TikTok Shop

GUIA DE SAC
TikTok Shop

Chat, devoluções e suporte da loja no Brasil



COMECE AQUI

Uma operação de atendimento que você consegue conferir

Atenda pelo chat do TikTok Shop e trate devoluções na área de pedidos. Para suporte à sua loja, use a Central de ajuda do Seller Center Brasil. O prazo e a próxima ação devem vir do caso concreto, não de um número genérico.

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.

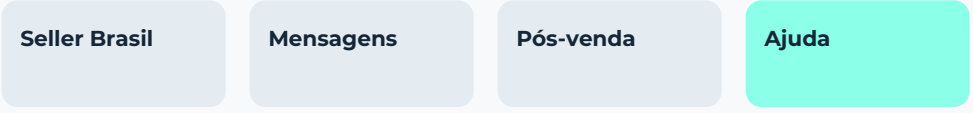
Glossário: SAC é atendimento ao cliente; seller é vendedor; ticket/caso é o registro de suporte; SLA é um prazo ou nível de serviço; logística reversa é o caminho de retorno do produto.

Fontes brasileiras consultadas em 20/10/2026. Há divergência entre corpo e FAQ do artigo de devoluções, explicada neste guia. Menus e disponibilidade dependem da conta. Não foram acessadas conversas privadas nem criadas capturas fictícias.

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.

Entre no Seller Center Brasil



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

OBJETIVO Usar a conta de vendedor e o canal correto para cada tipo de conversa.

ONDE ACESSAR seller-br.tiktok.com. Para clientes: Central do Vendedor > Mensagens do cliente. Para sua loja: Ajuda > Central de ajuda.

AÇÃO 1. Faça login no ambiente brasileiro e confirme a loja. Não confunda Seller Center com o TikTok Ads Manager, Business Center ou caixa de mensagens do perfil de criador.
2. Peça acesso individual e permissões adequadas para atendimento. O administrador deve verificar quem pode responder, decidir reembolso e configurar ferramentas.
3. Na área de mensagens, confira se o agente está disponível e se existem chats não atribuídos. Abrir o navegador não garante que a fila esteja sendo recebida.

EXEMPLO Exemplo fictício: uma reclamação de compra entra em Mensagens do cliente. Uma falha técnica da loja deve ser levada à Central de ajuda, com o pedido de referência.

COMO CONFERIR Loja Brasil correta, usuário autorizado e destinatário identificado como cliente ou suporte.

ERRO A EVITAR Usar o suporte de anúncios para resolver devolução da loja ou compartilhar a senha da conta principal.

Fonte 1 · Fonte 2 · Fonte 3 · Fonte 7

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.

Responda com clareza no chat

OBJETIVO Manter comunicação profissional e coerente com o anúncio e o pedido.

ONDE ACESSAR Central do Vendedor > Mensagens do cliente; filas disponíveis na ferramenta de chat.

AÇÃO 1. Leia pergunta, item e histórico. A política brasileira consultada exige resposta a dúvidas de pré e pós-venda em até 24 horas; confira a política e os alertas atuais da conta.
2. Informe apenas características e condições confirmadas. Não altere termos para condições menos favoráveis depois da compra nem prometa benefício sem respaldo.
3. Monitore chats em espera ou não atribuídos. Configure horário de funcionamento corretamente e mantenha cobertura; automação não dispensa conferência de casos sensíveis.

EXEMPLO Modelo fictício: “Conferi o item do pedido SAC-001. Vou verificar a divergência informada e registrar a orientação no pedido. Envie apenas a evidência solicitada pelo fluxo oficial”.

COMO CONFERIR A mensagem foi enviada, a fila tem responsável e a ação pós-venda foi tratada na área adequada.

ERRO A EVITAR Confundir mensagem automática com solução ou deixar chats não atribuídos sem acompanhamento.

Fonte 2 · Fonte 3 · Fonte 10

Confira o cancelamento antes do envio

OBJETIVO Evitar despacho indevido ou promessa de cancelamento incompatível com o status.

ONDE ACESSAR Pedido na Central do Vendedor e solicitação de cancelamento quando disponível.

AÇÃO 1. Leia o status e a solicitação. A política tem regras diferentes para cancelamento antes do envio e tratamento depois do despacho; não use a mesma resposta para todos.
2. Se houver ação pendente do vendedor, responda conforme o prazo exibido. A política consultada prevê aprovação automática de certas solicitações de cancelamento sem resposta em 24 horas.
3. Depois da decisão, confirme o estado do pedido e alinhe a operação. Se o pacote já foi coletado, registre o fato e siga o procedimento indicado, sem simplesmente apagar o envio.

EXEMPLO Exemplo fictício: o cliente pede cancelamento enquanto a equipe prepara o pacote. Confirme no painel se o pedido ainda permite ação antes de entregar à coleta.

