amazon.com.br

GUIA DE SAC Amazon

Mensagens, devoluções e suporte no Seller Central



COMECE AQUI

Uma operação de atendimento que você consegue conferir

Na Amazon, comece pelo pedido e pela modalidade logística. Use a comunicação com o comprador para tratar a compra e o suporte de vendedores para questões da conta, sem confundir ambos com a Garantia de A a Z.

PARA QUEM É

Vendedores e equipes iniciantes no Brasil. Prepare acesso autorizado à loja, um pedido de referência, histórico de atendimento e os responsáveis por operação e financeiro.

Como usar: acesso e triagem → comunicação → cancelamento e retorno → provas e disputa → suporte → indicadores e conciliação → rotina.

Glossário: SAC é atendimento ao cliente; seller é vendedor; ticket/caso é o registro de suporte; SLA é um prazo ou nível de serviço; logística reversa é o caminho de retorno do produto.

Pesquisa feita em fontes públicas oficiais. Recursos autenticados, prazos e elegibilidade devem ser conferidos no pedido. A ajuda do Seller Central pode exigir login ou JavaScript. Não foram usadas capturas de contas privadas.

As orientações de organização, exemplos e modelos de resposta são recomendações AKUMA. Regras da plataforma estão vinculadas às fontes. Nenhum exemplo contém dados reais de clientes.

Material educativo independente. Não é publicação oficial da plataforma. Fotografia da capa gerada por IA; não representa depoimento.

Identifique conta, pedido e modalidade



Esquema ilustrativo de processo. Não é uma tela da plataforma.

OBJETIVO Escolher o fluxo correto antes de responder ou reembolsar.

ONDE ACESSAR Seller Central Brasil em sellercentral.amazon.com.br. Para ajuda pública, use venda.amazon.com.br/ajuda/fale-conosco.

AÇÃO 1. Entre na conta autorizada e confirme o marketplace Brasil. Equipe deve usar acesso próprio com permissões suficientes; pedir apoio ao administrador é melhor que compartilhar a conta principal.
2. No pedido, identifique quem faz a logística: envio próprio, DBA, FBA ou FBA Onsite. Não transfira a responsabilidade de um programa para outro.
3. Na página pública de contato, escolha Vendedores ativos para problemas da loja. Ajuda para clientes da Amazon trata compras pessoais, não operação do vendedor.

EXEMPLO Exemplo fictício: o mesmo produto pode ter pedidos FBA e pedidos enviados pela loja. A solução de um retorno depende do pedido, não apenas do nome do produto.

COMO CONFERIR Conta Brasil correta, pedido correto e modalidade registrada antes de qualquer ação.

ERRO A EVITAR Tratar FBA, DBA e envio próprio como se tivessem o mesmo fluxo de devolução.

Fonte 1 · Fonte 5 · Fonte 6 · Fonte 7 · Fonte 10

Encontre a próxima ação, não só a próxima mensagem



Esquema ilustrativo de processo. Não é uma tela da plataforma.

OBJETIVO Separar atendimento, operação e prazo para que nenhum caso dependa apenas da memória de uma pessoa.

ONDE ACESSAR Fila de mensagens, pedidos e solicitações pós-venda da loja. Use também seu controle interno restrito.

AÇÃO 1. Abra o caso e confirme loja, ID do pedido, item, status e última movimentação. Leia o histórico antes de responder; a mensagem mais recente pode omitir uma decisão anterior.
2. Classifique: dúvida antes da compra; envio/entrega; cancelamento; devolução; reembolso; disputa. Registre o prazo visível, a ação pendente e quem pode executá-la.
3. Priorize primeiro vencimentos e riscos concretos, depois antiguidade. Se houver dependência de estoque, transporte ou financeiro, atribua um responsável e um horário de retorno interno.

EXEMPLO Exemplo fictício: pedido SAC-001, devolução recebida hoje, conferência pendente. Responsável: operação. Próxima ação: fotografar e conferir antes do prazo indicado no caso.

COMO CONFERIR Todo caso aberto tem responsável, prazo, evidência e próxima ação. Responder no chat não significa concluir uma devolução.

ERRO A EVITAR Ordenar tudo apenas por valor ou responder “aguarde” sem conferir o vencimento.

Método e recomendações operacionais AKUMA; adapte à política do caso.

