



# Introdução a Entrega Turbo



## O que é Entrega Turbo

Novo canal de **entregas instantâneas** baseadas na **geolocalização**:



Entregas mais rápidas e confiáveis em até 4 horas



Maior satisfação dos clientes



Disponível para compradores dentro da área de cobertura do seller



Público alvo: qualquer seller que consiga fazer entregas rápidas

Em fase de testes. A princípio, ficará **disponível para vendedores selecionados pela Shopee.**



# Regras do Canal



## Regras do Canal

- Vendedor **CNPJ**;
- Loja na região **metropolitana de SP** (Arujá, Barueri, Caieiras, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu das Artes, Ferraz de Vasconcelos, Poá, Francisco Morato, Franco da Rocha, Guarulhos, Itapevi, Itaquaquecetuba, Jandira, Mairiporã, Mauá, Mogi das Cruzes, Osasco, Santana de Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Paulo, Suzano, Taboão da Serra);
- Ativação via **Central do Vendedor**;
- **Operação**: operar obrigatoriamente em pelo menos **4 dias úteis** (feriados e finais de semana é opcional);
- **Capacidade**: o seller define o volume de pedidos que deseja receber por hora, quando o limite é atingido, o canal fica inativo para os buyers;
- **Horário**: pedidos chegam dentro do horário de funcionamento definido pelo seller (ex: 09h -18h)

Segunda-feira	5	Pedidos por hora
Terça-feira	4	Pedidos por hora
Quarta-feira	5	Pedidos por hora
Quinta-feira	5	Pedidos por hora
Sexta-feira	0	Pedidos por hora
Sábado	0	Pedidos por hora



Assim que o vendedor atingir o limite para uma hora, a opção **Entrega Turbo desaparece automaticamente** dos compradores durante esse período e reaparece no próximo horário disponível

## Regras do Canal



**Peso máximo:** 18 kg

**Dimensões máximas:** 40 cm  
x 40 cm x 40 cm

**Volume máximo:** 42.000  
cm<sup>3</sup>



O vendedor terá **1 hora**  
**para a impressão da**  
**etiqueta**. Se ultrapassar o  
prazo, o sistema cancela  
automaticamente o  
pedido.



Os vendedores precisam  
**pré-ativar** os itens elegíveis  
na aba de Produtos na  
Central.



Atualmente, cada motorista da **Uber** poderá transportar apenas **3 pedido** por vez.



# Operação Logística UBER



## Operação logística

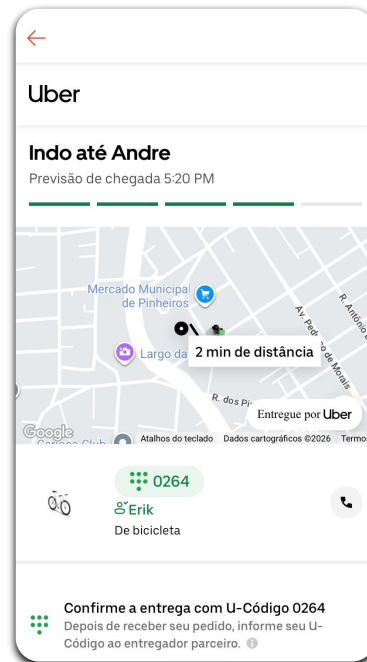
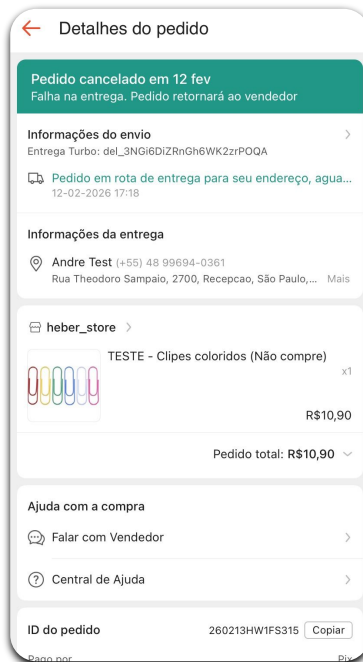
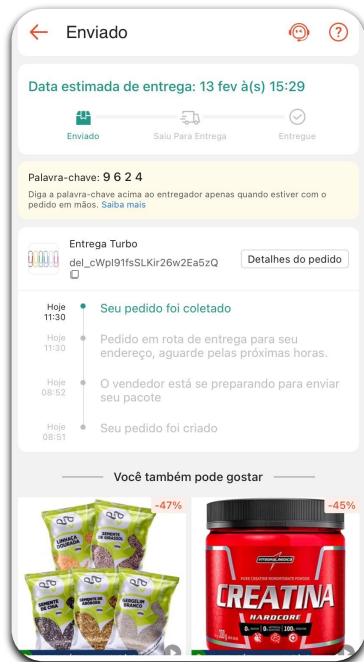


