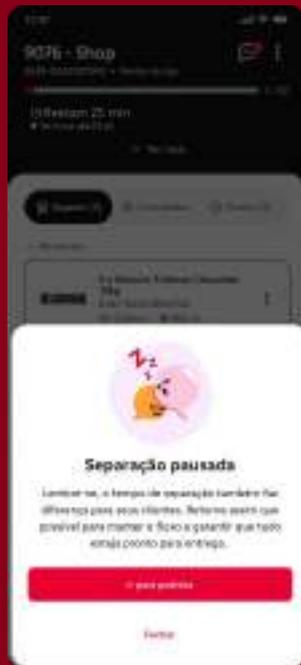
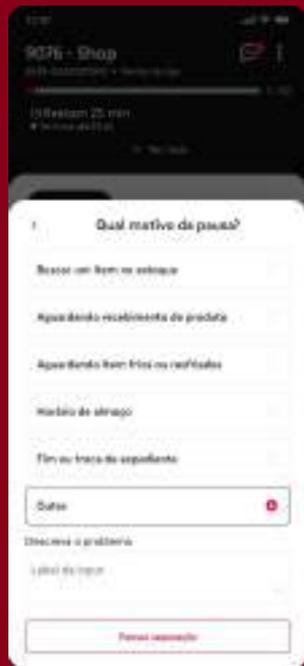
Cancelar item:

Cliente não quer nenhum tipo de substituição por outro produto disponível.

O cliente pode escolher opções diferentes para cada produto de um mesmo pedido.
Fique atento à forma escolhida exibida no Separador.



Pausar o pedido



Pausar pedido

Durante a separação, caso reste mais de 30 minutos para finalização do pedido, o mesmo pode ser pausado. **O tempo de separação não é alterado e continua correndo da mesma forma.**

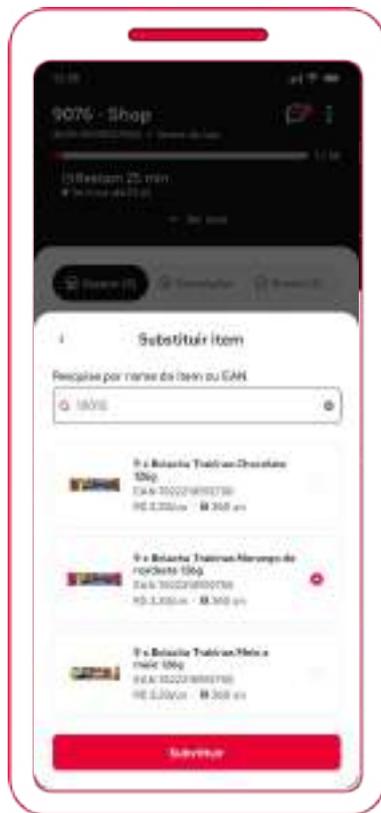
IMPORTANTE: defina corretamente o motivo da pausa e lembre-se de retomar a separação para evitar atrasos.



Ruptura: substituir o item



Escolha pela **loja**

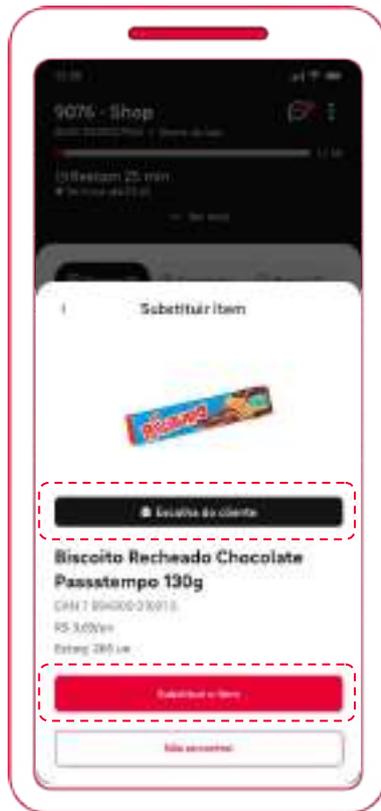


Escolha pelo **cliente**



Substituir item

Quando o produto não for encontrado, clique em **"Substituir item"**.