Envie apenas mensagens necessárias

OBJETIVO Ajudar a concluir o pedido e resolver dúvidas, respeitando as preferências do comprador.

ONDE ACESSAR Sistema de comunicação entre cliente e vendedor no Seller Central ou Amazon Seller App.

AÇÃO 1. Leia o histórico, selecione o pedido e use o motivo ou modelo de mensagem pertinente. Escreva o fato observado e a providência relacionada à compra.
2. A Amazon informa que esse sistema não deve ser usado para marketing. Não tente contornar preferências de recebimento adicionando manualmente "[Importante]" ao assunto.
3. Confira se a solução depende de uma ação no pedido. Mensagem enviada não autoriza devolução, não confirma estorno e não substitui resposta a uma reivindicação.

EXEMPLO Modelo fictício: "Conferi a solicitação do pedido SAC-001. A devolução está em análise no fluxo do pedido. A orientação válida será registrada por esse canal".

COMO CONFERIR O conteúdo é necessário à compra e a conversa fica ligada ao pedido. Anexos e destinatário foram conferidos.

ERRO A EVITAR Enviar cupom promocional, exigir avaliação positiva ou dizer que uma medida foi tomada antes da confirmação.

Fonte 2 · Fonte 3

Cancelamento não é sinônimo de devolução

OBJETIVO Verificar se o pedido ainda pode ser cancelado ou já precisa de um tratamento pós-envio.

ONDE ACESSAR Detalhes do pedido e ações disponíveis no Seller Central da modalidade correspondente.

AÇÃO 1. Confira pagamento, confirmação de envio e situação logística. Não prometa cancelar antes de verificar se a ação está disponível para aquele pedido.
2. Se o pedido ainda estiver sob operação da loja, registre o motivo verdadeiro e interrompa a expedição quando o cancelamento for confirmado. Se já estiver em transporte, siga o fluxo aplicável.
3. Para FBA ou DBA, confira as instruções do programa e do pedido antes de oferecer logística alternativa. Não envie uma segunda unidade sem uma solução formalmente definida.

EXEMPLO Exemplo fictício: cliente pede cancelamento depois da coleta DBA. O atendente consulta o status e orienta o fluxo oficial, em vez de marcar “cancelado” apenas na planilha interna.

COMO CONFERIR O painel confirma o resultado. O estoque, a expedição e o cliente receberam orientação coerente.

ERRO A EVITAR Cancelar só no ERP, ignorando que o pedido continua ativo na Amazon, ou emitir reembolso duplicado.

Fonte 5 · Fonte 6 · Fonte 10

Escolha o pós-venda pela logística

FBA: centro	DBA: elegibilidade	Próprio: pedido	Onsite: divisão

Mapa ilustrativo de canais ou modalidades, sem sequência obrigatória. Não é uma tela da plataforma.

OBJETIVO Saber o que fica com a Amazon e o que a loja ainda precisa conferir.

ONDE ACESSAR Pedido e área de devoluções do Seller Central; manuais do programa logístico.

AÇÃO 1. FBA: o retorno vai ao centro de distribuição da Amazon, que avalia a condição. Acompanhe inventário, devolução e eventual reembolso pelos relatórios aplicáveis.
2. DBA: a página oficial informa autorização automática e etiqueta pré-paga para devoluções elegíveis. Ainda acompanhe o retorno e a conferência na loja conforme o caso.
3. Envio próprio: siga as opções e a política aplicável ao pedido. FBA Onsite tem uma divisão própria: a Amazon atende o cliente, enquanto o vendedor processa o retorno no sistema.

EXEMPLO Exemplo fictício: no FBA, ausência de pacote na sua loja não prova extravio da devolução. Procure o evento no centro de distribuição e o relatório do pedido.

COMO CONFERIR A devolução foi associada à modalidade certa, sem duplicar etiqueta, retirada ou estorno.

ERRO A EVITAR Usar instrução de FBA Onsite em FBA ou interpretar “gestão pela Amazon” como dispensa de conciliar inventário.

Fonte 5 · Fonte 6 · Fonte 7 · Fonte 8

Monte um dossiê que alguém consiga conferir



Esquema ilustrativo de processo. Não é uma tela da plataforma.

OBJETIVO Demonstrar fatos relacionados ao pedido sem expor informações desnecessárias ou acusar o cliente sem prova.

