

GUIA

SAC no Mercado Livre

Manual de atendimento
e pós-venda



Atenda, confira e previna

Um roteiro visual para quem opera o SAC no Mercado Livre Brasil.



Cena ilustrativa criada com IA. Nenhum caso real.

Comece pelo **Pós-venda**, abra a venda, leia o histórico e cumpra a próxima ação no prazo exibido. Depois confira o impacto nos indicadores e corrija a causa do problema.

Para quem é

SAC, expedição, operação e gestão. Use uma conta autorizada, tenha acesso às provas da venda e saiba quem pode aprovar reembolsos.

Um guia de consulta

Leia o caminho completo antes de executar uma ação.

1 Prepare o atendimento

Confirme a conta e suas permissões. Treine primeiro com um caso encerrado, somente em leitura.

2 Use as telas como referência

As capturas reais foram reaproveitadas da edição de 05/10/2026. Dados privados já estavam ocultos. Os menus podem variar na sua conta.

3 Confira a regra e o relógio do caso

Regras essenciais foram reconferidas em fontes oficiais indexadas em 15/10/2026. A abertura direta dos artigos e a captura de novas telas ficaram indisponíveis nesta revisão.

Material independente

Autoria AKUMA. Não é uma publicação oficial nem suporte do Mercado Livre. Fotos de aplicação são cenas ilustrativas; exemplos e checklists operacionais são identificados.

[Página deste guia na Biblioteca AKUMA](#)

Encontre a próxima ação

Toque em uma seção. O rodapé leva você de volta ao índice.

Abrir e organizar a fila **6**

Prazos e soluções **11**

Devoluções e Full **15**

Reputação e relatórios **18**

Métricas e revisão de impacto **26**

Prevenir erros na operação **37**

Modelos de resposta **42**

Rotinas e treinamento **43**

Fontes e créditos **48**

Se há um prazo vencendo

Abra a ocorrência e cumpra a instrução exibida. A revisão da reputação não deve atrasar a solução ao comprador.

Três resultados diferentes

Um atendimento só está sob controle quando os três foram conferidos.

Resolver o comprador

Conferir o indicador

Corrigir a causa

Esquema do processo. Não é uma tela da plataforma.

1 Solução

Confirme a ação registrada: troca, devolução, reembolso ou outra opção disponível. Uma resposta enviada ainda pode exigir acompanhamento.

2 Indicador

Veja o motivo e o impacto real. Reclamação encerrada, revisão enviada e exclusão aprovada são estados diferentes.

3 Prevenção

Se houve falha de anúncio, produto, estoque ou expedição, defina responsável, correção e data para conferir o resultado.

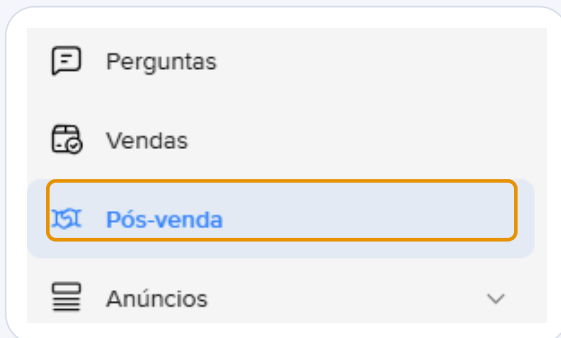
Registro mínimo recomendado pela AKUMA

Venda, motivo, prazo, responsável, próxima ação, prova, solução, impacto, revisão e ação preventiva. Restrinja o acesso.

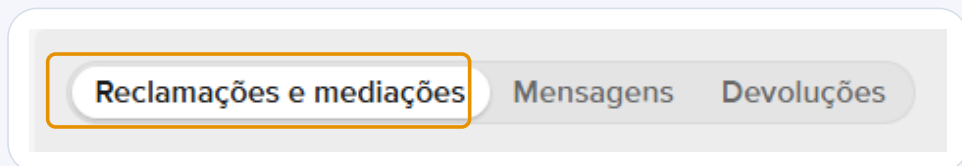
Abra o Pós-venda

Comece pelo menu e escolha a pendência certa.

1. Menu lateral



2. Abas da área de Pós-venda



1 Entre na conta autorizada

No menu lateral, localize Pós-venda. Confirme antes se a loja é a correta.

2 Escolha a aba

Reclamações e mediações, Mensagens e Devoluções são filas distintas. Uma aba vazia não comprova que as outras estão sem pendências.

Confira: loja correta, período e filtros. Se faltar o menu, confira permissão e modalidade.

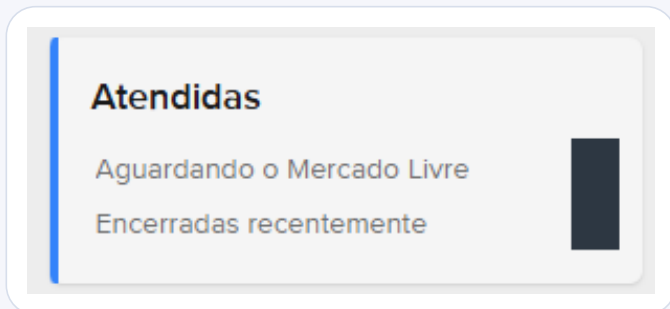
Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 01

Priorize pelo prazo

As tarefas mudam de grupo e de aba conforme o caso avança.

Grupo exibido na captura de referência



1 Veja o que pede ação hoje

A orientação oficial organiza a fila em Para atender hoje, Próximas a resolver e Atendidas. Abra primeiro o caso com prazo mais próximo.

2 Leia quem precisa agir

Aguardando o Mercado Livre indica dependência da plataforma. Verifique se há pedido de prova ou nova instrução no histórico.

3 Defina o responsável

Registre quem responde, quem verifica produto/expedição e quem aprova a solução. Na troca de turno, deixe a próxima ação e seu horário.

Confira: atendimento, devolução e revisão podem estar em etapas diferentes.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 01

Filtre sem esconder casos

Use filtros para investigar e depois retorne à visão geral.