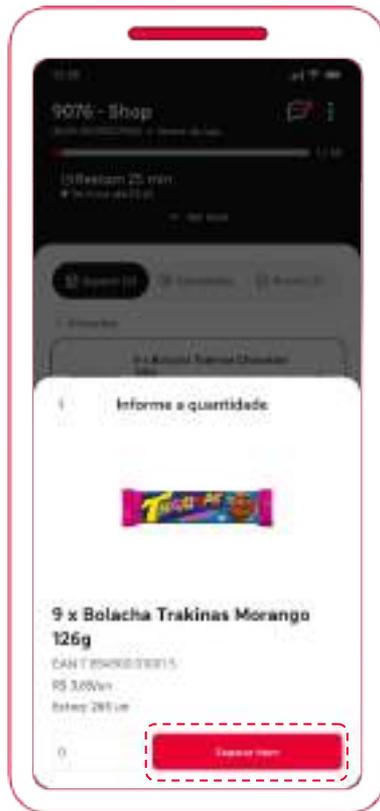
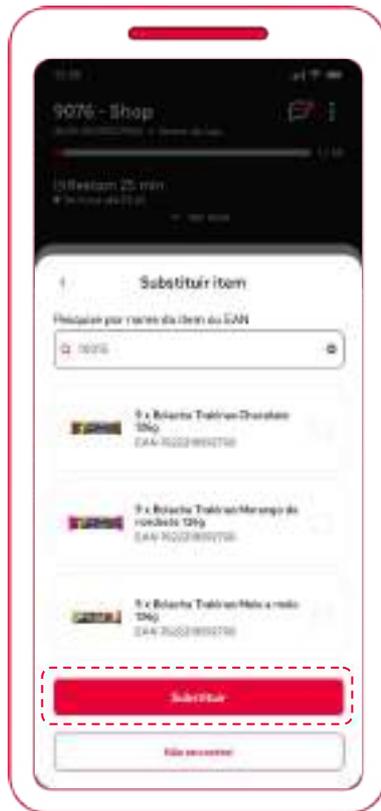


Escolha pelo cliente

Ao clicar em **"Substituir item"**, aparecerá um item com a tag **"Escolha do cliente"**, basta selecioná-lo e clicar em "Substituir item".

Confirme a troca com a quantidade separada e clique em **"Separar"**.

É possível também sugerir um produto similar, caso o desejado não esteja na listagem.



Escolha pela loja

Abrirá uma lista de produtos similares para substituição do produto indisponível.

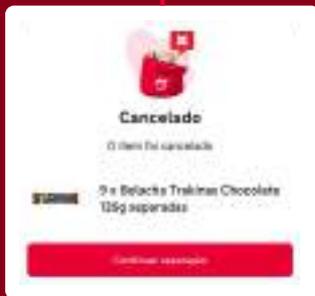
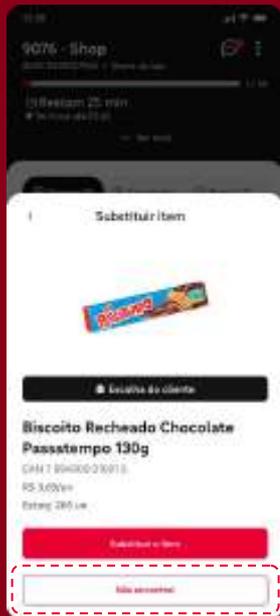
Selecione um dos produtos da lista e confirme em **“Separar item”**.

Confirme a troca com a quantidade separada e clique em **“Separar”**.

ATENÇÃO: se houver diferença de preço, o valor será estornado ou cobrado ao cliente. Se a forma de pagamento não permitir, haverá uma trava.