COMO CONFERIR Pedido, fila de expedição e comunicação ao cliente estão coerentes.

ERRO A EVITAR Pedir ao comprador para mudar o motivo ou deixar a solicitação vencer esperando o chat do suporte.

Fonte 5

Gerencie devoluções na área certa



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

OBJETIVO Distinguir reembolso sem retorno, retorno em trânsito e item recebido para inspeção.

ONDE ACESSAR Central do Vendedor > Pedidos > Gerenciar devoluções. Use as abas e filtros disponíveis ao seu perfil.

AÇÃO 1. Pesquise pelo ID do pedido ou pelo rastreio do pacote devolvido, conforme a opção disponível. Confira item, motivo, valor, evidências e o estágio da solicitação.
2. Revise Aguardando sua ação, quando exibido. Não interprete toda solicitação como algo a aprovar manualmente: parte do fluxo pode ser automática conforme a categoria e o caso.
3. Se o produto retornar, inspecione antes de concluir a análise. Se optar por emitir reembolso enquanto a plataforma analisa, entenda o custo e a consequência apresentados na tela.

EXEMPLO Exemplo fictício: um pedido está em disputa, outro aguarda inspeção e outro pede somente reembolso. Cada um precisa de uma próxima ação diferente.

COMO CONFERIR Você identificou a solicitação certa, seu prazo e a ação exigida. O botão foi confirmado apenas após conferir os efeitos.

ERRO A EVITAR Clicar em Emitir Reembolso para “destravar” sem verificar quem arcará com o valor.

Fonte 4

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.

Prazos e disputa: não some regras diferentes

OBJETIVO Agir com segurança quando documentos públicos apresentam números ou contextos diferentes.

ONDE ACESSAR Detalhes da solicitação, notificação da conta e política brasileira correspondente.

AÇÃO 1. Na consulta de 20/10/2026, o artigo de gerenciamento cita 3 dias úteis para somente reembolso e 2 dias úteis para inspecionar o retorno, mas a FAQ menciona 1 dia corrido para Aguardando sua ação.
2. Não trate isso como um prazo universal. Registre o limite mostrado no caso e execute antes dele. Se houver conflito, peça esclarecimento imediato ao suporte, sem esperar o maior número.
3. Para rejeitar ou contestar, use motivo verdadeiro e evidência pertinente. A disputa pode ser mediada pelo TikTok Shop; acompanhar o caso continua sendo necessário após enviar a defesa.

EXEMPLO Exemplo fictício: o caso mostra vencimento amanhã. Mesmo que um artigo cite 3 dias úteis em outro contexto, a equipe organiza a ação antes do limite da tela.

COMO CONFERIR Prazo específico registrado, envio confirmado e novo estado acompanhado. A dúvida documental foi levada ao suporte.

ERRO A EVITAR Escolher sempre o prazo mais longo ou supor que abrir ticket suspende o vencimento.

Fonte 4 · Fonte 5

Fale com o suporte da sua loja

OBJETIVO Registrar um impedimento ou dúvida com contexto e acompanhar o ticket.

ONDE ACESSAR Central do Vendedor > Ajuda > Central de ajuda. As fontes oficiais mostram Suporte online e Registro do ticket.

AÇÃO 1. Na Central de ajuda, consulte a orientação do assunto. Se não resolver, use o contato que estiver disponível. Em Registro do ticket, a fonte oficial apresenta Entrar em contato com o TikTok Shop.
2. Selecione assunto, informe ID do pedido, erro, horário e o que já verificou. Se o prazo estiver próximo, explique a urgência com a data real exibida no caso.
3. Anote protocolo, resposta e próxima ação. A disponibilidade de atendimento humano varia; não prometa que escrever uma palavra específica no chat garante transferência.

EXEMPLO Modelo fictício: “Loja Brasil, pedido SAC-001. A solicitação mostra prazo amanhã, mas o anexo não conclui. Preciso registrar a evidência e esclarecer o prazo aplicável”.

COMO CONFERIR O ticket foi criado e pode ser acompanhado. Mensagem digitada sem confirmação não conta como envio.

ERRO A EVITAR Usar suporte genérico da conta TikTok ou WhatsApp não verificado para tratar um pedido do Shop.

Fonte 6 · Fonte 7

Métricas de chat não são todas iguais

OBJETIVO Separar atendimento, satisfação e pontuação da loja antes de comparar números.

ONDE ACESSAR Métricas do chat e painel de desempenho/saúde da loja; definição exibida em cada indicador.