### Turbo SHP Logistics

- **Shopee é responsável pela entrega:** coletas realizadas com (Uber) - sem custo de frete ao seller
- **Preparo do pacote:** responsabilidade do vendedor
- **Ativação:** a nível de item no Seller Center (semelhante ao Entrega Direta)
- **Coleta:** na loja do seller (não pode ter múltiplos CDs)
- **Entrega:** Apenas na região Metro SP, com cobertura de 10 km
- **Frete:** grátis

# Operação logística

## Acompanhamento da entrega via Uber - visualização buyer



## Operação logística - Fluxo UBER



Seller faz a venda e prepara o pedido em **1 hora**



Recebe **código** da coleta na Central



Vendedor visualiza o **nome** do motoboy



Motorista **escaneará** o pedido no ato da coleta para iniciar o caminho de entrega no app



Seller e buyer conseguem **acompanhar o pedido em tempo real pelo app**, incluindo a localização do motorista, tempo estimado de chegada



Buyer recebe um **código OTP pelo Whatsapp** para confirmação da entrega no WhatsApp



A conclusão da entrega exige a **inserção de um PIN** que o comprador recebe na página "Meus Pedidos" da Shopee. Isso confirma que o pacote foi entregue com sucesso



Se a entrega falhar ou o comprador recusar o pacote, a Uber cria automaticamente uma **viagem de devolução para o vendedor**, sem custo para ele (a Shopee cobre o frete de retorno)



# Configuração do Canal - UBER



# Configuração do Canal

Pedido

- Meus Pedidos
- Envio em massa
- Centro de Transferência
- Retornos e Pedidos cancelados
- Configurações de Envio**
- Produto
- Produtos
- + Novo Produto
- Produto Padronizado Shopee

Central de Marketing

- Central de Marketing
- Shopee Ads
- Live & Video
- Desconto
- Oferta Relâmpago da Loja
- Cupons
- Campanha

Conta & Segurança **Envio** Pagamento Produto Chat Notificação Modo Férias Gerenciamento de Parceiros

Gerenciamento de Endereços **Canal Logístico** Documento de Envio Horário de Funcionamento

Configurações relacionadas à logística

### Canais de Envio Integrados

Aproveite de serviços logísticos rápidos e confiáveis com nossos parceiros de canais de envio integrados. Observe que você precisará de uma impressora para imprimir a etiqueta gerada automaticamente.