Busca, data e ordenação

 Filtrar por data ▾

 Filtrar e ordenar

Atalhos de reputação e conversas

Afetou sua reputação

Com mensagens não lidas

Reclamações

Atalhos de resposta, estoque e envio

Você não respondeu ao comprador

Sem estoque

Problemas com o envio

1 Procure a venda

Digite o identificador completo no ambiente interno. Ajuste a data; se não encontrar, remova os filtros e amplie o período.

2 Separe a pendência

Para mensagens não lidas, use Filtrar e ordenar > Conversas > Com mensagens não lidas, quando disponível.

Erro comum

Uma conversa já lida pode continuar sem solução. Revise todas as abas, inclusive reclamações e devoluções.

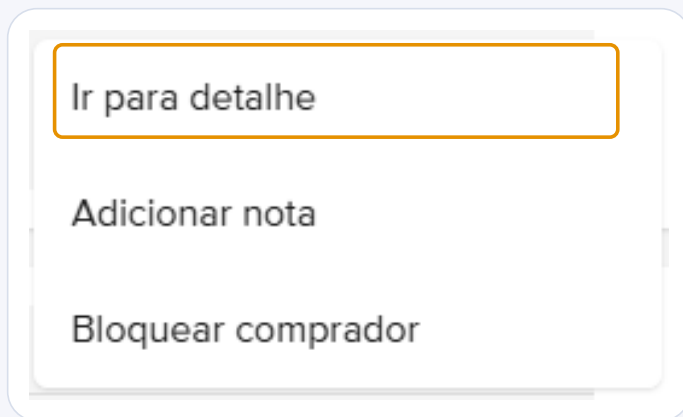
Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 01 · Fonte 04

Abra o detalhe correto

Pedido, nota interna e mensagem têm funções diferentes.

Menu real da lista de vendas



1 Confira a identificação

Valide produto, variação, quantidade e data. Não escolha o pedido apenas pela foto ou pelo título abreviado.

2 Use Ir para detalhe

Leia motivo, histórico, envio e instruções atuais. Compare a última mensagem com o estado real da venda.

Antes de enviar qualquer coisa

Confira venda, destinatário e anexos. Adicionar nota não responde ao comprador. Bloquear comprador não resolve o caso nem apaga seu impacto.

Se o clique demorar: confira o histórico antes de repetir a ação.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Responda com uma ação

Uma mensagem útil mostra o que foi entendido e o que vem agora.

1 Leia tudo antes

Confira a pergunta, o histórico e o rastreo. Não peça informação que já foi enviada.

2 Peça somente o necessário

Explique qual informação ou imagem ajuda a identificar o problema. Use o canal da venda.

3 Dê um retorno possível

Diga a ação que fará e um prazo que sua equipe possa cumprir, respeitando o relógio do atendimento.

Exemplo hipotético

“Entendi que a peça recebida não encaixou. Vou conferir a variação desta compra. Pode enviar por aqui uma foto da identificação da peça? Retorno até [prazo realista].”

Limites do canal

A fonte oficial prevê uma mensagem inicial do vendedor e novo envio após a resposta do comprador. Não contorne restrições nem peça contato externo ou motivo falso.

Fonte 04

Cada fluxo tem um relógio

Confira sempre o contexto, o marco inicial e a instrução da venda.

Situação	Referência oficial
Mensagem do comprador	Critério de exclusão: 24 horas úteis desde o primeiro contato, sem o intervalo das 21h às 8h.
Reclamação com assistente	Resolver até as 14h do dia útil seguinte.
Reclamação sem assistente	Resolver em dois dias úteis.
Cancelamento em preparação	Resolver ou pedir ajuda pelo fluxo indicado em até dois dias úteis.

Não use um prazo para tudo

Responder mensagem, resolver reclamação e contestar devolução são tarefas diferentes. As condições concretas da conta devem ser conferidas.

Prática AKUMA

Copie data, hora e etapa do caso para o controle interno. Crie um alerta antecipado; esse alerta não altera o prazo da plataforma.

[Fonte 02](#) · [Fonte 03](#) · [Fonte 06](#)

Reclamação e mediação

Entenda o estágio antes de escolher uma ação.

1 Identifique o motivo

Leia o registro do comprador, os eventos posteriores e as evidências. Separe fato confirmado de hipótese da equipe.

2 Identifique a etapa

O caso pode aguardar sua resposta, decisão do comprador, retorno do produto ou análise da plataforma.

3 Cumpra a instrução atual

Em uma mediação, responda no canal indicado e envie provas pertinentes dentro do prazo mostrado.

O que é mediação?

É a participação do Mercado Livre na análise ou solução. A regra de exclusão consultada impede esse pedido enquanto há mediação aberta.

Com assistente inteligente

A ferramenta pode resolver casos ou pedir sua intervenção. Leia o diagnóstico e confirme se existe ação pendente; não presuma atendimento concluído só pela presença do assistente.

[Fonte 06](#) · [Fonte 11](#)

Escolha e execute no pedido

As opções dependem do problema e da disponibilidade da conta.

Opção do fluxo	O que observar
Troca	Confira estoque, variação e instrução para o comprador.
Reembolso total ou parcial	Veja valor, aceite necessário e se o comprador ficará com o produto.
Devolução	Acompanhe a postagem, o retorno e a inspeção do item.

1 Valide a solução

Confirme o que o comprador precisa e obtenha a aprovação interna exigida para valores e exceções.

2 Execute com conferência

Revise venda, opção, valor e consequências exibidas. Aguarde a confirmação e confira o histórico.

Como saber que avançou

Registre o que foi realmente executado e o que depende do comprador ou da plataforma. Oferecer reembolso por mensagem não prova reembolso realizado.

Fonte 02

Pare a saída a tempo

Pedido em preparação exige contato imediato entre SAC e expedição.

Onde localizar

Pós-venda > Reclamações e mediações > Para atender hoje > Solicitações de cancelamento. Abra a venda para ler a mensagem e as ações disponíveis.

1 Confirme a etapa física

Etiqueta impressa não comprova postagem. Verifique se o pacote foi entregue ao operador logístico.

2 Segure a expedição

Quando o cancelamento foi solicitado durante a preparação, a orientação oficial é não despachar. Avise quem está separando o pedido.

3 Resolva pelo fluxo da venda

A fonte descreve dois dias úteis para reembolsar. Se houver impedimento real, peça ajuda pela opção disponível nas mensagens, dentro do prazo.