Ruptura: cancelar o item



Cancelar item

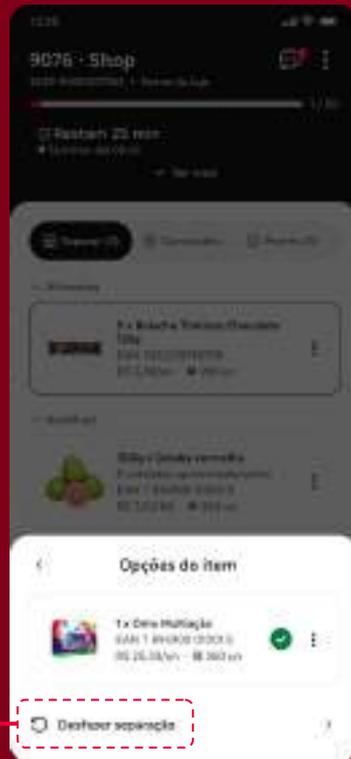
Quando o produto não for encontrado, clique em “Não encontrei” e, em seguida, confirme a ação de cancelamento do item.

O item cancelado será retirado de venda, ou seja, será removido do estoque, tornando-o indisponível para futuras compras.

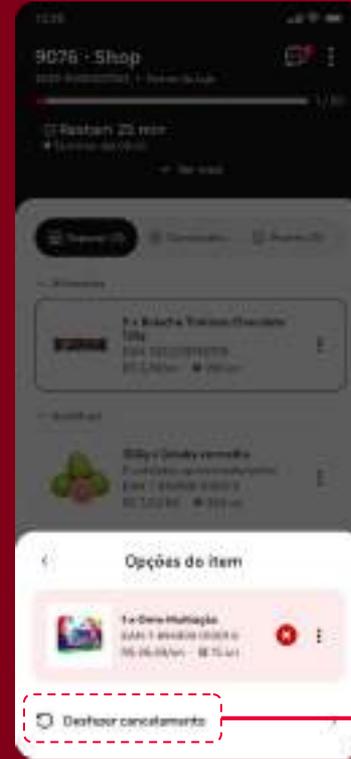
ATENÇÃO: o cancelamento do pedido deve ser feito apenas em casos de extrema necessidade. Para ser realizado, a funcionalidade precisa estar ativada, e o pedido não pode ter sido coletado.

Desfazer ação

Desfazer item separado



Desfazer item cancelado





Processo de empacotamento

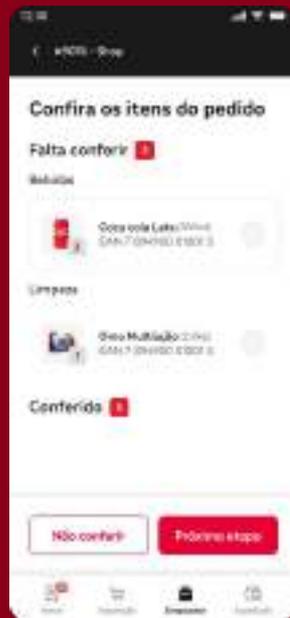




1



2



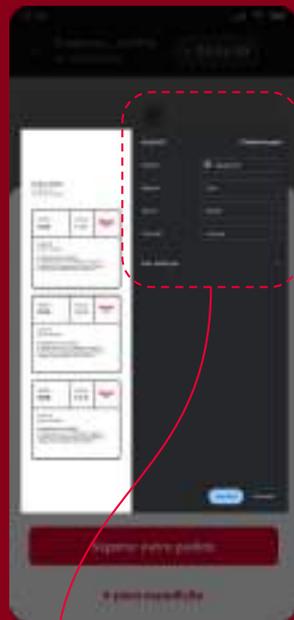
3

Finalização do Pedido e Empacotamento

- 1 Finalizando a separação de todos os produtos do pedido, clique em “Exportar pedido”. Depois, informe se o pedido será empacotado naquele momento ou posteriormente.
- 2 Imprima o cupom para conferência dos itens.
- 3 Confira cada item do pedido e organize as sacolas com cuidado.