ONDE ACESSAR Pedido e formulário de contestação da plataforma; armazenamento interno protegido.

AÇÃO 1. Registre a sequência: compra, despacho, rastreio, relato, decisão, retorno e inspeção. Use datas completas e diferencie fato observado de hipótese.
2. Fotografe embalagem, etiqueta e produto real; mostre o problema de perto e o conjunto. Quando útil e permitido, filme a abertura contínua do retorno. Preserve os arquivos originais.
3. Nomeie por pedido, data e assunto. Envie somente anexos pedidos pelo caso, nos formatos aceitos. Oculte dados pessoais irrelevantes, mas preserve os identificadores necessários ao suporte.

EXEMPLO Exemplo fictício: SAC-001_2026-10-20_embalagem.jpg; SAC-001_2026-10-20_item.jpg. Texto: “O item recebido tem modelo B; o registro de expedição identifica modelo A”.

COMO CONFERIR Os anexos abrem, têm resolução legível e sustentam exatamente a afirmação. Guarde confirmação do envio.

ERRO A EVITAR Usar montagem, imagem gerada, foto de outra tela ou arquivo de outro pedido como prova. Um vídeo não garante decisão favorável.

Método e recomendações operacionais AKUMA; adapte à política do caso.

Trate a Garantia de A a Z no fluxo próprio

OBJETIVO Separar a reivindicação formal de um chamado comum de suporte.

ONDE ACESSAR Ajuda sobre Garantia de A a Z e área correspondente em Desempenho, dentro da conta de vendedor.

AÇÃO 1. Abra a reivindicação e confira motivo, pedido, prazo e informação exigida. A ajuda oficial consultada prevê resposta a pedidos de informação em 72 horas e recurso em até 30 dias corridos após concessão ao cliente.
2. Não espere o limite: siga a notificação específica, reúna cronologia e evidências e responda pelo mecanismo da reivindicação. Um chamado ao suporte não substitui o recurso formal.
3. Se houver opção de recurso, explique o erro que você pede para revisar e acrescente prova relevante. Acompanhe a decisão e o efeito no Índice de pedidos com problemas separadamente.

EXEMPLO Modelo fictício: “Solicito revisão da decisão do pedido SAC-001. A cronologia anexada mostra a providência registrada e o comprovante disponível. Peço análise desse ponto específico”.

COMO CONFERIR A resposta ou recurso aparece no caso e o prazo foi registrado. Não há garantia de reversão.

ERRO A EVITAR Emitir reembolso só para encerrar a tela sem avaliar a consequência na reivindicação e no indicador.

Fonte 4

Abra um caso de suporte que avance

OBJETIVO Levar um problema concreto ao suporte de vendedores e preservar o histórico.

ONDE ACESSAR Página Fale com a Amazon > Vendedores ativos > Entrar em contato; login no Seller Central.

AÇÃO 1. Selecione Vender na Amazon quando apresentado e escolha o assunto mais próximo. Informe pedido, erro, data, efeito e o que precisa ser analisado.
2. Preencha idioma e dados solicitados. Escolha telefone, e-mail ou chat somente entre as opções que o formulário oferecer; a disponibilidade pode variar.
3. Guarde o ID do caso e acompanhe o registro de casos. Responda a pedidos de informação no mesmo histórico. Se o problema persistir, diga o que foi testado e qual evidência nova existe.

EXEMPLO Modelo fictício: “Pedido SAC-001, DBA. O retorno consta concluído, mas preciso esclarecer o evento financeiro associado. Anexo os registros do mesmo pedido e solicito conciliação”.

COMO CONFERIR Caso criado com identificação e finalidade corretas. O contato ao cliente e o caso de suporte não foram confundidos.

ERRO A EVITAR Procurar um telefone genérico de atendimento ao consumidor para resolver uma conta de vendedor.

Fonte 1

Reputação: acompanhe sem manipular

OBJETIVO Distinguir avaliação do produto, feedback do vendedor e desempenho da conta.

ONDE ACESSAR Áreas de desempenho e avaliações disponíveis no Seller Central; detalhes de cada indicador.

