

E-mails de transação - Signashop

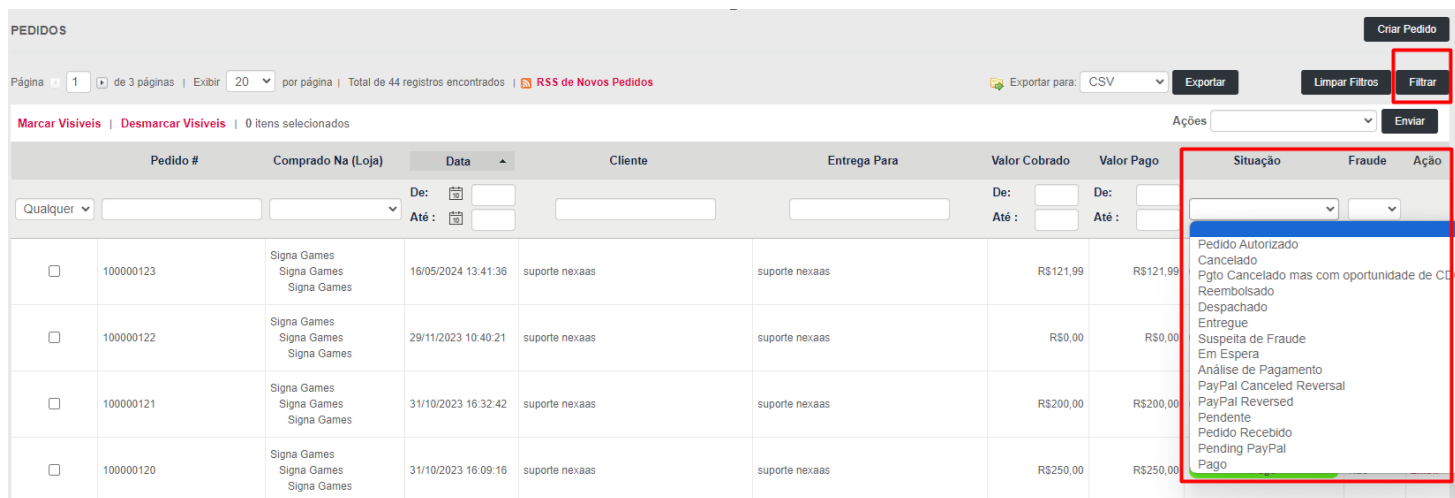
O gerenciamento de pedidos é uma peça fundamental para o bom funcionamento da loja virtual.

1 - Como visualizar pedidos, filtrá-los e editá-los.

1.1 - No painel administrativo de sua loja acesse, no menu **Vendas** e clique em **Pedidos**.

Observe que uma lista com todos os pedidos feitos em sua loja será exibida.

1.2 - Para filtrar os pedidos por status, selecione a opção desejada na coluna **“Situação”**, após selecionar o status desejado clique sobre botão **“Filtrar”**.



The screenshot displays the 'PEDIDOS' (Orders) management interface. At the top, there are navigation and action buttons: 'Criar Pedido', 'Exportar' (with a CSV dropdown), 'Limpar Filtros', and 'Filtrar'. Below this, a summary bar shows '0 itens selecionados' and an 'Enviar' button. The main table lists orders with columns for 'Pedido #', 'Comprado Na (Loja)', 'Data', 'Cliente', 'Entrega Para', 'Valor Cobrado', 'Valor Pago', 'Situação', 'Fraude', and 'Ação'. A dropdown menu is open under the 'Situação' column, showing various order statuses such as 'Pedido Autorizado', 'Cancelado', 'Pgto Cancelado mas com oportunidade de CDC', 'Reembolsado', 'Despachado', 'Entregue', 'Suspeita de Fraude', 'Em Espera', 'Análise de Pagamento', 'PayPal Canceled Reversal', 'PayPal Reversed', 'Pendente', 'Pedido Recebido', 'Pending PayPal', and 'Pago'. The 'Filtrar' button is highlighted with a red box.

