interweb

Gerado a 21/10/2026 17:34

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Estados das encomendas do WooCommerce: o que cada um quer dizer

Lojas Online

CÓDIGO
RLX-MZ-KB-1648

VERSÃO
v2026.10.10

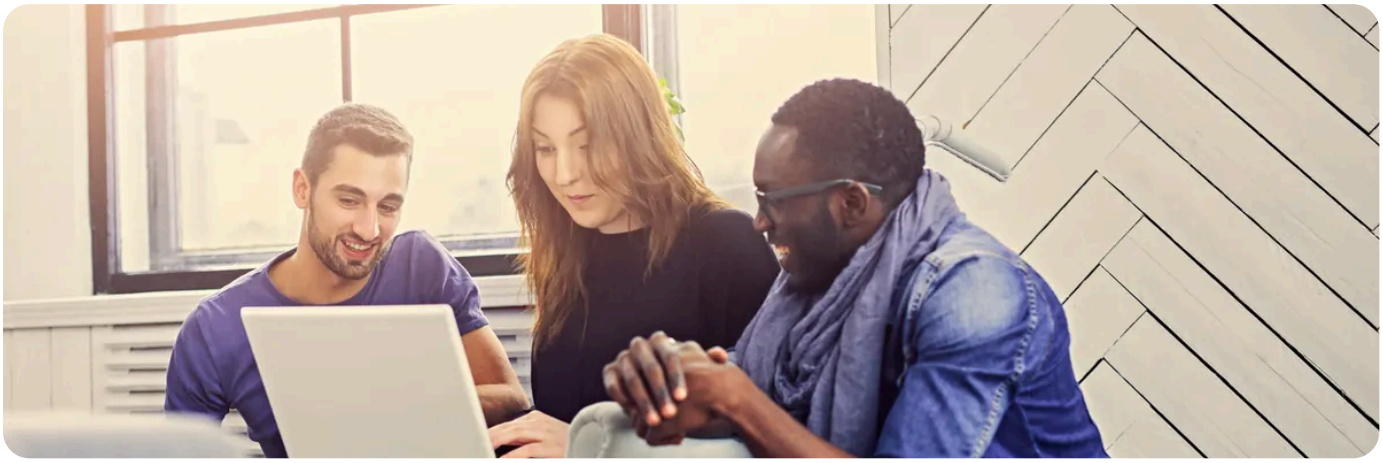
PAÍS · IDIOMA
Moçambique · Português

Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/1648

Estados das encomendas do WooCommerce: o que cada um quer dizer

Lojas Online Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



Cada encomenda do WooCommerce tem um **estado**, e é ele que decide se o cliente recebe um e-mail, se o stock desce e se o dinheiro conta. Há quem os mude à mão «para arrumar» e depois se espante com mensagens a clientes. Eis o que cada estado quer dizer, o que desencadeia e quando o mudar.

Os estados e o que fazem

Estado	Quer dizer	O que acontece
Pagamento pendente	A encomenda existe mas ainda não foi paga.	O stock fica reservado durante algum tempo. Se o pagamento não chega, a encomenda pode ser cancelada sozinha.
Em espera	À espera de uma acção sua, normalmente de confirmar o pagamento (uma transferência, por exemplo).	O stock já desceu. O cliente recebe o aviso de «em espera».
Em processamento	Paga, por cumprir.	O stock desce, o cliente recebe a confirmação e recebe também a «nova encomenda».
Concluída	Cumprida e enviada.	O cliente recebe o e-mail de concluída. É o estado final de uma venda normal.
Cancelada	Cancelada por si, pelo cliente ou pelo tempo.	O stock volta. Por omissão, o aviso de cancelamento vai para si e não para o cliente.
Reembolsada	O dinheiro foi devolvido na totalidade.	O cliente recebe um e-mail. Veja **reembolsos**.
Falhada	O pagamento foi tentado e recusado ou falhou.	É o estado a ver em **erros na finalização da compra**.

Regras que poupam sustos

1. **Produtos digitais descarregáveis** passam sozinhos a concluída depois de pagos. Produtos físicos ficam em processamento até os marcar como concluídos.

2. **Mudar o estado envia o e-mail desse estado.** Marcar «concluída» a um monte de encomendas antigas para «arrumar» manda um e-mail a cada cliente. Muda-se uma a uma só quando a coisa aconteceu.

3. **Transferência bancária:** a encomenda fica «em espera» até confirmar que o dinheiro entrou; depois passa a «em processamento». Na sua loja, quem confirma que o dinheiro entrou é a própria pessoa que gere a loja.

4. **Pendentes antigas:** em WooCommerce, Definições, Produtos, Inventário, o tempo de reserva do stock cancela as encomendas por pagar passado esse tempo. Não é um defeito, é essa definição.

5. **Os relatórios contam por estado.** Veja **onde ver as vendas** para saber que estados entram nas contas.

6. **Quer mais estados** (por exemplo «a preparar», «enviada»)? Há plugins que os acrescentam; têm o seu preço em e-mails e manutenção.

Uma encomenda «em espera» durante dias é dinheiro parado ou cliente perdido.
Marque um dia por semana para ver as pendentes e as em espera: ou pague, ou cancele, ou escreva ao cliente.

Faça um pagamento de teste
com cada meio que oferece e veja o estado em que a encomenda aterra. Se um meio de pagamento deixa tudo «pendente» para sempre, é o plugin dele que não está a avisar a loja: veja **ligar um meio de pagamento**.

PRECISA DE AJUDA?

As encomendas ficam presas num estado e não percebe porquê? Diga-nos o número de uma (sem dados de cartão) e o meio de pagamento, e vemos os registos.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Erros na finalização da compra
- Reembolsos e política de devoluções
- Stock e avisos de stock baixo

interweb

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-1648 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:34