

Base de Suporte — Caio Roupas e Tênis

Versão 1.0

S-01 Procedimento Geral de Atendimento

Padronizar diagnóstico e resolução de chamados.

Coletar: nome, email, pedido, print, dispositivo, navegador, data.

Classificar: acesso, página, produto, estoque, carrinho, pagamento, entrega, devolução, pós-venda.

S-02 Problemas de Acesso e Login

Verificar senha, reset, spam, bloqueio antifraude e desbloqueio manual.

S-03 Problemas de Página

Atualizar página, limpar cache, testar navegador, registrar URL e print.

S-04 Problemas com Produtos

Verificar SKU, status ativo, imagens, preço, promoções.

S-05 Problemas de Estoque

Checar sincronização ERP, atualizar manualmente e bloquear estoque negativo.

S-06 Problemas no Carrinho

Confirmar SKU ativo, estoque, cookies e sessão.

S-07 Problemas de Pagamento

Cartão: validar dados.

PIX: aguardar confirmação.

Boleto: gerar novo.

S-08 Problemas de Entrega

Validar CEP, rastreio, contato com transportadora.

S-09 Troca e Devolução

Prazo 7 dias, produto sem uso, gerar logística reversa.

S-10 Pós-Venda

Alterar pedido se não faturado, cancelar se não enviado.

S-11 Escalonamento Técnico

Enviar URL, horário, prints e logs.

S-12 Comunicação

Usar mensagens padrão de diagnóstico, atuação técnica e resolução.