Pedido #	Comprado Na (Loja)	Data	Cliente	Entrega Para	Valor Cobrado	Valor Pago	Situação	Fraude	Ação
<input type="checkbox"/>	100000123	Signa Games Signa Games Signa Games	16/05/2024 13:41:36	suporte nexaas	suporte nexaas	R\$121,99	R\$121,99		
<input type="checkbox"/>	100000122	Signa Games Signa Games Signa Games	29/11/2023 10:40:21	suporte nexaas	suporte nexaas	R\$0,00	R\$0,00		
<input type="checkbox"/>	100000121	Signa Games Signa Games Signa Games	31/10/2023 16:32:42	suporte nexaas	suporte nexaas	R\$200,00	R\$200,00		
<input type="checkbox"/>	100000120	Signa Games Signa Games Signa Games	31/10/2023 16:09:16	suporte nexaas	suporte nexaas	R\$250,00	R\$250,00		

1.3 - Para editá-los rapidamente, marque os pedidos que sofrerão as alterações, selecione a opção desejada no campo **Ações** e clique em **Enviar**.

PEDIDOS Criar Pedido

Página 1 de 3 páginas | Exibir 20 por página | Total de 44 registros encontrados | [RSS de Novos Pedidos](#) | Exportar para: CSV | Exportar | Limpar Filtros | Filtrar

Marcar Visíveis | Desmarcar Visíveis | 3 itens selecionados | Ações: Cancelar | Enviar

Pedido #	Comprado Na (Loja)	Data	Cliente	Entrega Para	Valor Cobrado	Valor Pago	Situação	Fraude	Ação	
<input checked="" type="checkbox"/>	100000123	Signa Games Signa Games Signa Games	16/05/2024 13:41:36	suporte nexaas	suporte nexaas	R\$121,99	R\$121,99	Pedido Recebido	Não	Exibir
<input checked="" type="checkbox"/>	100000122	Signa Games Signa Games Signa Games	29/11/2023 10:40:21	suporte nexaas	suporte nexaas	R\$0,00	R\$0,00	Pedido Recebido	Não	Exibir
<input checked="" type="checkbox"/>	100000121	Signa Games Signa Games Signa Games	31/10/2023 16:32:42	suporte nexaas	suporte nexaas	R\$200,00	R\$200,00	Pedido Recebido	Não	Exibir
<input type="checkbox"/>	100000120	Signa Games Signa Games Signa Games	31/10/2023 16:09:16	suporte nexaas	suporte nexaas	R\$250,00	R\$250,00	Pago	Não	Exibir

1.4 - Caso queira acessar o pedido para visualizá-lo detalhadamente, clique sobre o pedido ou no botão **“Exibir”** na coluna de **“Ação”**.

Página 1 de 3 páginas | Exibir 20 por página | Total de 44 registros encontrados | [RSS de Novos Pedidos](#) | Exportar para: CSV | Exportar | Limpar Filtros | Filtrar

Marcar Visíveis | Desmarcar Visíveis | 3 itens selecionados | Ações: Cancelar | Enviar

Pedido #	Comprado Na (Loja)	Data	Cliente	Entrega Para	Valor Cobrado	Valor Pago	Situação	Fraude	Ação	
<input checked="" type="checkbox"/>	100000123	Signa Games Signa Games Signa Games	16/05/2024 13:41:36	suporte nexaas	suporte nexaas	R\$121,99	R\$121,99	Pedido Recebido	Não	Exibir

2 - Como faturar um pedido/venda

A seguir instruções de como gerar a fatura de um pedido, tornar um pedido pendente em um pedido pago/faturado.

2.1 - Clique e selecione ou pesquise o pedido/venda na listagem de pedidos, após ter o pedido aberto no caso do exemplo que será demonstrado utilizaremos um pedido que ainda não obteve o status de pago.

2.2 - Já na página do pedido clique no botão **“Faturar”** para iniciar a geração da fatura.

Esta é uma loja teste. Qualquer pedido realizado não será atendido ou enviado.