**Entrega Turbo** Novo

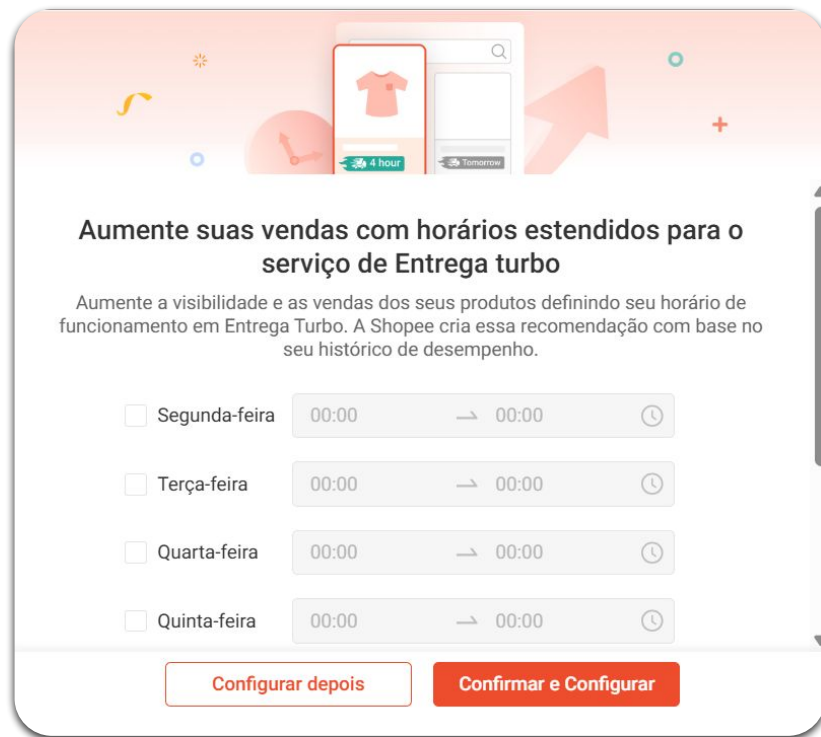
Com o Shopee Entrega Turbo, pedidos serão entregues em até 4 horas após o pagamento. Mantenha o desempenho, a capacidade e as configurações da sua loja atualizados para continuar elegível a esse canal de entrega rápida. Saiba mais [aqui](#).

#### Capacidade de Pedidos

Segunda-feira	10 Pedidos por hora
Terça-feira	10 Pedidos por hora
Quarta-feira	10 Pedidos por hora
Quinta-feira	10 Pedidos por hora
Sexta-feira	10 Pedidos por hora
Sábado	0 Pedidos por hora
Domingo	0 Pedidos por hora
Feriados	0 Pedidos por hora

[Editar](#)

## Configuração do Canal



**Aumente suas vendas com horários estendidos para o serviço de Entrega turbo**

Aumente a visibilidade e as vendas dos seus produtos definindo seu horário de funcionamento em Entrega Turbo. A Shopee cria essa recomendação com base no seu histórico de desempenho.

<input type="checkbox"/>	Segunda-feira	00:00	→	00:00	🕒
<input type="checkbox"/>	Terça-feira	00:00	→	00:00	🕒
<input type="checkbox"/>	Quarta-feira	00:00	→	00:00	🕒
<input type="checkbox"/>	Quinta-feira	00:00	→	00:00	🕒

[Configurar depois](#) [Confirmar e Configurar](#)


# Configuração do Canal

Configurações de Envio > Configurações Entrega Turbo

**Capacidade de Pedidos**

Defina quantos pedidos você consegue processar por hora em cada dia selecionado. Ao atingir o limite em um determinado horário, a opção de Entrega Turbo fica indisponível para os compradores apenas naquele horário e volta automaticamente na próxima hora. Caso queira parar de vender via Entrega Turbo, basta definir a capacidade como 0 (zero).

Segunda-feira	1	Pedidos por hora
Terça-feira	20	Pedidos por hora
Quarta-feira	3	Pedidos por hora
Quinta-feira	4	Pedidos por hora
Sexta-feira	5	Pedidos por hora
Sábado	6	Pedidos por hora
Domingo	7	Pedidos por hora
Feriados	9	Pedidos por hora

 O vendedor precisa aceitar o **T&C** antes de configurar.

Li, compreendi e concordo com os [Termos e Condições da Uber TEC](#). Ao aceitar, reconheço que isso constitui um acordo legalmente vinculativo

Cancelar Salvar

## Configuração do Canal

### Capacidade de Pedidos

Defina quantos pedidos você consegue processar por hora em cada dia selecionado. Ao atingir o limite em um determinado horário, a opção de Entrega Turbo fica indisponível para os compradores apenas naquele horário e volta automaticamente na próxima hora. Caso queira parar de vender via Entrega Turbo, basta definir a capacidade como 0 (zero).

