



Treinamento do Entregador Shopee Xpress

Guia prático: do cadastro às entregas, com segurança, eficiência e atendimento ao cliente.

■ **Baixar o Aplicativo Shopee Xpress**

Este manual utiliza cores e identidade visual no estilo Shopee Xpress. Não é um documento oficial da empresa.

Sumário

- Módulo 1: Introdução à Shopee e à sua plataforma de entregas
- Módulo 2: Utilizando o aplicativo de entregas Shopee
- Módulo 3: Procedimentos de coleta e entrega
- Módulo 4: Segurança e boas práticas
- Módulo 5: Atendimento ao cliente e situações especiais
- Módulo 6: Gestão financeira e sistema de pagamentos
- Certificação Shopee para Entregadores

Módulo 1: Introdução à Shopee e à sua plataforma de entregas

A Shopee Xpress é a rede logística da Shopee, focada em agilidade, rastreabilidade e qualidade de experiência para vendedores e compradores. Como entregador, você é a face da marca na última etapa do processo.

Objetivos deste módulo

- Entender o papel do entregador na cadeia logística.
- Conhecer a visão geral do fluxo: coleta → transporte → última milha.
- Mapear requisitos básicos: CNH (quando aplicável), veículo, smartphone e internet.

Requisitos e boas condições de trabalho

Veículo em boas condições (moto/carro/bike), capacete e itens de segurança, malote/baú organizado, documentação do veículo e do condutor em dia, seguro (quando aplicável). Smartphone com bateria, carregador portátil e dados móveis confiáveis.

Módulo 2: Utilizando o aplicativo de entregas Shopee

Após instalar e fazer login, conceda permissões de **localização**, **câmera** e **notificações**. Essas permissões garantem a roteirização, prova de entrega e alertas de novas tarefas.

Passo a passo essencial

- 1 Dashboard:** visão de entregas do dia, status e ganhos acumulados.
- 2 Coletas/Entregas:** lista de pacotes ativos com endereço, contato e instruções.
- 3 Rota:** GPS integrado; siga a ordem sugerida para eficiência.
- 4 Comprovantes:** foto, assinatura digital ou código do destinatário.
- 5 Suporte:** central de ajuda e chat para incidentes.

Botão prático

Para baixar ou atualizar o app: [Abrir na Google Play](#). Recomendado manter o app sempre na última versão.

Status	O que significa	Ação do entregador
Pendente	Entrega aceita, ainda não iniciada	Planeje a rota e verifique os pacotes
Em rota	Saiu para entrega	Siga a rota e atualize o status ao finalizar cada parada
Falha	Não foi possível concluir	Registre motivo (ausente, endereço incorreto, risco) e tente
Concluída	Entrega feita com sucesso	Prova de entrega salva (foto/assinatura/código)

Módulo 3: Procedimentos de coleta e entrega

Coleta

- Chegue ao ponto de coleta no horário indicado; leve documento e crachá/QR de identificação.
- Conferir pacotes (quantidade, etiquetas, avarias visíveis).
- Organize por ordem de rota (do fundo para frente para evitar re-manuseio).

Entrega

- 1 Confirme o endereço/CEP e o nome do destinatário.
- 2 Solicite código, assinatura digital ou foto na porta conforme política.
- 3 Se o cliente estiver ausente, registre motivo e siga a orientação do app (nova tentativa ou ponto de apoio).
- 4 Evite deixar com terceiros sem autorização explícita do sistema.

Checklist de saída para a rota

Bateria 100% + powerbank	Baú/malote organizado	Documentos em dia
Roteiro conferido	Combustível suficiente	Contato de suporte salvo

Módulo 4: Segurança e boas práticas

- Use sempre EPI: capacete, luvas, capa de chuva (quando necessário).
- Evite manusear celular em movimento; utilize suporte e comandos de voz.
- Prefira vias iluminadas; em áreas de risco, reavalie o horário e comunique o suporte.
- Em incidentes (acidente/assalto), priorize sua integridade e acione o suporte.

Módulo 5: Atendimento ao cliente e situações especiais

Boas práticas de atendimento

- Cumprimente, confirme nome e endereço, seja cordial e objetivo.
- Explique rapidamente o procedimento (código/assinatura/foto).
- Em caso de dúvida do cliente, oriente a usar o app da Shopee (área de pedidos).

Situações especiais

Situação	Como proceder
Endereço incorreto	Verificar com cliente e atualizar observação; se não resolver, registrar no app e seguir para a próxima.
Cliente ausente	Registrar ausência; tentar nova janela se indicado; nunca deixar em locais inseguros.
Pacote avariado	Fotografar a avaria antes da entrega; seguir instruções do suporte.
Recusa do cliente	Anotar motivo, coletar prova (foto/observação) e orientar a acionar o suporte Shopee.

Módulo 6: Gestão financeira e sistema de pagamentos

Acompanhe seus ganhos no aplicativo, incluindo entregas concluídas, incentivos e ajustes.

Pagamentos normalmente seguem um ciclo semanal; confira as datas no app.

- **Controle pessoal:** registre combustível, manutenção, pneus e impostos.
- **Metas:** estabeleça entregas/dia viáveis; monitore seus horários de pico.
- **Tributação:** informe-se sobre formalização (ex.: MEI) e notas, conforme sua realidade.
- **Transparência:** consulte relatórios no app; em divergências, acione o suporte com IDs das entregas.

Certificação Shopee para Entregadores

Para comprovar sua proficiência, realize um mini teste com 15 questões de múltipla escolha abordando: uso do app, segurança, atendimento e procedimentos. A aprovação sugerida é de 80% de acertos.

- Configurações essenciais do app (GPS, notificações, atualização).
- Prova de entrega correta em diferentes cenários.
- Condutas de segurança e escalonamento para o suporte.
- Gestão de rota e comunicação com o cliente.

Pronto para começar? Finalize seu cadastro e faça seu primeiro dia com foco em segurança e qualidade.

■ Baixar/Atualizar o aplicativo Shopee Xpress

Dica: ative atualizações automáticas e mantenha espaço livre no armazenamento.