Um ou mais índices não estão atualizados: Sistema de Busca. Clique aqui para ir a página de **Gerenciamento de Índices** e reconstruir os índices obrigatórios.

DETALHES DO PEDIDO

PEDIDO # 100000084 | 07/12/2022 11:14:36

Informações

Faturas

Reembolsos

Entregas

Voltar

Logar como cliente

Editar

Cancelar

Enviar Email

Segurar

Faturar

Entrega

Recomprar

PEDIDO # 100000084 (O EMAIL DE CONFIRMAÇÃO DE PEDIDO FOI ENVIADO)

INFORMAÇÕES DO CLIENTE

2.3 - Verificar na página de geração de fatura, checar todos os dados do pedido e cliente.

2.4 - No campo **“Total da Fatura”** você poderá marcar a opção **“E-mail cópia de fatura”** para que o cliente receba um e-mail informando a atualização do status do pedido e clique em **Salvar fatura**. Também poderá nessa aba selecionar se deseja realizar a captura do pedido: online, offline e não capturado, e anexar comentário na geração da fatura do pedido.

HISTÓRICO DA FATURA

Comentários da Fatura

TOTAL DA FATURA

SubTotal R\$40,00

Frete R\$9,90

Valor Total R\$49,90

Valor Capturar Online

Anexar Comentários

Email Cópia de Fatura

Salvar Fatura

3 - Como gerar entrega

A seguir instruções de como gerar a entrega de um pedido, tornar um pedido pago em um pedido enviado/despachado.

3.1 - Clique e selecione ou pesquise o pedido/venda na listagem de pedidos, necessário que o pedido possua o status de **“Pago”** para que seja possível a criação da entrega, após ter o pedido aberto clique sobre o botão **“Entrega”**.

DETALHES DO PEDIDO

A fatura foi criada.

PEDIDO # 100000084 | 07/12/2022 11:14:36

Informações

Faturas

Reembolsos

Entregas

Voltar

Logar como cliente

Editar

Enviar Email

Reembolso

Segurar

Entrega

Recomprar

3.2 - Na página de geração da entrega, na seção de **“Informações de entrega”** clique sobre o botão **“Incluir Rastreador”**.

The screenshot shows a web form titled "INFORMAÇÕES DE ENTREGA". At the top, it displays "Motoboy - Via motoboy em até 24h" and "Total dos Custos de Entrega: R\$9,90". Below this is a table with four columns: "Forma de Entrega", "Título", "Número *", and "Ação". The "Forma de Entrega" column has a dropdown menu currently showing "Valor Persor" with a list of options: "Valor Personalizado", "DHL (Deprecated)", "Federal Express", "United Parcel Service", "United States Postal Service", "DHL", "Serviços de Entrega", and "Correios". The "Ação" column contains a red "Excluir" button. A dark grey "Incluir Rastreador" button is positioned below the dropdown menu. The "Número *" column has an empty input field. The "Título" column also has an empty input field. At the bottom right, there are labels for "Origem" and "Origem para Entrega".

3.3 - Serão abertas algumas opções para configuração da entrega a ser gerada:

- **Forma de entrega:** Selecione o método de envio optado pelo cliente;
- **Título:** Definir o nome do método de entrega por exemplo: Correios-Sedex;
- **Número:** Insira o código de rastreamento do pedido;
- **Ação:** Poderá excluir o campo gerado para adição de um novo.



3.4 - Role até o final da página e selecione a opção **“Email Cópia de Entrega”** para que o cliente receba uma notificação por e-mail referente a atualização do status do pedido.

3.5 - Clique sobre o botão **“Salvar entrega”** dessa forma a entrega do pedido será criada.