Segunda-feira	<input type="text" value="10"/>	Pedidos por hora
Terça-feira	<input type="text" value="10"/>	Pedidos por hora
Quarta-feira	<input type="text" value="10"/>	Pedidos por hora
Quinta-feira	<input type="text" value="10"/>	Pedidos por hora
Sexta-feira	<input type="text" value="10"/>	Pedidos por hora
Sábado	<input type="text" value="0"/>	Pedidos por hora
Domingo	<input type="text" value="0"/>	Pedidos por hora
Feriados	<input type="text" value="0"/>	Pedidos por hora

### Número de pedidos processado por hora

Sáb, Dom ou feriados que não queira utilizar a Entrega Turbo, basta deixar zerado



Para ter o canal habilitado, o seller deverá ter estar ativo ao menos 4 dias úteis na semana.

Cancelar

Salvar

# Configuração do Canal

Home > Configurações de Envio > Horário de Funcionamento > Horário de funcionamento em Entrega Turbo

Pedido

- Meus Pedidos
- Envio em massa
- Centro de Transferência
- Retornos e Pedidos cancelados
- Configurações de Envio**

Produto

- Produtos
- + Novo Produto
- Produto Padronizado Shopee

Central de Marketing

- Central de Marketing
- Shopee Ads
- Live & Video
- Desconto

### Instant Pickup Hours

Defina o horário de funcionamento para o serviço de Entrega Turbo

[Replicar para todos os dias](#)

<input checked="" type="checkbox"/>	Segunda-feira	08:30	→	17:30	
<input checked="" type="checkbox"/>	Terça-feira	08:30	→	17:30	
<input checked="" type="checkbox"/>	Quarta-feira	08:30	→	17:30	
<input checked="" type="checkbox"/>	Quinta-feira	08:30	→	17:30	
<input checked="" type="checkbox"/>	Sexta-feira	08:30	→	17:30	
<input type="checkbox"/>	Sábado	00:00	→	00:00	
<input type="checkbox"/>	Domingo	00:00	→	00:00	
<input type="checkbox"/>	Feriados	00:00	→	00:00	

**Horário de funcionamento nos dias operados**

Definição da janela de chegada de pedidos

**Sugestões**

Please follow these conditions to ensure pickup success rate:

- Minimum Working Day  
**4 days/week**
- Minimum Operating Hours  
**8 hours/day** (Mon - Fri & Campaign)  
**4 hours/day** (Sat - Sun & Public Holiday)

Cancelar **Salvar**

## Configuração do Canal



**Atenção:** sugerimos que o vendedor planeje uma janela para a entrega Turbo dentro do horário de funcionamento da loja.

### Exemplo:

- Loja funciona das **08h - 18h + 30 min (se possível)**
- Turbo ativado das **08h - 16h**



Os últimos pedidos chegarão às 16hrs, ou seja, o vendedor despachará entre **17h ~ 17h30**.

Caso o motoboy retorne com o pacote, recomendamos que o seller mantenha a loja aberta por mais **30 minutos** do horário padrão de funcionamento.

## Configuração do Canal

Detalhes do produto

Informação básica Especificação Descrição Informações de vendas **Envio** Outros

### Envio




\* Peso (ex: 0,4 kg)


0,1 kg

\* Tamanho do pacote para cálculo de frete

5 cm × 5 cm × 5 cm

### Taxa de Envio

Entrega Turbo (max 18kg) <b>CANAIS DE ENVIO INTEG...</b>	R\$20,00 	<input checked="" type="checkbox"/>
Retirada pelo Comprador (max 30kg) <b>CANAIS DE ENVIO INTEG...</b>	R\$5,74 	<input type="checkbox"/>
Shopee Xpress (max 30kg) <b>CANAIS DE ENVIO INTEG...</b>	R\$7,18 	<input checked="" type="checkbox"/>

 Assim como no Entrega Direta, o seller deverá selecionar os produtos que deseja ter no canal

# Configuração do Canal

Home > My Products

Product Settings

Mass Function

- Mass Upload
- Mass Update
- Attributes Tool

Add New Product

48

My Products

All **Live (3.198)** Violation (4) Under Shopee Review (5) Unpublished (0)

Enjoy The ROAS Protection Service By Using GMV Max Custom ROAS Product Ads

View

3.199 Products

Restock (1.084) To Review Listing Detail (3.198)

Search Product Name, Parent SKU, SKU, It...