5



4



6

Finalização do Pedido e Empacotamento

4

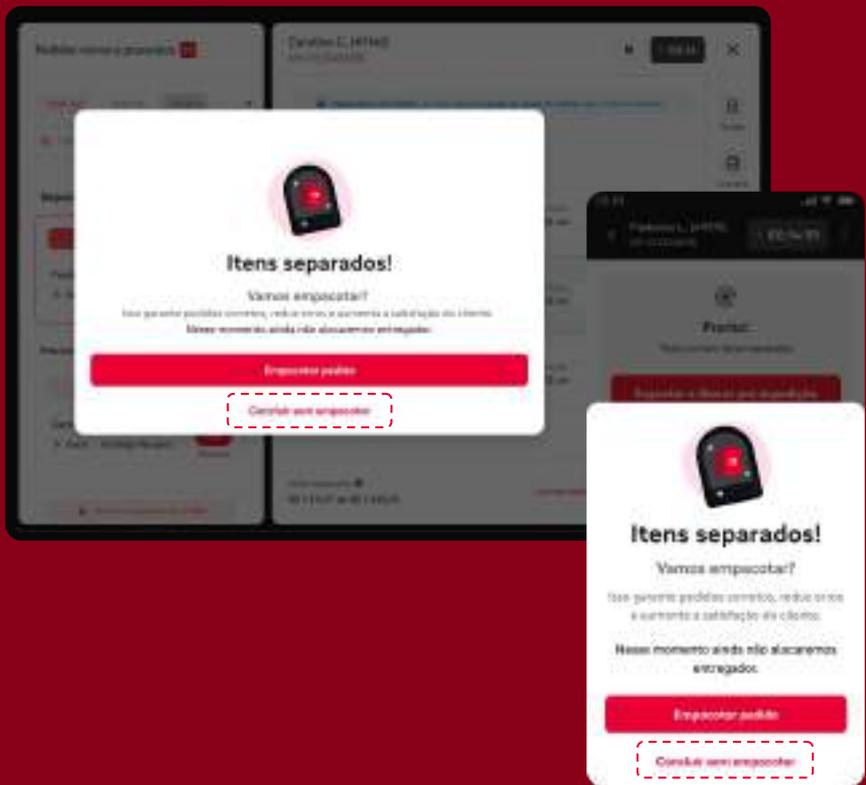
Informe exatamente a quantidade de sacolas utilizadas

5

Escolha o tipo de impressora e identifique cada sacola com as impressoras geradas. Essa etapa é opcional, se não tiver impressora, etiquetas manuais são bem-vindas!

6

Tudo pronto! Nesse momento, o pedido mudará para a guia Expedição. Certifique-se que as embalagens estejam identificadas e com o cupom fiscal.



Empacotar depois

Ao selecionar a opção **“Concluir sem empacotar”**:

- Informe exatamente a quantidade de sacolas utilizadas
- Escolha o tipo de impressora e identifique cada sacola com as impressoras geradas. **Essa etapa é opcional. Se não tiver impressora, etiquetas manuais são bem-vindas!**
- Tudo pronto! Nesse momento, o pedido mudará para a guia **“Expedição”**. Certifique-se que as embalagens estejam identificadas e com o cupom fiscal.



