

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	Formulário
<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	Formulário
<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	Chamado
<input type="checkbox"/>	Aberto	#411304	Tarefa	Terça-feira 13:15	Terça-feira 13:17	Probiótica	Chamado
<input type="checkbox"/>	Aberto	#410354	Tarefa	Domingo 15:09	Terça-feira 13:35	Max Titanium	Web Wic
<input type="checkbox"/>							

- 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.

T55924399433501

Pedido entregue
E-commerce > Tratativas

Pedido entregue
E-commerce > Reclame Aqui

Pedido entregue após reenvio
E-commerce > Reclame Aqui

pedido entregue

Resposta pública Para Storari Lara CC

Olá! Tudo bem com você?
Esperamos que sim!

Verificamos em nosso sistema que seu pedido já foi **entregue e recebido por Elaine**.
Agora é só aproveitar os produtos e seguir com a sua performance lá no alto! 🚀

Se por algum motivo você **não reconhecer essa entrega**, pedimos que nos avise o quanto antes para que possamos investigar com a transportadora e garantir uma solução rápida e eficaz.

E lembre-se: se precisar de qualquer suporte estamos sempre por aqui — prontos para te atender com atenção e carinho.

Obrigado por escolher a nossa marca. É uma honra fazer parte da sua jornada!

Idioma português (Brasil)

Observações Adicionar observações do usuário

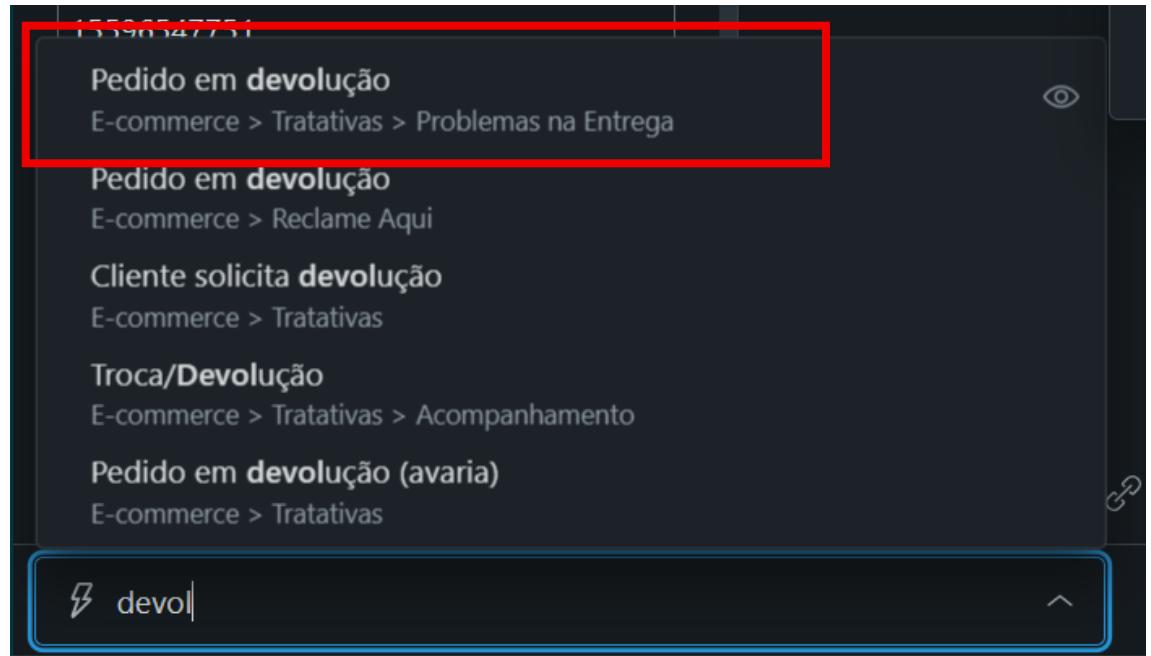
Histórico de interações

- 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

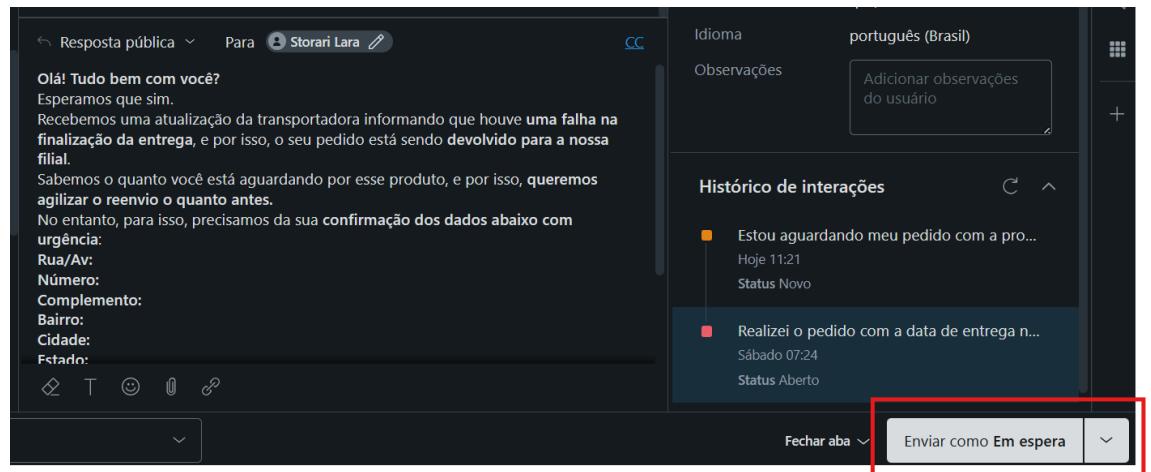
Fechar aba Enviar como Resolvido

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 rastreio 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-faf4-4054-9a9a-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 CC

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