Confira: em Ver histórico de problemas, leia origem, motivo e impacto. A proteção depende das condições e exceções da política.

Fonte 03

Entrega e retorno são fluxos distintos

O pacote pode ter chegado ao comprador e o retorno ainda estar pendente.

Entrega original

Venda entregue

Encerramos a reclamação da venda e liberamos o dinheiro para você.

Retorno do produto

Devolução não entregue

Desculpe, ocorreu um erro. Por favor, entre em contato conosco para te ajudarmos com a devolução.

1 Abra Devoluções

Confira venda, motivo, etapa e responsável pela revisão do item.

2 Acompanhe o retorno

Leia os eventos do retorno. Se a venda mostrar Falar com o Mercado Livre, clique e siga a orientação. Não conclua extravio só pelo status.

No recebimento: confira produto e acessórios; preserve evidências e proteja etiquetas e códigos.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 01 · Fonte 02

Leia cada prazo no seu fluxo

Postar um retorno e contestar uma revisão têm marcos diferentes.

Evento	Condição descrita na fonte
Troca de produto	No fluxo consultado, o comprador tem 5 dias úteis para trocar no ponto de retirada.
Postagem da devolução	Nesse fluxo, o comprador tem 7 dias úteis para enviar o produto.
Revisão de produto Full	Até 60 dias desde a comunicação do resultado para informar inconformidade pela venda.
Produto armazenado por você	3 dias após a devolução chegar ao endereço. A fonte não qualifica esses 3 dias como úteis.

Ação imediata

Ao receber produto ou comunicação de revisão, confira o marco inicial e o prazo da conta. Não espere a rotina semanal.

Dois assuntos separados

A revisão do estado do produto devolvido é diferente da revisão do impacto de uma reclamação na reputação.

[Fonte 02](#) • [Fonte 05](#)

Confira o produto e as provas

Recomendação AKUMA: registre divergências objetivas.



Cena ilustrativa criada com IA. Nenhum caso real.

1 Leia Revisão do Mercado Livre

Leia conclusão e fotos. Compare identificação e estado do item com os registros da venda.

2 Relacione a prova ao pedido

Use registro do item, acessórios e embalagem. Foto genérica de estoque não prova o que saiu nessa venda.

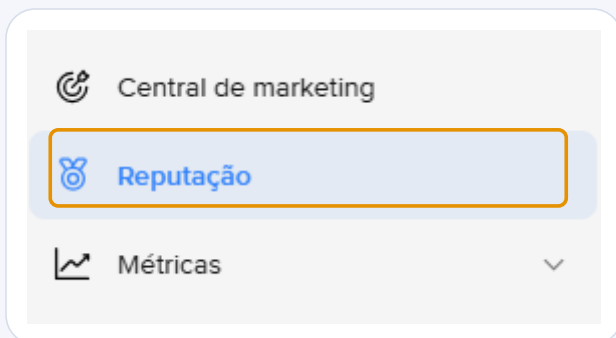
Relatório Full: Gestão de estoque Full > Relatórios em Excel > devoluções. Essa lista é diferente das vendas afetadas na reputação.

Fonte 05

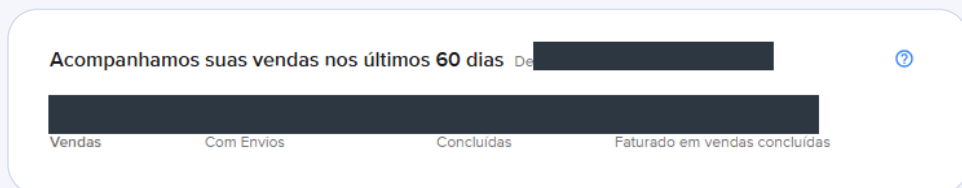
Leia período, base e indicador

Reputação da conta e experiência de compra do anúncio são avaliações diferentes.

Localize Reputação no menu



Período e bases: valores privados ocultos



1 Confirme a janela

Leia as datas efetivamente usadas. A avaliação é móvel e os totais podem mudar.

2 Separe as bases

Vendas, Com Envios, Concluídas e Faturado em vendas concluídas não representam a mesma medida.

Confira: não some os percentuais nem use faturamento como quantidade de vendas.

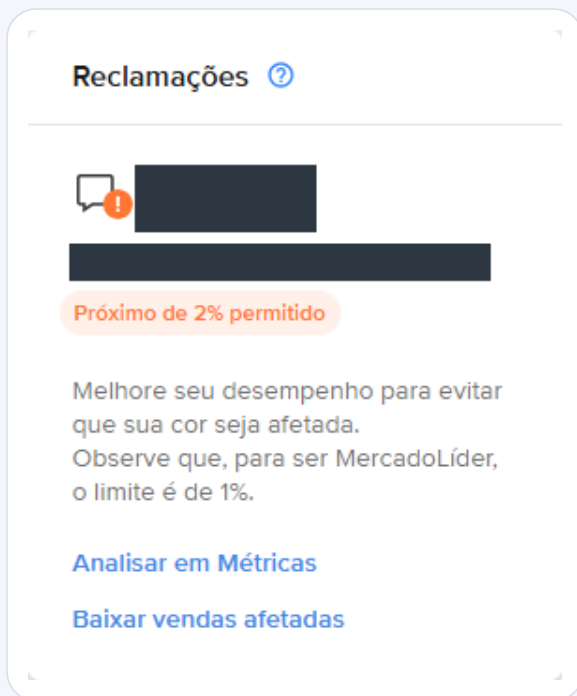
Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 07 • Fonte 08

Reclamações: veja o motivo

Uma ocorrência respondida ou encerrada pode continuar computada.

Cartão real: dados privados ocultos



1 Abra a análise

Use Analisar em Métricas para investigar os motivos das vendas que compõem o indicador.

Confira: estado da venda, motivo e regra atual. Limites da tela antiga não substituem a explicação vigente.