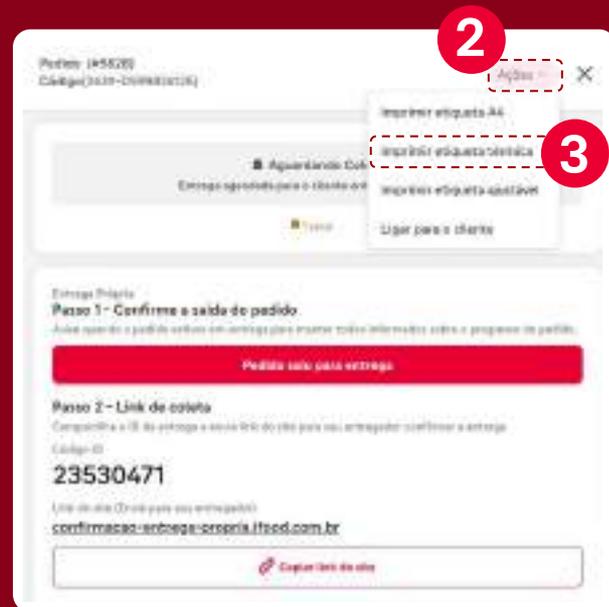
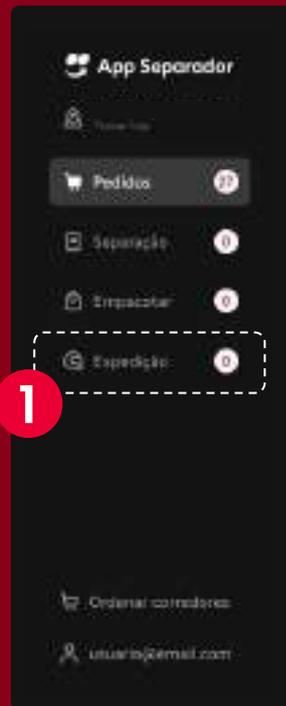
Configuração de impressoras no App Separador

Aprenda como configurar a impressora térmica de etiquetas para uso no App Separador de forma prática.

Passo 1: iniciando a configuração

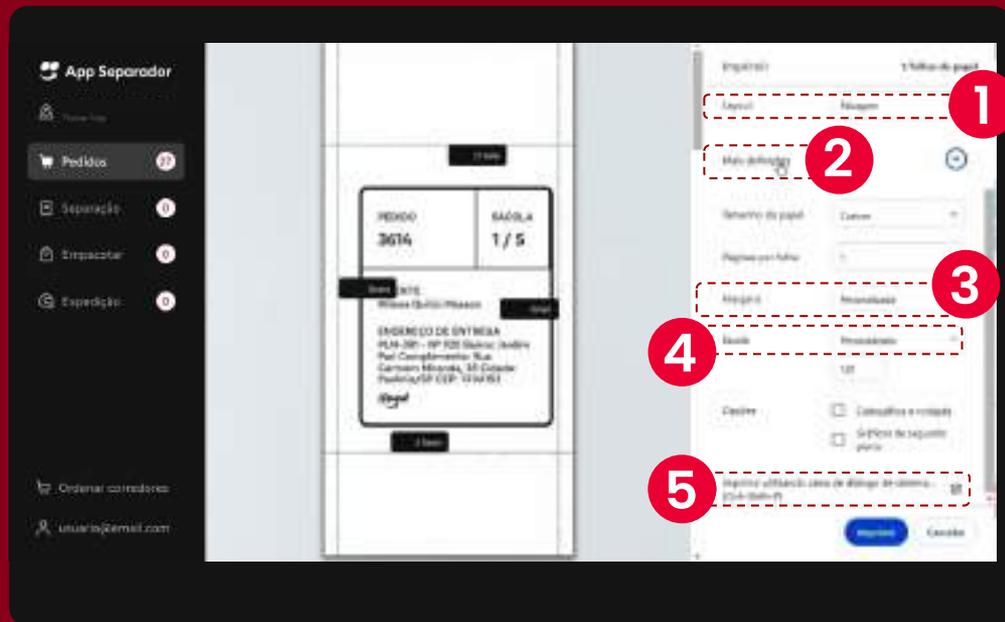
- 1** Acesse a tela de **Expedição** no app e **selecione o pedido que deseja** e clique para abrir.
- 2** No topo da tela, clique em "**Ações**".
- 3** Escolha a opção "**Imprimir etiqueta térmica**" no menu.

