Gerado a 15/11/2026 03:35

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Personalizar os e-mails das encomendas do WooCommerce: texto, logótipo e o que dizer

Clientes, e-mails e políticas

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-5016	v2026.10.28	Moçambique · Português

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

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/5016

Personalizar os e-mails das encomendas do WooCommerce: texto, logótipo e o que dizer

Clientes, e-mails e políticas · Criado em **10 de outubro de 2026** · Atualizado em **28 de outubro de 2026** · 2 min de leitura



O e-mail de «encomenda recebida» é a mensagem que o cliente mais abre numa loja. Por omissão sai com o texto do WooCommerce, sem o seu logótipo, e muitas vezes nem diz o que acontece a seguir. Mudá-lo não exige código: está tudo em **WooCommerce, Definições, E-mails**. Aqui fica o que mudar e o que dizer; se o problema é não chegarem, o artigo é outro.

O que se muda sem código

O quê	Onde	Nota
Nome e endereço do remetente	E-mails, opções do remetente	Use um endereço do seu domínio que exista. Um endereço de um serviço grátis é rejeitado por muitos destinatários.
Logótipo no topo	E-mails, modelo de e-mail, imagem do cabeçalho	Cole o endereço de uma imagem já enviada para a biblioteca de média. Leve, não muito larga.
Cores e rodapé	E-mails, modelo de e-mail	Cor base, fundo, texto e o texto do rodapé.
Assunto e título de cada e-mail	Clique no nome do e-mail na lista	Cada e-mail tem o seu: recebida, em processamento, concluída, reembolsada, nova encomenda para si.
Texto adicional	Dentro de cada e-mail	Um campo para acrescentar umas linhas ao fim, sem mexer no resto.
E-mail em HTML ou texto simples	Dentro de cada e-mail	HTML é o normal; o texto simples serve a quem tem um leitor antigo.

Que linhas acrescentar

1. **Encomenda recebida:** «Recebemos o seu pedido e vamos confirmá-lo.» Diga quando espera confirmar o pagamento, sem prometer o que não controla.

2. **Em processamento:** o que vai acontecer a seguir e o prazo realista de preparação e envio. Escreva o que sabe cumprir.

3. **Concluída:** o número de seguimento, se tem, e uma ligação para pedir ajuda. É o melhor sítio para convidar o cliente a deixar uma avaliação.

4. **Reembolsada ou cancelada:** o que aconteceu, quando o dinheiro deve voltar e quem contactar. Veja **devoluções e reembolsos**.

5. **Faça uma encomenda de teste** e leia cada e-mail, no telemóvel também. As versões recentes têm uma pré-visualização, mas nada substitui receber o real.

Mexer nos ficheiros do modelo
(copiar os e-mails para a pasta do tema) dá controlo total, mas esses ficheiros desactualizam-se quando o WooCommerce muda: o estado do sistema avisa de modelos antigos. Use só se tiver quem o mantenha; antes disso, veja o que as opções acima já resolvem.

Nunca ponha dados de cartão, senhas ou ligações de pagamento cruzadas
no texto de um e-mail. E se estas mensagens deixam de chegar depois de as mudar, veja **e-mails que não chegam**: o assunto e o remetente também contam para o filtro de spam, e **SPF, DKIM e DMARC** pesam mais que o texto.

PRECISA DE AJUDA?

Mudou o e-mail e agora cai no lixo, ou não sai? Diga-nos o endereço do remetente e uma encomenda de teste, e vemos o que o servidor fez.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

E-mails do WooCommerce que não chegam →

Enviar e-mail do WordPress como deve ser, com SMTP

SPF, DKIM e DMARC: porque o seu e-mail cai no lixo

MozOut 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@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-5016 · v2026.10.28 · Gerado a 15/11/2026 03:35