IMAGEM PERDIDA

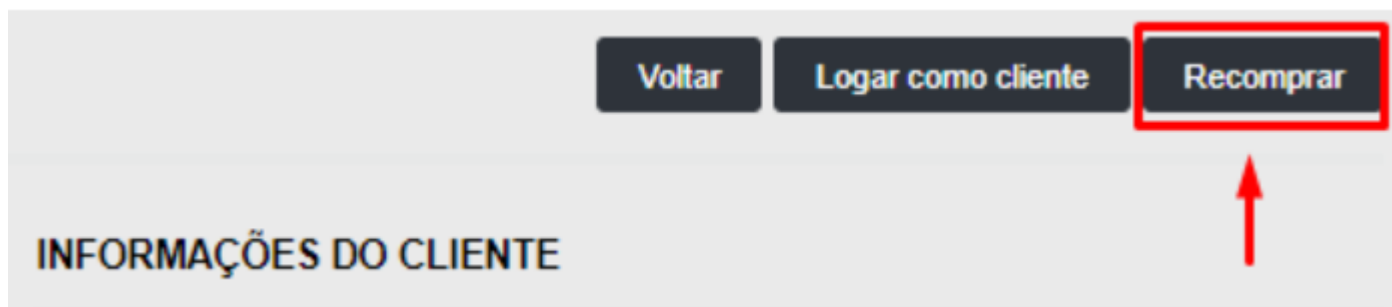
4 - Como recomprar um pedido

O recurso de **Recompra** é importante para situações em que se cancela por engano um pedido ou em casos em que o pedido expira e o cliente quer prosseguir com a compra, dentre diversas outras situações em que poderá ser necessária a realização da recompra de pedidos. Além disso, é possível realizar a recompra utilizando ou adicionando produtos indisponíveis na loja, esgotados no estoque ou modificados antes da recompra. Porém, é preciso ter cuidado com estes tipos de produtos, pois a demora para reposição do produto, ou a modificação de valores ou características, pode deixar o cliente insatisfeito.

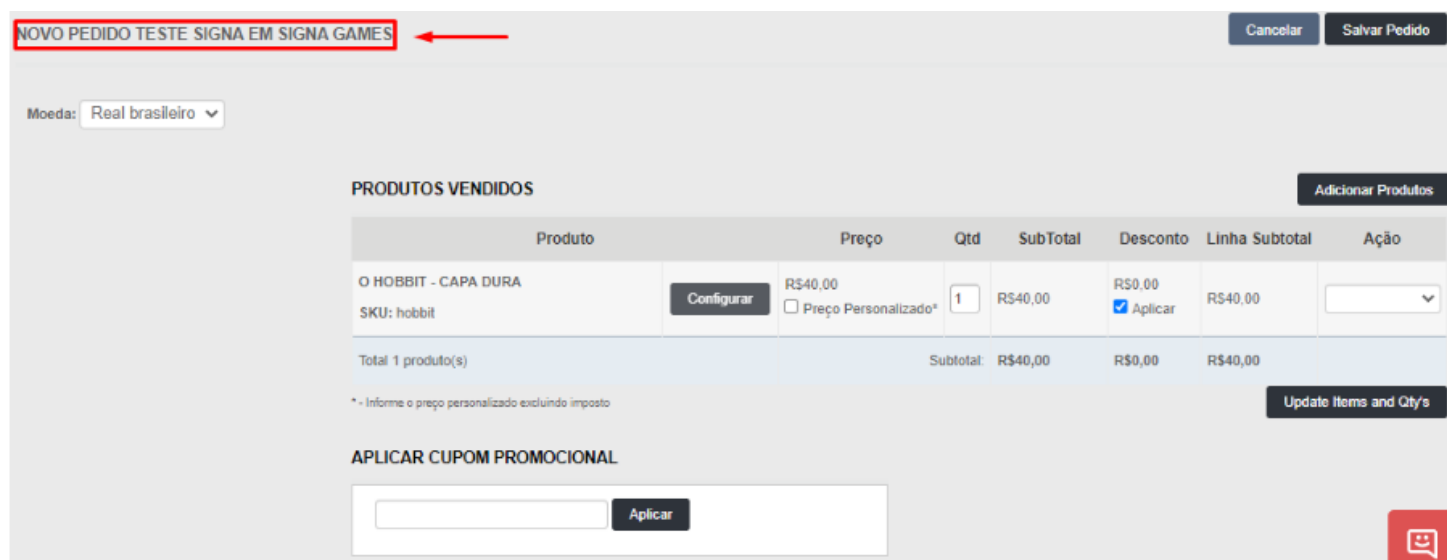
4.1 - Para acessar o pedido cancelado, basta ir em **Vendas > Pedidos** e acessar o pedido em que se deseja recomprar.