Category

Shopee Program

Apply

Reset

Expand

Product(s)	Sales	Price	Seller Stock	Shopee Stock	Content Quality	Action
<input type="checkbox"/> PAR Farol Lanterna Palio 199 6 1997 1998 1999 2000 G1 ... Parent SKU: 021251 Item ID: 22897557259 Model ID: 238768481381 <a href="#">SPX Direct Delivery</a>	88	R\$310,90	17	-	Content Qualified	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Boost</a> <a href="#">More</a>
<input type="checkbox"/> PAR Farol S10 Blazer 1996 96 1997 98 99 2000 com Su... Parent SKU: 021011 Item ID: 23826991158 Model ID: 14665775636		R\$434,00	7	-	Content Qualified	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Boost</a> <a href="#">More</a>

Ele poderá indicar os produtos de forma massiva

# Configuração do Canal

## Editar em Massa

**Baixar**

Conforme otimizamos os templates modelo de atualização em massa para melhor usabilidade, você poderá encontrar algumas alterações nos modelos. Não se preocupe pois você pode continuar preenchendo os templates normalmente.

Selecione um dos modelos abaixo para editar seus produtos através de uma planilha.

**Gerar modelos**  
Use os filtros para gerar um modelo e atualizar em massa os produtos específicos com mais eficiência.

Modelo  Informações básicas  Informações de vendas  **Informação de Envio**  Informação sobre Prazo de Postagem  Informações de Mídia  Informações Fiscais  Informações de Anatel

Informações de compatibilidade  Informações Anvisa  Item de revendedor autorizado

Categoria

Status do produto

Estoque do Vendedor  Produtos Esgotados  Personalizado

Vendas  -

Sob encomenda

**Gerar** **Redefinir**

**Registros**  
A Shopeee manterá seus arquivos apenas nos últimos 30 dias.

Data	Tipo de arquivo	Nome do arquivo	Concluído	Ação
05/03/2026 10:39	Informação de Envio	mass_update_shipping_info_1050887704_202603...	4566	<b>Baixar</b>
03/03/2026 10:28	Informação de Envio	mass_update_shipping_info_1050887704_202603...	4567	<b>Baixar</b>
02/03/2026 16:02	Informação de Envio	mass_update_shipping_info_1050887704_202603...	4567	<b>Baixar</b>
02/03/2026 10:03	Informação de Envio	mass_update_shipping_info_1050887704_202603...	4567	<b>Baixar</b>
01/03/2026 19:54	Informação de Envio	mass_update_shipping_info_1050887704_202603...	4568	<b>Baixar</b>
27/02/2026 15:48	Informação de Envio	mass_update_shipping_info_1050887704_202602...	4568	<b>Baixar</b>

**Dicas**

**Guia do usuário**  
Aprenda a como preencher e modificar as informações do produto nos modelos de modificação em massa.  
[Exibir](#)

**Modelo**  
A função de edição em massa Shopeee aceita apenas:

- Microsoft Excel 2007 e versão superior do Windows PC.
- Menos de 5Mb por arquivo, XLSX/XLS.