 A impressão também poderá ser feita no formato A4.



Passo 2: configurações de layout da etiqueta

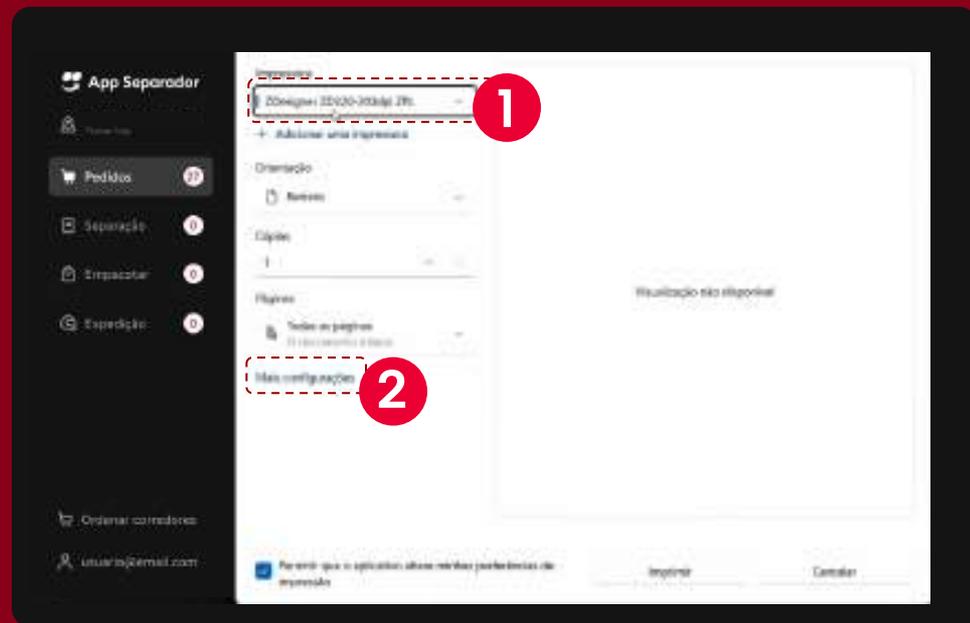
- 1 Defina o layout em **"Paisagem"**.
- 2 Abra a opção **"Mais definições"**.
- 3 Configure as margens personalizadas:
 - Superior e inferior: **21 mm**
 - Laterais: **3 mm**
- 4 Ajuste a escala personalizada:
 - **Conforme o tamanho da etiqueta** (exemplo: 120 para etiquetas menores).
- 5 Clique em **"Imprimir utilizando caixa de diálogo do sistema"**.



 **Dica: faça testes para evitar corte nas margens.**

Passo 3: ação de impressão

- 1 Selecione a **impressora correta**.
- 2 Clique em "**Mais configurações**".