	De:	Até:	De:	Até:	De:	Até:	
<input checked="" type="checkbox"/>	100000036	28/05/2022 13:15:25	Teste Signa	Teste Signa	R\$59.80	R\$59.80	Cancelado
<input type="checkbox"/>	100000037	28/05/2022 10:49:29	Teste Signa	Teste Signa	R\$59.80	R\$59.80	Cancelado
<input type="checkbox"/>	100000030	29/04/2022 13:36:19	Teste Signa	Teste Signa	R\$72.09	R\$72.09	Demanda
<input type="checkbox"/>	100000027-1	29/04/2022 13:32:32	Teste Signativa	Teste Signativa	R\$36.90	R\$36.90	Pedido Recebido

4.2 - Após acessar o pedido cancelado, será necessário clicar no botão “**Recomprar**”.



4.3 - Depois que o botão “**Recomprar**” for clicado, haverá um redirecionamento na página, encaminhando para um painel similar ao do print abaixo.



4.4 - Nesta nova página, será necessário realizar uma averiguação no pedido, para que esteja idêntico ao pedido que foi cancelado, caso deseje-se manter o pedido tal como foi feito pelo cliente. Contudo, pode-se realizar modificações no pedido, caso seja da preferência do cliente que efetuou a compra. Sendo assim, será preciso verificar:

4.4.1 - Produtos selecionados e quantidade:

PRODUTOS VENDIDOS

Produto	Preço	Qtd	SubTotal	Desconto
O HOBBIT - CAPA DURA SKU: hobbit	R\$40,00 <input type="checkbox"/> Preço Personalizado*	1	R\$40,00	R\$0,00 <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar
Total 1 produto(s)		Subtotal:	R\$40,00	R\$0,00

4.4.2 - Cupons (se foram aplicados ou não):

APLICAR CUPOM PROMOCIONAL

4.4.3 - Informações do cliente:

INFORMAÇÕES DO CLIENTE

Grupo do Cliente *

Email

CPF/CNPJ *

RG

4.4.4 - Endereço de Entrega e Endereço de Cobrança:


ENDEREÇO DE COBRANÇA	ENDEREÇO DE ENTREGA
Selecionar endereço já cadastrado: <input type="text" value="Teste Signa , Avenida Emília Dias Veiga"/>	Selecionar endereço já cadastrado: <input type="text" value="Teste Signa , Avenida Emília Dias Veiga"/>
<input type="checkbox"/> Utilizar o Endereço de Cobrança	
Prefix <input type="text"/>	Prefix <input type="text"/>
Nome * <input type="text" value="Teste"/>	Nome * <input type="text" value="Teste"/>
Middle Name/Initial <input type="text"/>	Middle Name/Initial <input type="text"/>
Sobrenome * <input type="text" value="Signa"/>	Sobrenome * <input type="text" value="Signa"/>
Suffix <input type="text"/>	Suffix <input type="text"/>

4.4.5 - Forma de pagamento:

FORMA DE PAGAMENTO
<input type="radio"/> CDC Wirecard + Fluxx
<input type="radio"/> Cartão de Crédito
<input checked="" type="radio"/> Boleto Bancário
<input type="button" value="⊕"/> Veja abaixo detalhes sobre

4.4.6 - Forma de entrega:

FORMA DE ENTREGA



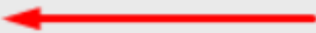
Motoboy

Via motoboy em até 24h - R\$9,90

[Clique para alterar a forma de entrega](#)

4.5 - Depois das informações serem verificadas e corrigidas(se necessário). Um comentário poderá ser adicionado ao pedido, caso seja desejado informar o cliente da recompra do pedido.