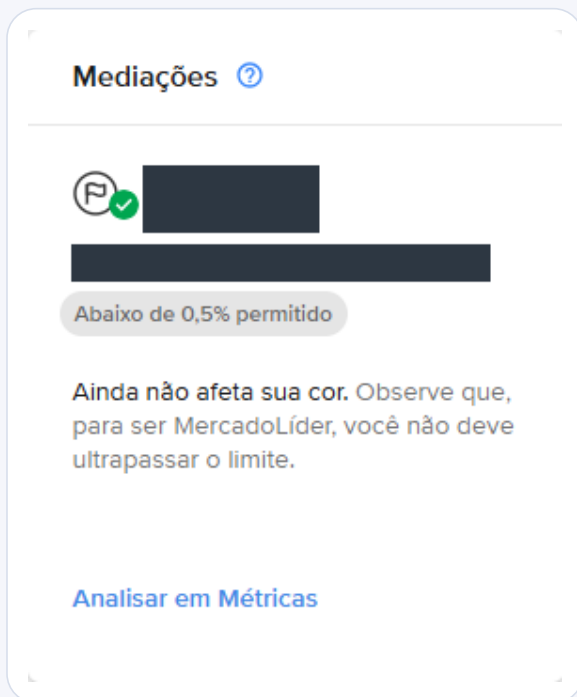
Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 07 · Fonte 08

Mediações: trate a pendência

O cartão leva a casos em que a plataforma participa da análise.

Cartão real: dados privados ocultos



1 Clique em Analisar em Métricas

Abra o caso na lista e leia a prova ou ação solicitada.
Responda no canal indicado e acompanhe a próxima etapa.

Confira: este guia não fixa um limite universal para mediações. Leia a explicação atual da conta.

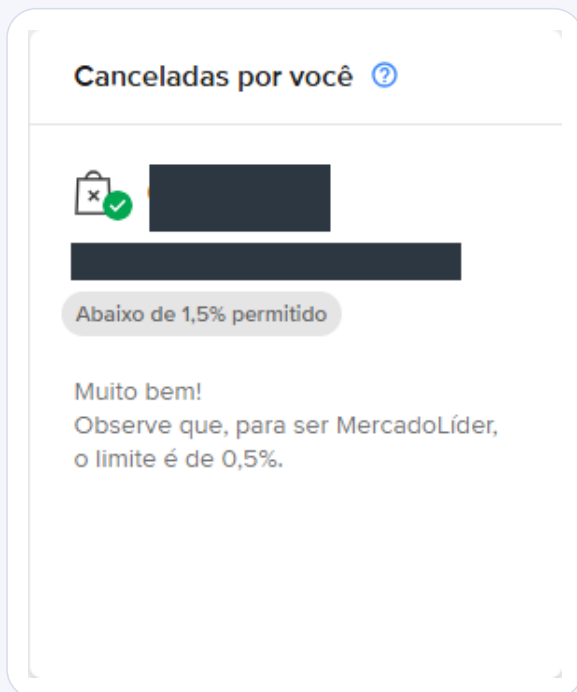
Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 06 · Fonte 07

Canceladas por você

A origem do cancelamento muda a interpretação.

Cartão real: dados privados ocultos



1 Confira o histórico

A fonte considera cancelamentos feitos pelo vendedor sem reclamação. Reclamação seguida de cancelamento pelo comprador pode contar só como reclamação.

Confira: quem cancelou, o motivo e os eventos anteriores. A palavra “cancelada” sozinha é insuficiente.

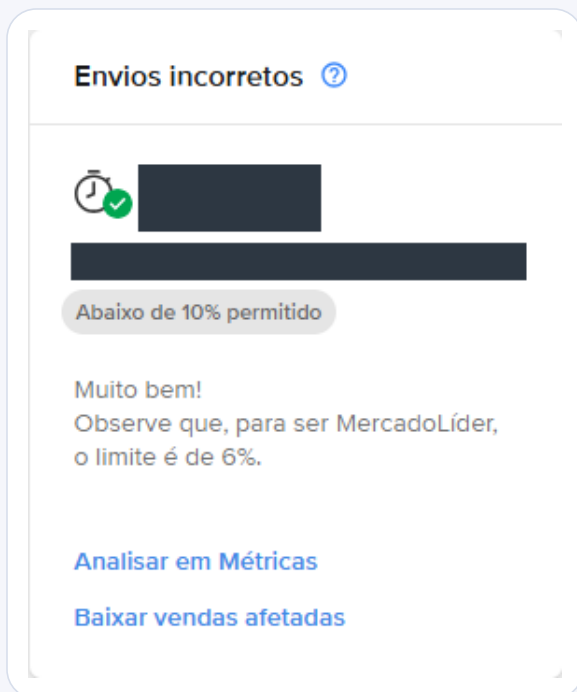
Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 07

Envios incorretos

Leia a falha e a modalidade logística antes de atribuir responsabilidade.

Cartão real: dados privados ocultos



1 Clique em Analisar em Métricas

Abra a ocorrência e confira prazo de despacho e depósito.
Um atraso posterior da transportadora exige análise própria.

Confira: período e base. Não presuma que os denominadores de envios e reclamações sejam iguais.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 07 · Fonte 08 · Fonte 09

Entenda janela e limites

Referências oficiais reconferidas em 15/10/2026. Confira o painel atual.

Qual janela é usada?

101 ou mais vendas concluídas nos últimos 60 dias: janela de 60 dias. Abaixo disso: janela de 365 dias. A contagem é atualizada diariamente.

Para a cor verde	60 dias	365 dias
Reclamações	Até 2%	Até 2%
Canceladas por você	Até 1,5%	Até 2,5%
Envios incorretos	Até 10%	Até 13%

MercadoLíder é outro conjunto

A fonte informa limites mais exigentes: reclamações até 1%, cancelamentos próprios até 0,5% e envios incorretos até 6%. Há outros requisitos.