**Informações Fiscais**  
Para utilizar o Emissor de NF-e da Shopeee, todos os campos abaixo são obrigatórios. Aconselhamos que entre em contato com seu contador para preencher essas informações. [Mais informações aqui.](#)

## Configuração do Canal - UBER

### Meus Pedidos




Exportar Exportar Histórico

1 pedidos Turbo precisam ser enviados imediatamente. Por favor, realize o envio dentro do prazo. [Verificar Agora](#)

**Todos** Não pago A Enviar (3) Enviado Concluído Retornos e Pedidos cancelados

ID do Pedido  Canal de Envio Todos os canais

### 28 Pedidos

Produto(s)	Preço pago pelo comprador	Status	Prazo	Canal de Envio	Ações
 andreloman 					ID do Pedido 260213HW1FS315
 <b>TESTE - Clipes coloridos (Não compre)</b> x1	R\$10,90 Pix	<b>A Enviar</b>	Ship in 58m 0s	Entrega Turbo	<a href="#">Organizar Coleta</a> <a href="#">Verifique os detalhes</a>

## Configuração do Canal - UBER

### Organizar Envio

**Entrega Turbo**

Endereço de Coleta

Andre teste 5514996560205 **RETIRADA**

Rua Teodoro Sampaio, 2700, 2 subsolo, Pinheiros

São Paulo, São Paulo

05426100

Coleta a partir de:

12-02-2026 qui

Timeslot

17:00

O horário de funcionamento será usado apenas como referência pela transportadora. A coleta NÃO está garantida para ocorrer dentro desse horário e pode variar conforme a disponibilidade da transportadora.

[Ver Detalhes](#)

Cancelar Confirmar

## Configuração do Canal - UBER

### Detalhes da coleta

BR2 652 035 786 436

#### Informações sobre a Coleta

Opção de envio	Endereço de Coleta
Entrega Turbo	Andre teste
Coleta a partir de:	5514996560205
12/02/2026	Rua Teodoro Sampaio, 2700, 2 subsolo, Pinheiros São Paulo, São Paulo 05426100, Brasil

**i** O motorista chegará às **17:00**. Confira o código do entregador na página Meus Pedidos.

## Configuração do Canal - UBER

### Detalhes da coleta

**Code: 6436**  
BR2 652 035 786 436

#### Informações sobre a Coleta

Opção de envio	Endereço de Coleta
Entrega Turbo	Andre teste
Coleta a partir de:	5514996560205
12/02/2026	Rua Teodoro Sampaio, 2700, 2 subsolo, Pinheiros São Paulo, São Paulo 05426100, Brasil

**i** O motorista chegará às **17:00**. Confira o código do entregador na página Meus Pedidos.

**Imprimir etiqueta de envio**

- Ao **Imprimir e etiqueta**, o vendedor indica que o **produto está pronto aguardando a retirada** do motoboy;
- **Lembrete:** o vendedor tem 1 hora para imprimir a etiqueta de envio

## Configuração do Canal - UBER

**SHOPEE ENTREGA TURBO**



**COLETA**  
12-02-2026  
17:00

**ENTREGA**  
19:00

BR2652035786436 **436**

DESTINATÁRIO	REMETENTE
Andre Test Rua Theodoro Sampaio, 2700, Recepcão, São Paulo, São Paulo Bairro: Pinheiros CEP: 05426100 Pedido: 260213HW1FS315	heber_store Rua Theodoro Sampaio, 2700, 2 subsolo, São Paulo CEP: 05426100

IMPORTANTE: Motorista, para sua segurança, antes de entregar a encomenda, certifique-se de coletar a palavra-chave com o comprador. Caso ele não a tenha em mãos, peça para que ele a encontre no aplicativo de compras Shopee: 1) Acesse o menu "Eu" no app Shopee; 2) Entre em "Minhas Compras"; 3) Selecione o pedido a ser recebido e informe a palavra-chave desta página. Caso a palavra-chave não seja fornecida, você deverá devolver o pedido ao remetente.