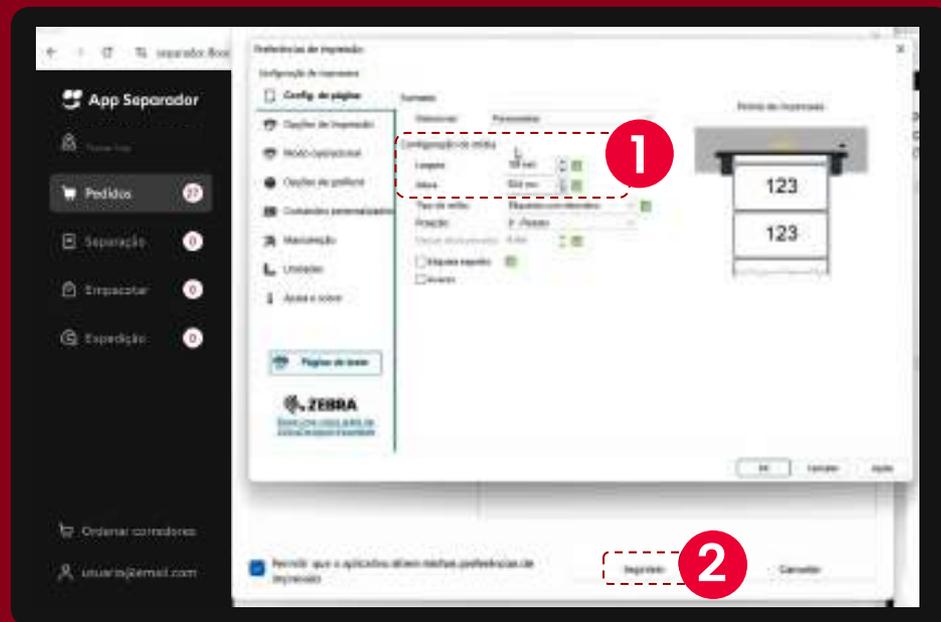


Passo 4: ajustes finais

1 Confirme o tamanho da etiqueta, conforme necessário para o seu modelo. Exemplo: 10x5 cm.

2 Clique em "Imprimir".

💡 As etiquetas serão geradas automaticamente com base nas informações e quantidade de volumes do pedido.



Dicas

A configuração inicial é única e será salva para futuras impressões.

Após imprimir, lacrar as embalagens traz mais segurança e aumenta a confiança na entrega.

- Confira algumas sugestões:
- Etiqueta lacre;
- Lacre plástico;
- Lacrador de sacolas;
- Fecho plástico;
- Fita hellerman;
- Entre outros.

Este passo a passo também funciona para outras impressoras térmicas, como as de cupom, por exemplo.

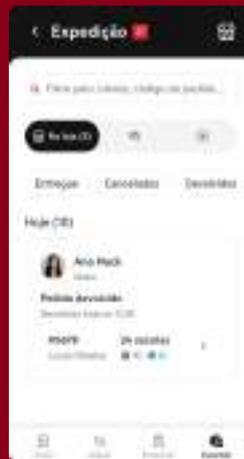
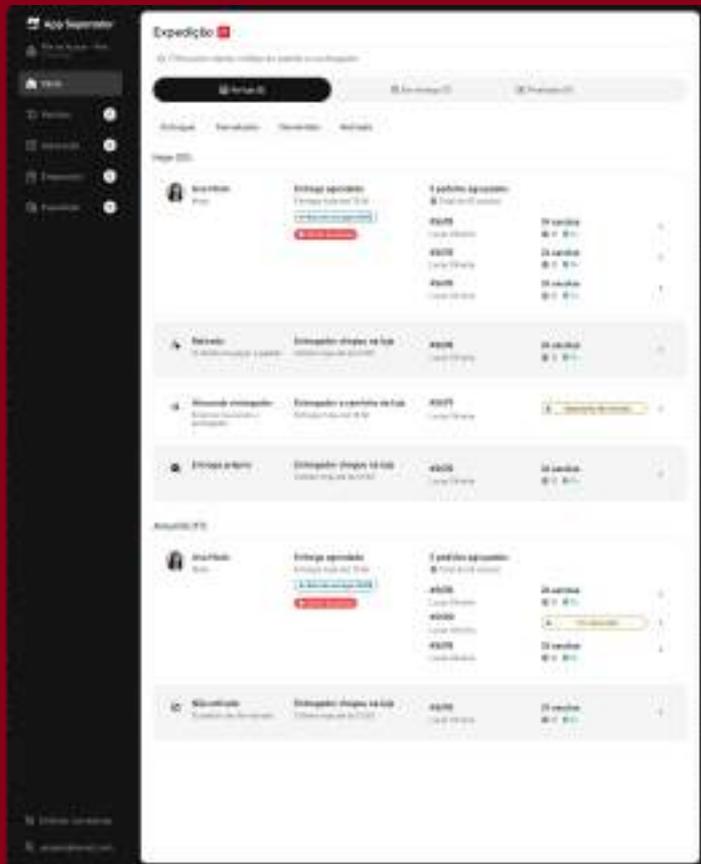
💡 O ideal é que sua nota fiscal vá junto, dentro da sacola, para evitar que os dados do cliente sejam expostos durante o trajeto.