Exemplo hipotético

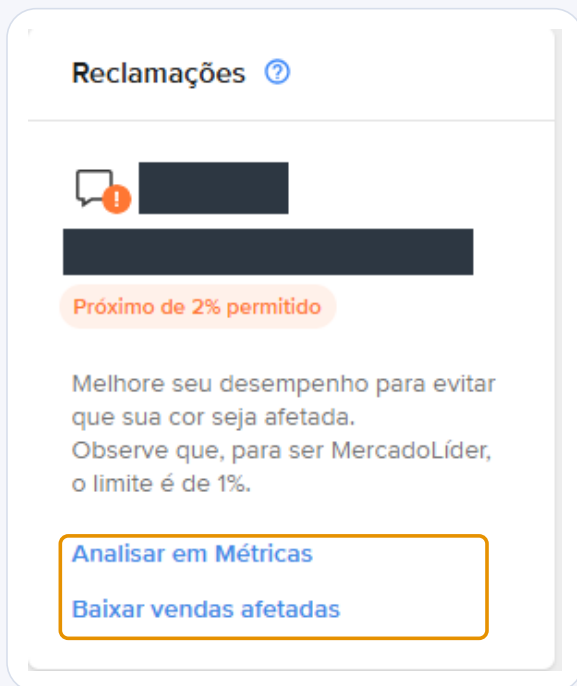
2 ocorrências em uma mesma base de 100 vendas = 2%. Mudando a base, muda a taxa. Essa conta explica a lógica; não substitui a fórmula da plataforma.

Fonte 07 · Fonte 08

Abra a análise ou baixe a lista

Os dois comandos atendem a tarefas diferentes.

Cartão real de Reclamações



1 Analisar em Métricas

Investigue os motivos dentro da plataforma.

2 Baixar vendas afetadas

Exporte a lista quando a opção estiver disponível. Guarde em pasta autorizada com data e período no nome.

Proteja o arquivo: use pasta autorizada. Não publique dados de compradores ou da operação.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Valide a planilha antes de concluir

Recomendação AKUMA: um arquivo exportado precisa de contexto.

1 Identifique o recorte

Confira período, filtros, data da exportação e colunas realmente presentes.

2 Confira os identificadores

Valide as vendas na plataforma. Não presuma que o arquivo contém todo o histórico.

3 Investigue divergências

Compare a mesma base. Mais de um problema por venda, filtros e atualização em horários diferentes podem alterar os totais.

Exemplo hipotético

Um arquivo com 12 linhas pode conter 10 vendas e 12 ocorrências. Antes de calcular uma taxa, defina se você está contando pedidos ou eventos.

Arquivo correto

Lista de vendas afetadas, relatório de devoluções Full e relatório financeiro do Mercado Pago têm finalidades distintas.

Encontre o motivo do problema

Passe do percentual ao detalhe da venda.

Métricas

Atendimento aos
seus compradores

Revisar todos

Esquema do processo. Não é uma tela da plataforma.

Problemas, Reputação e Exclusão

Problemas	Reputação	Exclusão ?
1 com o produto ent...	Afetada	Não se aplica Tem uma mediação com o Mercado Livre. Ir para mediação
1 ao gerenciar ou pr...	Afetada	Não solicitada Você pode pedir para analisarmos o caso. Solicitar revisão

1 Abra Vendas com problemas

Na lista Vendas com problemas, ajuste período e filtros. Confira o pedido e abra o detalhe do problema.

Leia as colunas em conjunto

Afetada indica impacto; Não solicitada indica revisão ainda não enviada. Motivo resumido pode estar truncado: abra o detalhe.

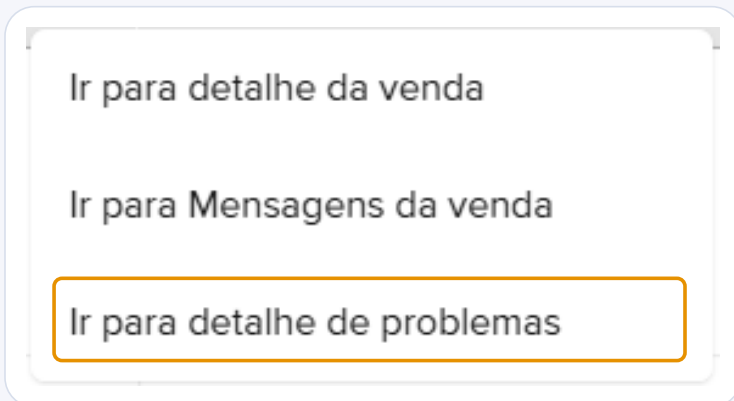
Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 06

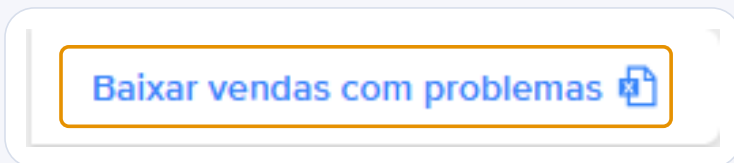
Escolha o detalhe certo

Cada opção abre uma parte da investigação.

Menu de ações da linha



Exportação mostrada nessa tabela



1 Venda e mensagens

Ir para detalhe da venda abre o pedido. Ir para Mensagens da venda abre o atendimento.

2 Detalhe de problemas

Use para entender motivo e histórico da ocorrência.

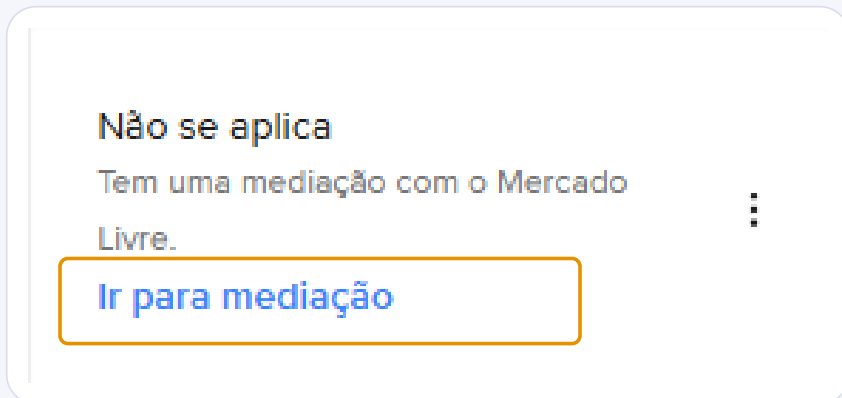
Motivo e causa: “produto diferente” pode ter origem em separação errada. Confirme com evidências.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Se o status diz Não se aplica

Leia a explicação e trate a mediação indicada.

Tela real: mediação em andamento



1 Leia a linha completa

Neste exemplo, o texto informa uma mediação com o Mercado Livre. Clique em Ir para mediação para ver a ação pendente.

2 Cumpra a instrução

Leia o histórico e responda no canal e prazo exibidos. Não interprete “Não se aplica” como ausência de problema.