AÇÃO 1. Leia o período e a definição de cada métrica antes de comparar resultados. Uma solução financeira não apaga automaticamente o impacto de uma reivindicação.
2. Investigue pedidos que geraram reclamações, atrasos ou retornos. Registre a causa operacional e corrija o processo que depende da loja.
3. Quando houver opção oficial de revisão, apresente o motivo compatível com a política. Não ofereça vantagem para remover uma avaliação nem pressione o comprador.

EXEMPLO Exemplo hipotético: embalagem insuficiente gerou avarias. Trocar o material de proteção e conferir a recorrência é uma ação de prevenção; pedir exclusão em massa de avaliações não é.

COMO CONFERIR O relatório separa problema resolvido, impacto financeiro e indicador. Nenhum resultado de recurso foi presumido.

ERRO A EVITAR Confundir crítica ao produto com feedback de entrega ou prometer que o suporte apagará o impacto.

Fonte 3 · Fonte 4

Confira produto, dinheiro e status separadamente



Esquema ilustrativo de processo. Não é uma tela da plataforma.

OBJETIVO Evitar fechar o caso porque apenas uma parte da solução apareceu no painel.

ONDE ACESSAR Detalhes do pedido, solicitação pós-venda, saldo/relatório financeiro e controle de estoque da empresa.

AÇÃO 1. Anote o resultado operacional: entregue, cancelado, devolvido, reembolsado ou ainda em análise. Registre a data da decisão e o protocolo, sem assumir que “processando” equivale a concluído.
2. Confira separadamente valor reembolsado ao comprador, débito da loja, frete, taxas e eventual ressarcimento. Compare os identificadores do pedido; não compense diferenças informalmente.
3. Na devolução física, classifique o produto para inspeção, revenda, reparo ou descarte adequado. Só volte ao estoque vendável após a conferência. Alinhe o tratamento fiscal com o contador.

EXEMPLO Exemplo hipotético: reembolso de R$ 100 ao cliente e ressarcimento ao lojista ainda em análise são dois eventos diferentes. Não registre os R$ 100 como recuperados.

COMO CONFERIR O pedido, o retorno físico e o lançamento financeiro foram conciliados. Pendências têm responsável e data de nova conferência.

ERRO A EVITAR Confundir reembolso do cliente com indenização da loja ou devolver dinheiro novamente por Pix.

Método e recomendações operacionais AKUMA; adapte à política do caso.

Atenda pelo app e revise na web

OBJETIVO Usar o Amazon Seller App como apoio, sem assumir que todo recurso tem a mesma tela.

ONDE ACESSAR Aplicativo Amazon Seller obtido pelos links da página oficial; Seller Central no computador.

AÇÃO 1. Confirme conta e marketplace no aplicativo. A Amazon descreve recursos para mensagens, pedidos, devoluções e casos; confira o que está disponível ao seu perfil.
2. Use o computador para comparar relatórios e preparar documentos extensos. Mantenha os arquivos em local autorizado e não compartilhe dados de compradores em grupos externos.
3. Se perder acesso, inicie a recuperação pelo fluxo oficial da Amazon. Não use suporte encontrado em anúncios ou divulgue códigos de autenticação a contatos não verificados.

EXEMPLO Exemplo fictício: a equipe consulta uma mensagem no app, encaminha a conferência do retorno à operação e confirma no computador a anexação do dossiê.

COMO CONFERIR O envio aparece no histórico. A solicitação foi concluída, não ficou apenas como texto digitado.

ERRO A EVITAR Usar o app Amazon de compras como se fosse o Amazon Seller App.

Fonte 2 · Fonte 9

Treine com dois casos diferentes

OBJETIVO Aplicar o raciocínio por modalidade e por evento, sem tratar todo reembolso como prejuízo indevido.

ONDE ACESSAR Cenários fictícios; confira os dados reais antes de agir.

AÇÃO 1. Produto retornado ao FBA: localize a devolução e a classificação de inventário. Se houver divergência, consulte o manual e o canal elegível para reembolso ou suporte.
2. Pedido de envio próprio com reivindicação: responda à reivindicação formal no prazo, usando fatos e evidências. Abrir um caso comum não pausa automaticamente a análise.
3. Em ambos, confira o desfecho no pedido, no inventário e no financeiro. Registre a causa do problema e a correção preventiva que a loja controla.

