

## Fila de acompanhamento prioridade

Essa fila foi criada com a intenção de monitorarmos todas as entregas de pedidos em que solicitamos prioridade para a transportadora finalizar a entrega com urgência em casos de atraso.

Para o monitoramento é necessário:

- 1- Filtrar dos mais antigos para os mais recentes, como o pedido de prioridade é acatado sempre com um prazo de 3 ou 4 dias úteis pela transportadora, nós esperamos esse prazo para verificarmos os chamados, exemplo: solicitei prioridade dia 18/09/2025, só iremos verificar se o pedido foi entregue no dia 24/09/2025).

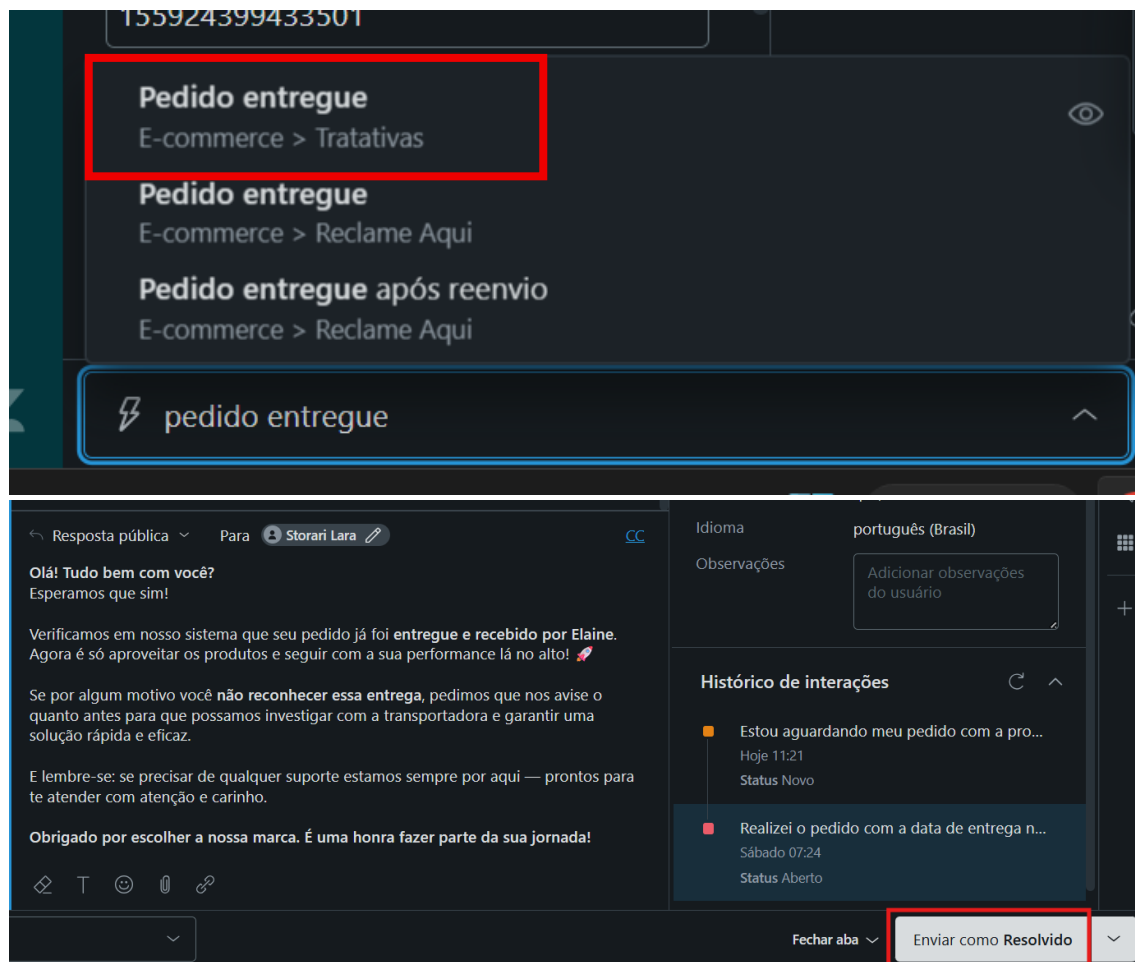
<input type="checkbox"/>	Status do ticket	ID	Tipo	Data da solicitação	Atualizado	Marca	Canal
<input type="checkbox"/>	Em espera	#408053	Tarefa	09 set.	Segunda-feira 08:21	Probiótica	Formulá
<input type="checkbox"/>	Aberto	#410147	Tarefa	Sábado 07:24	Segunda-feira 16:23	Max Titanium	Web Wic
<input type="checkbox"/>	Aberto	#411144	Tarefa	Terça-feira 09:21	Terça-feira 09:50	Max Titanium	Formulá
<input type="checkbox"/>	Aberto	#410500	Tarefa	Segunda-feira 09:25	Terça-feira 11:36	Probiótica	Web Wic
<input type="checkbox"/>	Aberto	#410192	Tarefa	Sábado 12:55	Terça-feira 11:50	Max Titanium	E-mail
<input type="checkbox"/>	Aberto	#411280	Tarefa	Terça-feira 12:41	Terça-feira 12:42	Max Titanium	Chamad
<input type="checkbox"/>	Aberto	#411304	Tarefa	Terça-feira 13:15	Terça-feira 13:17	Probiótica	Chamad
<input type="checkbox"/>	Aberto	#410354	Tarefa	Domingo 15:09	Terça-feira 13:35	Max Titanium	Web Wic