Como conferir

O registro deve mostrar o que foi enviado e qual é a próxima etapa. Enquanto há mediação aberta, a política impede o fluxo de exclusão descrito.

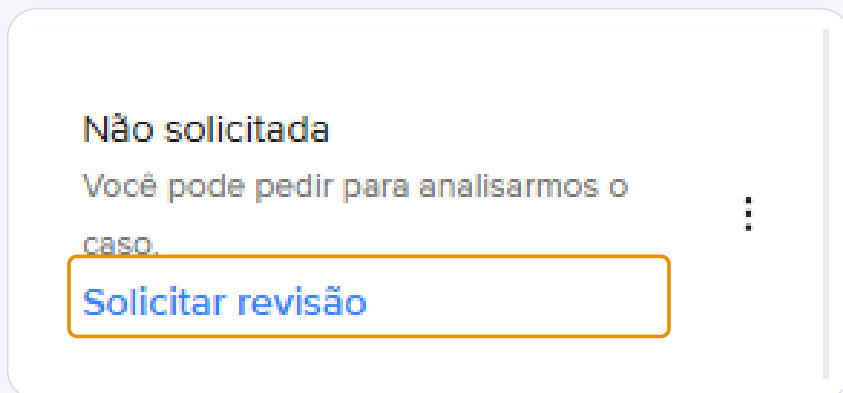
Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 06

Se o status diz Não solicitada

O botão abre um pedido de análise, sem garantia de aprovação.

Tela real: revisão disponível



1 Abra Solicitar revisão

Confirme a venda e o motivo. Clique apenas se a política e os fatos sustentarem o pedido.

2 Prepare os dados

Tenha justificativa e prova pertinentes. A próxima seção mostra como preencher e conferir o envio.

Como conferir

Exclusão trata de impacto em indicador. Ela não apaga pedido, conversa ou histórico da experiência do comprador.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Fonte 06

Quando pedir uma análise

Primeiro resolva a pendência. Depois compare fatos e política.

Hipóteses que a política admite analisar

Reclamação por engano, arrependimento com produto em perfeitas condições, uso da reclamação como contato e alguns problemas logísticos fora da responsabilidade do vendedor. Há condições e outras hipóteses na fonte.

Situações que impedem esse fluxo

Mediação aberta, exclusão já recusada, produto defeituoso ou diferente, falta de peças, falha de despacho/estoque, resposta fora do prazo e uso indevido da ferramenta.

1 Identifique o critério verdadeiro

Relacione o motivo da venda à regra completa. Não escolha a opção que apenas parece mais favorável.

2 Separe prova de suposição

Guarde a cronologia e evidências do caso. Se não houver enquadramento claro, use a ajuda pertinente.

Sem promessa de remoção

Quem decide é a plataforma. A revisão enviada é uma etapa, não uma exclusão confirmada.

Fonte 06

Monte uma prova que ajude

Recomendação AKUMA: menos arquivos, mais vínculo com o fato.

1 Escreva o fato verificável

Exemplos: postagem dentro do horário, retorno sem acessório, identificação diferente. Não transforme suspeita em acusação.

2 Organize a sequência

Compra, mensagens, postagem, rastreio, reclamação, solução e devolução. Não omita evento que contrarie a hipótese.

3 Escolha o registro certo

Postagem: comprovante ligado ao envio. Produto: variação e identificação. Acessório: oferta e conferência. Instabilidade: comunicação oficial ou protocolo.

4 Revise o arquivo

Abra o anexo. Confirme legibilidade e venda correta. Preserve o original em local restrito; não altere evidências para induzir conclusão.

Minimize dados

Use só o necessário ao destinatário autorizado. Não exponha nomes, contatos, endereços, documentos, códigos ou conversas em treinamentos públicos.

Abra o formulário e escolha o motivo

Comece pela venda correta e use uma alternativa verdadeira.

Identificação do formulário

Métricas > Problemas em suas vendas > Solicitação de revisão

Solicitação de revisão da minha reputação

Vamos revisar o caso e responder por e-mail no prazo de 24 horas. Você pode acompanhar o andamento na seção "Minhas perguntas".

Campo Selecione o motivo

Selecione o motivo da solicitação

1 Confirme o formulário

Em Vendas com problemas, clique em Solicitar revisão. Confira a identificação do pedido antes de continuar.

2 Abra a lista de motivos

Clique no campo Selecione o motivo da solicitação. Escolha o que corresponde aos fatos. Se nenhum servir, procure a ajuda do caso.

Confira: motivo, histórico e prova precisam ser coerentes. Não escolha apenas a opção que parece mais favorável.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Escreva a justificativa

Descreva o fato e a prova que sustentam seu pedido.

Campo real de justificativa

Por favor, explique por que você acha que devemos excluir este caso

0 / 350

1 Clique na área de texto

Explique motivo, cronologia, prova e critério de análise. A captura mostra 350 caracteres; confira o limite atual.

2 Revise o conteúdo

Leia o texto como se fosse outra pessoa. Retire acusações, promessas de resultado e informações sem suporte.

Atenção ao retorno

A tela antiga menciona e-mail em 24 horas e Minhas perguntas. Siga a orientação atual: a captura não garante esse prazo.

Como conferir

O texto deve ser completo, caber no campo e identificar por que a evidência comprova aquele caso.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Anexe e confira o envio

Uma confirmação registrada evita pedidos duplicados.

Campo real de anexo

Ações do formulário

- 1 Selecione a prova**
Use Selecionar ou a área de arquivo. Na captura: JPG, JPEG, PNG ou PDF, até 20 MB. Confira os limites atuais.
- 2 Revise antes de confirmar**
Confira venda, motivo, texto, anexos e destino. Clique em Enviar solicitação uma vez.
- 3 Verifique o resultado**
Aguarde, registre status/protocolo e reabra o histórico. Cancelar não envia. Se não houver confirmação, confira antes de repetir.

Tela real da edição 05/10/2026. Contornos amarelos indicam onde localizar a ação; confira a sua conta.

Escreva uma justificativa factual

Exemplos hipotéticos. Substitua os campos e respeite o limite da tela.