HISTÓRICO DO PEDIDO



Comentários do Pedido

Pedido Recomprado!

4.6 - Por fim, antes de ser clicado no botão de **“Salvar Pedido”**, é importante selecionar a caixinha **“Enviar Email de Confirmação”**, para que o cliente tenha ciência de que o pedido foi recomprado:

TOTAIS DO PEDIDO ←

SubTotal	R\$40,00
Frete (Motoboy - Via motoboy em até 24h)	R\$9,90
Valor Total	R\$49,90

Anexar Comentários

Enviar Email de Confirmação

Salvar Pedido

4.7 - Para finalizar este processo, bastará que o botão **“Salvar Pedido”** seja clicado:

Anexar Comentários

Enviar Email de Confirmação

→ **Salvar Pedido**

4.8 - Após clicar em **“Salvar Pedido”**, a página atualizará e um novo pedido será criado, exatamente igual ao pedido que estava com status de cancelado ou da maneira que o cliente quis que o pedido ficasse:

O pedido foi criado.

PEDIDO # 100000039 28/06/2022 09:09:20

Voltar Logar como cliente Editar Cancelar Enviar Email

PEDIDO # 100000039 (O EMAIL DE CONFIRMAÇÃO DE PEDIDO FOI ENVIADO)

INFORMAÇÕES I

Nome Cliente
Email
Grupo Cliente
CPF/CNPJ

Data do Pedido	28/06/2022 09:09:20
Status do Pedido	Pedido Recebido
Comprado Em	Signa Games Signa Games Signa Games

OBS: Ao realizar a recompra, o número do pedido mudará, visto que será criado um novo pedido. Logo após realizar a recompra, a mensagem “O pedido foi criado.” aparecerá na página do pedido. Por fim, o status do novo pedido será o status inicial de qualquer pedido que foi finalizado recentemente.

5 - Casos excepcionais de recompra

5.1 - Produtos indisponíveis na loja:

5.1.1 - Ao tentar fazer a recompra com produtos indisponíveis, uma mensagem abaixo do produto sinalizará a situação do mesmo. Porém, nada impedirá que a recompra com este produto seja realizada:

PRODUTOS VENDIDOS

Produto		Preço	Qty	SubTotal	Desconto	Linha Subto
VIAGEM AO CENTRO DA TERRA SKU: skuviagem- Capa comum	Configurar	R\$55,80 <input type="checkbox"/> Preço Personalizado*	1	R\$55,80	R\$0,00 <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar	R\$55,80
O HOBBIT - CAPA DURA SKU: hobbit	Configurar	R\$40,00 <input type="checkbox"/> Preço Personalizado*	1	R\$40,00	R\$0,00 <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar	R\$40,00
PANQUEQUEIRA SIMPLES A GÁS SKU: 1858017 Este produto está desativado.	Configurar	R\$870,59 <input type="checkbox"/> Preço Personalizado*	1	R\$870,59	R\$0,00 <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar	R\$870,59

5.2 - Produtos esgotados:

5.2.1 - Ao tentar fazer a recompra com produtos esgotados, uma mensagem abaixo do produto sinalizará a situação do mesmo. Porém, nada impedirá que a recompra com este produto seja realizada:

PRODUTOS VENDIDOS

Produto		Preço	Qty	SubTotal	Desconto	Linha Subto
VIAGEM AO CENTRO DA TERRA SKU: skuviagem-Capa comum		R\$55,80 <input type="checkbox"/> Preço Personalizado*	<input type="text" value="1"/>	R\$55,80	R\$0,00 <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar	R\$55,80
O HOBBIT - CAPA DURA SKU: hobbit		R\$40,00 <input type="checkbox"/> Preço Personalizado*	<input type="text" value="1"/>	R\$40,00	R\$0,00 <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar	R\$40,00
Total 2 produto(s)			Subtotal:	R\$95,80	R\$0,00	R\$95,80

Este produto está sem estoque no momento.