EXEMPLO Pergunta de treinamento: “O dinheiro foi devolvido ao cliente, ressarcido à loja, ou apenas solicitado?” São eventos distintos que não devem ser somados como receita.

COMO CONFERIR Há um critério de conclusão e uma pendência explícita se o ressarcimento ainda não apareceu.

ERRO A EVITAR Prometer ressarcimento integral ou transportar critérios de outro marketplace para a Amazon.

Fonte 4 · Fonte 6 · Fonte 8

Uma rotina simples que continua funcionando



Esquema ilustrativo de processo. Não é uma tela da plataforma.

OBJETIVO Transformar atendimento em um processo verificável, inclusive na troca de turno.

ONDE ACESSAR Painel oficial da loja e controle interno, sem copiar dados de clientes para materiais públicos.

AÇÃO 1. Na abertura: confira acessos, mensagens, alertas, prazos e devoluções recebidas. Verifique integrações: uma fila vazia no sistema externo não prova ausência de casos na plataforma.
2. Durante o turno: atualize responsáveis, registre decisões e separe o que depende de autorização. Antes de enviar mensagens, confira destinatário, pedido e anexos.
3. No encerramento: revise vencimentos até a próxima cobertura, pendências de suporte e conciliação. Entregue uma passagem de turno com próxima ação, não apenas uma lista de protocolos.

EXEMPLO Modelo interno: pedido | tipo | prazo oficial | responsável | ação pendente | protocolo | resultado | causa-raiz. Use “não confirmado” quando faltar informação.

COMO CONFERIR Toda semana, agrupe motivos recorrentes e escolha uma correção concreta: embalagem, descrição, estoque, prazo ou treinamento. Meça se a recorrência caiu.

ERRO A EVITAR Automatizar uma resposta imprecisa ou encerrar em massa para melhorar uma métrica. Recomendações desta página são da AKUMA.

Método e recomendações operacionais AKUMA; adapte à política do caso.

Consulte a regra no momento da ação

01 Fale com a Amazon: vendedores ativos

Distingue ajuda a vendedores e compradores; contato e registro de casos.

Abrir fonte oficial

02 Amazon Seller App

Recursos móveis oficiais para pedidos, comunicação e devoluções.

Abrir fonte oficial

03 Comunicação entre cliente e vendedor

Comunicado News_Amazon: mensagens essenciais, sem marketing.

Abrir fonte oficial

04 Garantia de A a Z

Ajuda oficial indexada; prazos e recurso, acesso pode exigir login.

Abrir fonte oficial

05 DBA - Delivery by Amazon

Responsabilidades e devoluções de pedidos elegíveis DBA.

Abrir fonte oficial

Consulte a regra no momento da ação

06 FBA - Logística da Amazon

Pós-venda e retorno ao centro de distribuição.

Abrir fonte oficial

07 FBA Onsite

Distingue atendimento Amazon e processamento pelo vendedor.

Abrir fonte oficial

08 Manuais do programa FBA

Manuais de inventário, devoluções e reembolso.

Abrir fonte oficial

09 Recuperar acesso ao Seller Central

Orientações oficiais em caso de acesso comprometido.

Abrir fonte oficial

10 Seller Central Brasil

Portal autenticado; opções dependem da conta e modalidade.

Abrir fonte oficial

Fontes consultadas em 20/10/2026. Menus, horários, disponibilidade, regras e prazos podem mudar. Acesso a conteúdos da conta pode exigir login, país Brasil e permissão adequada.

Página deste guia na Biblioteca AKUMA

https://www.akuma.com.br/biblioteca/guia-de-sac-amazon/index.html

A AKUMA oferece Consultoria, Setup tecnológico e Gestão conforme escopo contratado. Os canais da plataforma continuam responsáveis pelas decisões dos casos.

AKUMA

Conhecimento para agir. Estrutura para crescer.

Há mais de uma década, a AKUMA apoia empresas na estruturação e na evolução de seus negócios digitais.

Consultoria

Orientação estratégica e definição de prioridades.

Setup tecnológico

Configurações e integrações previstas no projeto.

Gestão

Operação e indicadores conforme o escopo contratado.

Conheça a AKUMA - akuma.com.br

Quer evoluir seu negócio?

Toque ou clique: WhatsApp (19) 99014-4076

Atendimento comercial para empresas. Serviços e responsabilidades conforme o escopo contratado.