

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

Lojas Online

CÓDIGO

RLX-PT-KB-5028

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

Portugal · Português

MozOut Portugal

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

<https://www.my.mozout.com/knowledgebase/5028>



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**.

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](#)



Versão online deste documento

A MozOut é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

MozOut Portugal

RLX Holdings (Pty) Ltd. • Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)

943 907 6234

N.º DE REGISTO (CIPC)

2025/667953/07

SEDE

72 York Road, Kensington
Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul

CONTACTOS

info@mozout.com • +27 78 823 3325 • www.mozout.com

HORÁRIO

2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas
Sábado & Domingo - Fechado