## Configuração do Canal - UBER




### Meus Pedidos

Exportar Exportar Histórico

Todos Não pago A Enviar (3) Enviado Concluído Retornos e Pedidos cancelados

Aplicar Reiniciar

### 28 Pedidos

Produto(s)	Preço pago pelo comprador	Status	Canal de Envio	Ações
 andreloman 				
 <b>TESTE - Clipes coloridos (Não compre)</b> x1	R\$10,90 Pix	<b>Cancel in 3h 57m</b> A Enviar	Entrega Turbo BR2652035786436	<b>ID do Pedido 260213HW1FS315</b> <a href="#">Visualizar detalhes de coleta</a> <a href="#">Verifique os detalhes</a> <a href="#">Imprimir etiqueta de envio</a>



**SUORTE UBER**



## ■ Suporte UBER para sellers no suporte e buyer pelo Whatsapp

### Entrando em contato com o Suporte



- Disponível todos os dias da semana, 24 horas.
- WhatsApp: Responda em até 3 minutos para evitar o encerramento do chat
- Mantenha o gerente da conta atualizado com emails e telefones para retorno do suporte
- Antes de acionar o suporte, certifique-se de que ele já não foi solicitado e respondido para o pedido em questão.

#### • Entrega ainda **ativa**?

Ligue **08005500046** ou

WhatsApp **+55 11 933058406**

#### • Entrega já **finalizada**?

WhatsApp **+55 11 933058406** ou

Email **uberdirectbrasil@uber.com**

#### • **Informações necessárias para suporte mais rápido e eficiente:**

- **Uber ID de 5 dígitos (Página Inicial > Informações)**
- **Data do pedido**
- **Nome da loja**
- **Nome do entregador**
- **Problema Ocorrido**

Buyers poderão entrar em contato diretamente pelo Whatsapp no chat de acompanhamento da entrega

## ■ Suporte UBER para sellers no suporte e buyer pelo Whatsapp

Para comunicações gerais, contate seu **Gerente de Contas**.

Para dúvidas sobre a entrega, contate o suporte da **Uber**:

**Para entregas ativas:** Ligue 0800 550-0046 ou via Whatsapp (+55) 11 93305-8406

**Para entregas finalizadas:** Via Whatsapp (+55) 11 93305-8406 ou através do e-mail [uberdirectbrasil@uber.com](mailto:uberdirectbrasil@uber.com)

O suporte da **Uber funciona 24h, todos os dias da semana**. Para garantir o atendimento mais rápido, mantenha as seguinte informações:

- Uber ID de 5 dígitos
- Data do pedido
- Nome da loja
- Nome do entregador
- Problema ocorrido

**Dica:** em caso de dúvidas, acesse "[Dúvidas frequentes sobre a entrega Turbo Uber](#)".





# FAQ



## FAQ

### **E se não houver coleta?**

**R:** Se nenhum motorista for atribuído após 90 minutos da confirmação de envio, o sistema cancela automaticamente o pedido e reembolsa o comprador. **O vendedor não terá prejuízos pela falta de coleta.**

### **Qual é a responsabilidade do seller?**

**R:** Separar o pedido do cliente corretamente, embalar, deixar disponível para a coleta e garantir que a etiqueta seja impressa em até **1 hora**. Caso não seja impressa neste prazo, o sistema cancela automaticamente o pedido.

### **Em casa de devoluções, o que acontecerá?**

**R:** Nesse primeiro momento, seguirá o fluxo normal já usado em outros canais logísticos. A solicitação de devolução será analisado pela Shopee e será informado os próximos passos ao comprador. Ou seja, **em caso de não conformidade da devolução, o vendedor poderá disputar.**

## FAQ

**Caso o pedido ultrapasse as dimensões do canal (comprador fez uma compra com muitos itens), como será transportado?**

**R:** Nesses casos, o sistema **dividirá a compra** em diversos pedidos com diferentes etiquetas. O comprador será notificado que receberá mais de uma entrega devido a divisão dos pedidos.

**O que acontece com os pedidos que chegam após o horário de funcionamento estabelecido pelo vendedor na Entrega Turbo?**

**R:** A Opção de Entrega Turbo desaparecerá automaticamente quando a loja está fechada, e aparecerá apenas as demais modalidades de envio que o vendedor possui (ex: entrega direta e full)