Processo de expedição





Tela de Expedição

No menu “Expedição” ficam os pedidos já empacotados, aguardando a coleta pelo entregador ou cliente.

- Filtrar os pedidos por cliente, código do pedido ou tipo, andamento e status da entrega.
- Garantir a visibilidade fim a fim dos pedidos na expedição.
- Dar visibilidade logística sobre o pedido: entregador sendo alocado, chegou ou está a caminho.
- Visibilidade das rotas e dos pedidos agrupados.
- Horário programado para saída dos pedidos.

1



2



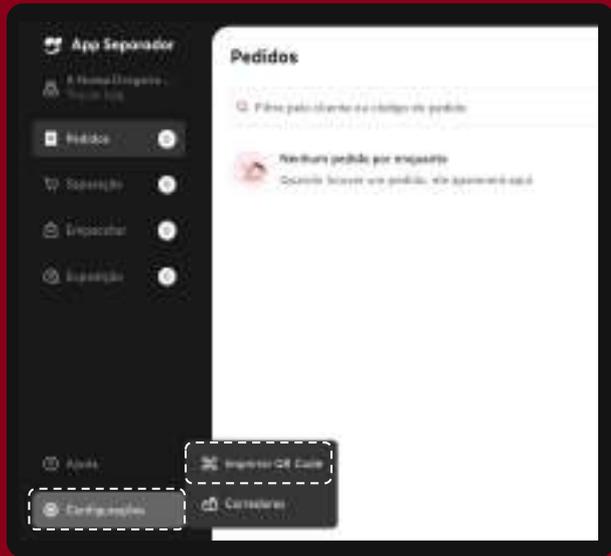
3



Detalhamento do pedido na expedição

Quando você seleciona um pedido, tem acesso às seguintes informações:

- 1 Dados atualizados em tempo real sobre a entrega, o modal e o horário previsto de chegada do entregador.
- 2 Campo para validação do código de retirada do entregador, do cliente ou link que pode ser usado para entrega própria.
- 3 Dados gerais de identificação do cliente, além das informações sobre o responsável pela separação e finalização do pedido.



QR Code: confirmação de chegada do entregador

Para imprimir, acesse a opção **Configurações > Imprimir o QR Code**

Esse processo garante que a pessoa entregadora realmente chegou à loja para pegar o pedido. Sempre que a loja gerar um novo QR Code, é importante imprimir e deixar em um local de fácil acesso onde a pessoa entregadora fará a coleta.

Em caso de **problema na leitura do código**, favor **orientar a pessoa entregadora a atualizar o aplicativo** iFood utilizado para as entregas.

ATENÇÃO: o código QR Code vence semanalmente. Verifique a data de validade antes da impressão e repita o processo sempre que necessário.



Entrega Full Service

Retirada pelo cliente

Código de coleta

O código de coleta garante que o pedido seja entregue corretamente. Pode ser solicitado via retirada, onde o cliente busca o pedido na loja e fornece o código no ato da retirada ou via entrega, onde o pedido vai até o cliente.

O pedido entrega é dividido em 2 modalidades:

- **Full Service:** com entregadores iFood (o código é fornecido pelo entregador parceiro).
- **Marketplace:** entregadores da própria loja (a loja envia um link para o entregador).

IMPORTANTE: o código de coleta deverá ser solicitado e verificado antes de repassar o pedido ao entregador.



Entrega Marketplace



ifood Marketplace

Queremos ouvir você! <https://bit.ly/opiniao-playbook>