- 2- Depois de filtrar, é só iniciar as tratativas dos tickets de acordo com a data.

Possíveis retornos dos rastreios onde foi solicitado a prioridade:

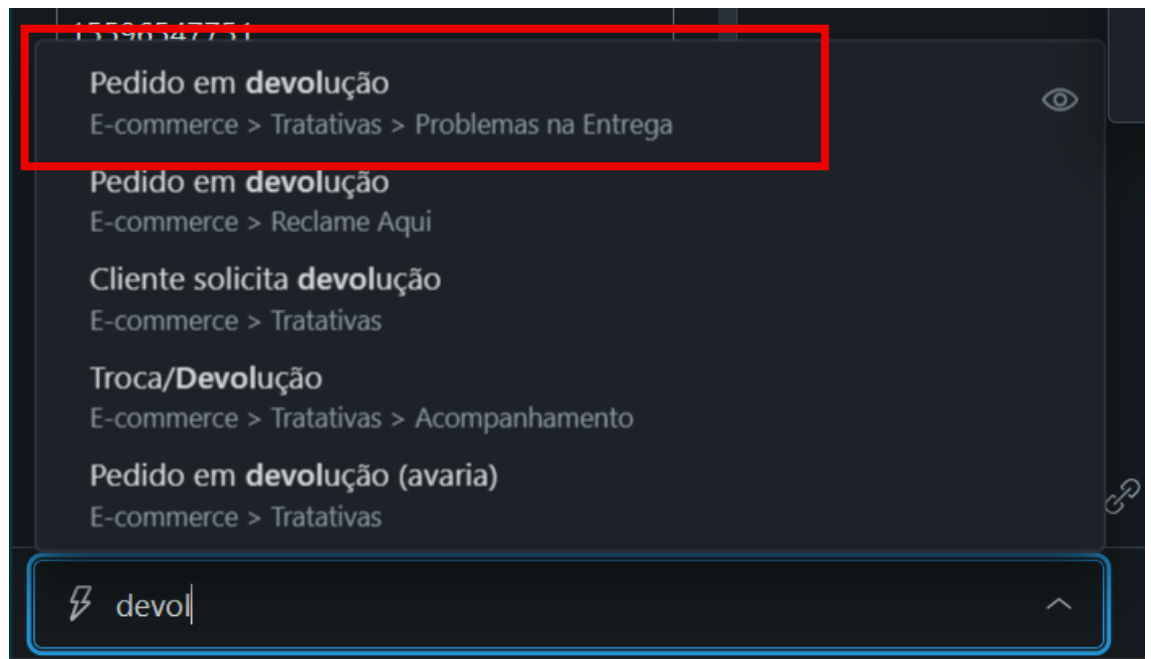
### 1- Pedido entregue

Ao consultar o rastreio do cliente e verificar que o pacote foi entregue, basta aplicar a macro “Pedido entregue” e finalizar o ticket como resolvido.