Estrutura para adaptar

Venda [identificador]. Motivo [motivo]. Em [data/hora], ocorreu [fato]. A prova [arquivo/evento] demonstra [ponto]. A solução foi [resultado confirmado]. Solicito análise conforme [critério aplicável].

Exemplo: atraso após postagem

“A venda foi entregue ao operador dentro do prazo do pedido, conforme comprovante vinculado ao envio. O rastreo registra atraso posterior. Solicito análise do impacto considerando a cronologia e os registros anexos.”

1 Teste a clareza

Outra pessoa consegue relacionar motivo, fato, prova e pedido sem adivinhar?

2 Remova afirmações sem suporte

“Sempre enviamos certo” e “já respondemos tudo” não comprovam o caso. Não culpe o comprador nem prometa exclusão.

Antes de colar: remova campos vazios e dados desnecessários; confira o limite de caracteres.

Acompanhe até a decisão

Não encerre o controle interno apenas porque a solicitação foi enviada.

Enviada**Em análise****Decisão****Efeito
conferido**

Esquema do processo. Não é uma tela da plataforma.

1 **Guarde o registro**

Data, venda, motivo, anexo e protocolo/status. Leia notificações e pedidos de complemento.

2 **Confira o resultado**

Se favorável, veja qual impacto foi removido. Se desfavorável, preserve a justificativa; não invente outro motivo para reenviar.

3 **Compare o painel**

Confira período, base e atualização. Métricas distintas podem não mudar ao mesmo tempo.

4 **Trate divergência com evidência**

Se decisão e painel parecerem incompatíveis, registre o estado observado e use a ajuda ligada à venda.

Fechamento recomendado pela AKUMA

Registre a decisão, a data de conferência e a correção da causa. Isso mantém o aprendizado mesmo quando a exclusão não é aceita.

Olhe também para o anúncio

Uma conta verde ainda pode ter produtos com problemas recorrentes.

1 Abra o desempenho

Entre em Lista de anúncios. Clique no menu de três pontos do anúncio e selecione Analisar desempenho. Abra a seção Experiência de compra.

2 Leia os motivos

Veja a classificação e as recomendações exibidas. Investigue produto, anúncio, embalagem, estoque e transporte.

3 Escolha uma correção concreta

Exemplo hipotético: corrigir a informação de compatibilidade da variação X e conferir as próximas ocorrências.

Indicadores com finalidades diferentes

Resolver no prazo pode proteger uma métrica sem eliminar o sinal de experiência ruim. Excluir impacto na reputação não garante mudança na avaliação do anúncio.

Como conferir

Leia detalhes e recomendações da seção. Registre a ação feita e compare as novas ocorrências. Não garanta recuperação de nota, exposição ou vendas só por excluir uma reclamação.

Fonte 10

Prove quando o pacote saiu

O prazo e o local corretos são os que a venda informa.

Etiqueta emitida**Pacote entregue****Rastreo atualizado**

Esquema do processo. Não é uma tela da plataforma.

1 Confira o prazo

Em Vendas, leia quando e onde despachar. Meus horários de envios, em Preferências de Venda, ajuda no planejamento semanal.

2 Guarde o evento físico

Etiqueta emitida e produto separado não provam entrega ao operador. Vincule o comprovante ao envio.

3 Investigue o atraso

Compare prazo, comprovante e rastreo. Se a falha foi interna, corrija a expedição. Se ocorreu depois, avalie a política sem garantir exclusão.

Pendência de admissão

Se entregou no prazo e houve atraso dos Correios: abra a venda → menu de três pontos → “Preciso de ajuda” → “Meu produto está pendente de admissão”. Apresente o comprovante. Use apenas quando corresponder ao caso. [13]

Prática AKUMA

Planeje capacidade, estoque, nota e coleta. Só prometa o prazo que a operação consegue cumprir.

Reconstrua o que foi oferecido

Exemplo hipotético: o comprador não aceita uma condição de frete informada após a compra.

1 Confira o anúncio da venda

Veja o que constava sobre retirada, área atendida e cobrança naquele momento. A versão atual pode ser diferente.

2 Identifique a modalidade

Leia como o envio foi contratado. Não aplique automaticamente a regra de Mercado Envios a uma entrega combinada.

3 Resolva no fluxo disponível

Leia o cancelamento ou a reclamação. Se faltou clareza na oferta, reconheça a falha operacional e corrija a origem.

Sem conclusão automática

O comprador não aceitar pagar uma cobrança não prova que o indicador é indevido. Analise motivo, modalidade, fatos e critérios oficiais.

Prevenção AKUMA

Deixe condições permitidas claras antes da compra. Leve dúvidas repetidas à gestão do anúncio. Não improvise cobrança por fora sem conferir as regras.

Transforme o motivo em correção

Recomendação AKUMA: prove a causa antes de mudar o processo.

Sinal do comprador	Primeira investigação
Produto diferente	Título, foto, variação, medidas, SKU e separação.
Incompatibilidade	Aplicação, ficha técnica, modelo e compatibilidades.
Item ou acessório faltando	Kit prometido, quantidade e conferência antes de fechar a caixa.
Defeito ou dúvida de uso	Lote, instruções e qualidade. Não peça testes arriscados.
Expectativa diferente	Escala, acabamento, composição e limitações de uso.

Duas frentes

Corrigir o anúncio não resolve separação errada. Corrigir o estoque não resolve promessa incorreta. Defina a ação no setor da causa comprovada.

Meça: compare o mesmo motivo por produto e período, considerando o volume vendido.

Fonte 12

Evite a próxima ocorrência

Recomendação AKUMA para alinhar SAC, qualidade e expedição.

1 Avaria ou vazamento

Confira proteção interna, folgas, caixa, tampa, vedação e exigências do produto. Dano percebido na entrega não prova responsabilidade da transportadora.

2 Produto errado

Separe itens parecidos, identifique SKU/variação e faça uma conferência do pedido antes de embalar.

3 Estoque insuficiente

Cruze estoque físico, reservas, kits e integrações. Investigue atraso de sincronização e anúncios duplicados.

4 Postagem fora do prazo

Revise capacidade, fila por horário limite, contingência de nota/impressão e coleta.

Registro que ajuda

Problema > causa comprovada > mudança feita > responsável > data > forma de conferir. “Melhorar o processo” sozinho é insuficiente.