AÇÃO 1. Leia o período, a base e as exclusões do indicador. A política de atendimento e o material de SPS consultados usam definições e janelas distintas; não misture seus percentuais.
2. Não suponha que respostas automáticas contam igual em toda métrica. Confira a regra do painel e a configuração da ferramenta antes de concluir que uma automação melhorou o resultado.
3. Analise causas: perguntas repetidas, atraso de resposta, produto divergente, avaria ou logística. Quando houver recurso de uma medida corretiva, use a área indicada e reúna provas.

EXEMPLO Exemplo hipotético: melhorar a primeira resposta não prova que o problema foi resolvido. Acompanhe também reabertura, satisfação e resultado operacional no controle interno.

COMO CONFERIR Relatório identifica nome do indicador, período e fonte. Recomendações internas não são apresentadas como regra TikTok.

ERRO A EVITAR Comparar uma janela de 7 dias com outra de 60 dias sem explicar a diferença.

Fonte 2 · Fonte 9 · Fonte 10

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.

Use o aplicativo oficial e saiba quando mudar para a web

OBJETIVO Trabalhar no celular sem perder funções ou confirmar algo pela metade.

ONDE ACESSAR Aplicativo da Central de Vendedores indicado na Academy brasileira; Seller Center no navegador.

AÇÃO 1. Instale somente pelo link oficial para a loja de aplicativos. Confira se o país da loja de apps é Brasil e se a conta corresponde ao seller correto.
2. Use o aplicativo para acompanhar a operação e mensagens conforme os recursos disponíveis. A página oficial avisa que algumas ações mais complexas ainda precisam da web.
3. Se houver problema de registro ou login, a orientação do aplicativo cita Contato na parte inferior da página. Para operação da loja, use a Central de ajuda no site.

EXEMPLO Exemplo fictício: você recebe o alerta no celular, mas prepara o dossiê no computador. Registre responsável e prazo para que a troca de dispositivo não crie um abandono.

COMO CONFERIR Ação aparece no histórico da mesma loja. Arquivos foram anexados ao caso correto.

ERRO A EVITAR Confundir o aplicativo do vendedor com o app de vídeos ou presumir suporte integral a todos os sistemas móveis.

Fonte 8

Treine antes de enfrentar um pico

OBJETIVO Usar cenários fictícios para testar a passagem de responsabilidade.

ONDE ACESSAR Fila de atendimento e pós-venda da equipe; sem dados reais no treinamento.

AÇÃO 1. Chat sem agente: há mensagem nova, mas a conta está indisponível ou saturada. Confira a fila não atribuída e atribua a um responsável autorizado, sem presumir distribuição automática.
2. Retorno recebido com divergência: registre data, fotografe o produto real, confira prazo da solicitação e apresente o motivo pelo fluxo correto. Evite concluir a análise só pelo relato inicial.
3. Nos dois casos, verifique o envio e o resultado. Se houver dúvida sobre uma regra, anote a fonte e peça esclarecimento sem deixar vencer a ação já exigida.

EXEMPLO Pergunta de treinamento: “Se o primeiro atendente sair agora, outra pessoa saberá qual é o pedido, o prazo, o arquivo e a próxima ação?”

COMO CONFERIR O caso continua executável na troca de turno, com responsável e evidência, não apenas conversa informal.

ERRO A EVITAR Confundir atendimento cordial com conclusão do processo ou prometer decisão favorável em disputa.

Fonte 3 · Fonte 4 · Fonte 5

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 Central do Vendedor TikTok Shop Brasil

Portal autenticado brasileiro; não confundir com TikTok Ads ou conta de criador.

Abrir fonte oficial

02 Política de Atendimento ao Cliente

Mensagens do cliente, permissões, comunicação e resposta em 24 horas.

Abrir fonte oficial

03 Chat de Atendimento ao Cliente

Filas e chats não atribuídos; atenção à disponibilidade do agente.

Abrir fonte oficial

04 Gerenciamento de Devoluções e Reembolsos

Pedidos > Gerenciar devoluções; contém prazos diferentes no corpo e FAQ.

Abrir fonte oficial

05 Diretrizes de Cancelamento, Devolução e Reembolso

Política brasileira; cancelamento, retorno, evidências e disputas.

Abrir fonte oficial

Consulte a regra no momento da ação

06 Como falar com o suporte humano

Material oficial de suporte e acompanhamento de tickets.

Abrir fonte oficial

07 Como calcular a taxa de envio

Confirma Ajuda > Central de ajuda, suporte online e registro do ticket.

Abrir fonte oficial

08 Aplicativo da Central de Vendedores

Aplicativo Brasil; funções complexas podem exigir web.

Abrir fonte oficial

09 Pontuação de Desempenho da Loja (SPS)

Webinar LATAM/Brasil; cálculo de SPS não equivale a toda métrica de chat.

Abrir fonte oficial

10 Assistente de chat do atendimento ao cliente

Automação e permissões; não substitui acompanhamento humano.

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-tiktok-shop/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.