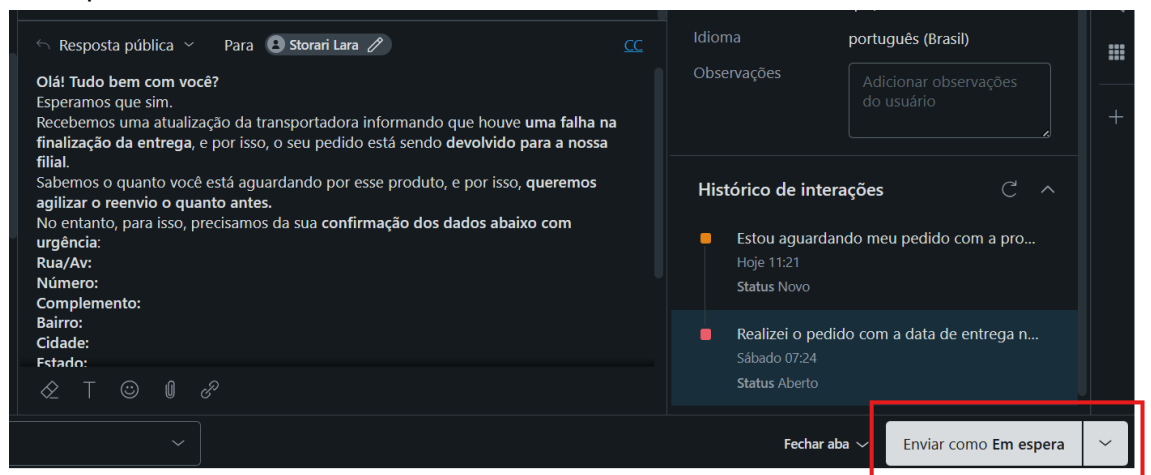


## 2- Pacote entrou em devolução

Caso o pacote tenha entrado em devolução, basta abrir um chamado com a Estoca solicitando a confirmação de devolução do pacote, preencher os dados na planilha de NFD e enviar a macro “Pedido em devolução” no status Em espera.



Exemplo de como ficaria o ticket:



### 3- Pedido sem atualizações e movimentações recentes

Caso ao consultar o rastreo você verifique que não houve mais nenhuma movimentação/atualização ou não foi entregue no prazo de prioridade, é necessário solicitar a devolução do pacote e barragem da entrega na Estoca.

Para isso:

- 1- Abra um chamado na Estoca solicitando a devolução do pacote.

meu cliente está com o pedido atrasado (entrega fora do prazo)

**Descrição\***

Parágrafo

B I

Maria Eduarda - E09.2DC

Olá, boa tarde. Tudo bem?

Solicitamos prioridade mas o prazo já ultrapassou e o pacote não foi entregue, portanto seguiremos solicitando a barragem da entrega e devolução do pacote.

**OrderID\***

O ID do seu pedido fica na página do pedido e está no formato e5c19a76-fafd-4054-9a9a-6e994a6cf0ca, preencha dessa maneira para seguir com a solicitação.

ec34ff92-cada-4e3e-9092-437b17e092dc

**Motivo de Contato\***

Selecione o motivo de contato que mais tenha a ver com a sua solicitação. Para consultar a descrição dos motivos, acesse nossa Central de Ajuda

Alterações no pedido > Interrupção de entrega (devolução)

2- Envie a macro “Pedido em devolução” com o status Em espera para o cliente.

Realizei o pedido com a data de entrega no dia 11/...

Pelo Web Widget

movimentação)

Resposta pública

Para Storari Lara

Olá! Tudo bem com você?

Esperamos que sim.

Recebemos uma atualização da transportadora informando que houve uma falha na finalização da entrega, e por isso, o seu pedido está sendo devolvido para a nossa filial.

Sabemos o quanto você está aguardando por esse produto, e por isso, queremos agilizar o reenvio o quanto antes.

No entanto, para isso, precisamos da sua confirmação dos dados abaixo com urgência:

Rua/Av:

Número:

Complemento:

Bairro:

Cidade:

Estado:

Fechar aba

Enviar como Em espera

Storari Lara

E-mail: storari.lara@gmail.com

Hora local: qui., 16:46 BRT

Idioma: português (Brasil)

Observações: Adicionar observações do usuário

Histórico de interações

- Estou aguardando meu pedido com a pro...  
Hoje 11:21  
Status Novo
- Realizei o pedido com a data de entrega n...  
Sábado 07:24  
Status Aberto