Falha de sistema

Guarde evidência e acione a ajuda adequada. Não use instabilidade como justificativa sem confirmação.

Respostas para adaptar

Exemplos hipotéticos. Use somente fatos confirmados.

Produto com problema

“Entendi que [problema]. Vou verificar a solução disponível nesta compra. Para confirmar [ponto necessário], pode enviar [informação] por aqui? Retorno até [prazo possível].”

Cancelamento em preparação

“Recebemos o pedido de cancelamento. Estamos conferindo a etapa de preparação para seguir com a opção disponível nesta compra. A confirmação será registrada neste atendimento.”

Atraso após postagem comprovada

“Conferi a postagem em [data]. O rastreio informa [evento]. Vou acompanhar a orientação desta venda e atualizar você até [prazo].”

Solução executada

“A opção [solução] foi registrada. O próximo passo indicado pela plataforma é [instrução]. Você pode acompanhar a atualização no detalhe do pedido.”

Antes de enviar: remova os campos vazios. Não invente entrega, estorno ou garantia de resultado. Não pressione o comprador a encerrar a reclamação.

Checklist do turno

Recomendação AKUMA. Ajuste a frequência ao volume sem alterar os prazos oficiais.

- ☐ Confirmar conta, permissões e pendências do turno anterior.
- ☐ Abrir reclamações/mediações, mensagens e devoluções; revisar filtros e período.
- ☐ Listar prazos do dia e responsáveis por cada caso.
- ☐ Ler histórico, responder com ação concreta e executar a solução aprovada.
- ☐ Avisar a expedição imediatamente em cancelamento durante a preparação.
- ☐ Conferir devoluções recebidas e janelas de contestação.
- ☐ Verificar se mensagens, anexos e solicitações ficaram registrados.
- ☐ Passar o turno com próxima ação, local e horário limite.

Teste de fechamento

Outra pessoa sabe o que fazer, onde agir e até quando? Se não, o registro ainda está incompleto.

Use os dados para melhorar

Casos urgentes continuam sendo tratados no dia.

1 Reconcilie os casos

Compare controle interno e painéis: revisões pendentes, devoluções sem conferência, vendas ainda afetadas e tarefas sem responsável.

2 Agrupe os motivos

Produto, variação, lote, embalagem, modalidade e setor. Não conte uma venda duas vezes quando o objetivo for medir pedidos afetados.

3 Priorize uma correção

Considere frequência, gravidade, custo e prevenção. Defina uma entrega verificável, um responsável e uma data.

4 Confira os anúncios

Revise os produtos recorrentes mesmo com reputação verde. Veja se a experiência de compra pede ajustes.

5 Treine com casos anonimizados

Discuta motivo, prova, solução e prevenção. Preserve os registros reais em ambiente restrito.

Quatro casos para praticar

Exemplos hipotéticos. Não execute ações financeiras durante o treino.

A. Encerrada, mas ainda afetada

Abra motivo e histórico; confira solução e critério de revisão. Uma resposta isolada não prova direito à exclusão.

B. Mediação com prazo terminando

Priorize a prova pedida pela plataforma. Defina o responsável e use o canal correto antes do vencimento.

C. Retorno com item diferente

Preserve evidências, confira a venda e o fluxo aplicável. Abra a divergência no prazo, sem acusação pública de fraude.

D. Incompatibilidade recorrente

Confira cadastro e produto, resolva os compradores e corrija a origem. Uma exclusão isolada não conserta o anúncio.

Critério de aprovação: localizar a venda, explicar motivo e prazo, escolher o canal, distinguir solução de revisão e registrar a próxima ação sem expor dados.

Quando algo não bate

Faça a primeira verificação antes de concluir que houve uma falha.

Situação	O que conferir
Fila vazia	Abas, datas, filtros e permissões.
Mensagem enviada, problema aberto	Solução realmente executada e próxima etapa.
Revisão sem retorno	Histórico, notificações e pedido de complemento.
Decisão favorável, taxa igual	Período, base, indicador e atualização do painel.
Menu ausente	Modalidade, permissão, dispositivo e Ajuda da conta.
Clique sem confirmação	Histórico antes de repetir a ação.

Evite atalhos prejudiciais

Não manipule motivos, pressione o comprador, compartilhe dados demais nem atribua todo problema ao transporte.

Conta verde dispensa olhar anúncios?

Não. Investigue produtos com ocorrências repetidas e a experiência de compra correspondente.

Os termos da operação

Consulte antes de registrar uma passagem de turno.

Termo	Significado neste guia
SAC / pós-venda	Atendimento ao cliente e atividades depois da compra.
Reclamação / mediação	Problema registrado / etapa com participação da plataforma.
Reputação / experiência	Avaliação da conta / avaliação ligada ao anúncio.
Revisão / exclusão	Pedido de análise / remoção de impacto conforme decisão.
SKU	Código interno que identifica item ou variação.
Motivo / causa	Problema registrado / origem comprovada na operação.
Janela / base	Período considerado / conjunto usado no cálculo.
Evidência	Registro verificável que sustenta o fato do caso.

Atendimento e devoluções

Links para a Central de aprendizagem do Mercado Livre.

01. Organizar o Pós-venda

02. Soluções e prazos de reclamações

03. Cancelamento em preparação

04. Mensagens e restrições do canal

05. Devoluções revisadas pelo Mercado Livre

06. Regras de exclusão de reclamações

Consulta: regras reconferidas em 15/10/2026 (São Paulo) em conteúdo oficial indexado. Os artigos retornaram erro/403 na abertura direta. Isso não é uma nova inspeção da conta autenticada.

Indicadores e prevenção

Consulte as fontes específicas para interpretar cada contexto.

07. Reputação: conceitos e critérios

08. Janela e limites da reputação

09. Prazo para despachar vendas

10. Experiência de compra do anúncio

11. Assistente inteligente de pós-venda

12. Preencher características do produto

13. Reputação e pendência de admissão

Ativos: capa e capturas reais recuperadas do PDF original de 05/10/2026; imagens de pessoas no miolo são cenas criadas com IA e identificadas. Nenhuma interface foi fabricada.

Autoria: AKUMA. Revisão editorial: 15/10/2026. Texto pesquisável. PDF não certificado como acessível.



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](https://api.whatsapp.com/send?phone=5519990144076)

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