5.3 - Produtos modificados:

5.3.1 - O produto modificado estando em estoque e disponível na loja, não apresentará nenhuma mensagem. Logo, não haverá divergências na recompra.

IMPORTANTE: Em todos os casos apontados acima, é importante ter ciência da situação atual do produto, pois caso um produto esteja indisponível ou esgotado e mesmo assim houver a recompra, é importante tentar repor o produto o quanto antes ou manter o cliente ciente da situação do produto.

Referente a produtos modificados, é importante que o cliente tenha ciência das mudanças realizadas, para que o cliente não fique insatisfeito com a recompra e com as modificações do produto.

6 - Como cancelar um pedido

A seguir instruções de como cancelar um pedido.

6.1 - Na listagem de pedidos pesquise e selecione o pedido que deseja cancelar.

6.2 - Após marcar o pedido que fará o cancelamento, em **“Ações”** selecione a opção **“Cancelar”** e em seguida clique sobre o botão **“Enviar”** para que o status do pedido seja alterado.

Esta é uma loja teste. Qualquer pedido realizado não será atendido ou enviado.

Um ou mais índices não estão atualizados: Sistema de Busca. Clique aqui para ir a página de **Gerenciamento de Índices** e reconstruir os índices obrigatórios.

PEDIDOS

Criar Pedido

Página 1 de 1 páginas | Exibir 20 por página | Total de 1 registros encontrados | [RSS de Novos Pedidos](#) | Exportar para: CSV | Exportar | Limpar Filtros | Filtrar

Marcar Visíveis | Desmarcar Visíveis | 1 itens selecionados

Pedido #	Data	Cliente	Entrega Para	Valor Cobrado	Valor Pago	Situação	Fraudado
Qualquer	De: <input type="text"/> Até: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	De: <input type="text"/> Até: <input type="text"/>	De: <input type="text"/> Até: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	100000081	07/12/2022 10:32:16	Teste	Teste	R\$48,25		

Ações: **Enviar**

- Consultar status no Molp
- Exportar Pedidos
- Cancelar**
- Segurar
- Liberar
- Imprimir Faturas
- Imprimir Embalagens
- Imprimir Reembolsos
- Imprimir Tudo
- Imprimir Etiquetas

6.3 - Em seguida poderá visualizar o pedido **“Cancelado”**.

OBS: somente poderão ser cancelados manualmente pedidos em que o status seja de pedido recebido, demais status acima os pedidos devem ser cancelados diretamente no gateway de pagamento utilizado para a transação do pedido.

1 pedido(s) foram cancelados.

PEDIDOS

Criar Pedido

Página 1 de 1 páginas | Exibir 20 por página | Total de 1 registros encontrados | [RSS de Novos Pedidos](#) | Exportar para: CSV | Exportar | Limpar Filtros | Filtrar

Marcar Visíveis | Desmarcar Visíveis | 0 itens selecionados

Pedido #	Data	Cliente	Entrega Para	Valor Cobrado	Valor Pago	Situação	Fraudado
Qualquer	De: <input type="text"/> Até: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	De: <input type="text"/> Até: <input type="text"/>	De: <input type="text"/> Até: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	100000081	07/12/2022 10:32:16	Teste	Teste	R\$48,25	R\$48,25	Cancelado

Ações: **Enviar**

7 - Como logar como cliente

A seguir instruções de como logar como cliente e visualizar a conta do cliente na frente da loja.

7.1 - Na listagem de pedidos pesquise e selecione o pedido do cliente que deseja logar na conta.

7.2 - Já na página do pedido clique sobre o botão **“Logar como cliente”**, você será direcionado para a visualização da loja na página de

Minha conta do cliente.

8 - Como gerar PDF dos pedidos

A seguir instruções de como gerar o PDF dos pedidos de sua loja.

8.1 - No painel administrativo de sua loja acesse, no menu **Vendas** e clique em **Pedidos**.

Observe que uma lista com todos os pedidos feitos em sua loja será exibida.

8.2 - Após selecionar o pedido e abri-lo, selecione a aba **"Faturas"** e clique sobre a fatura do pedido.

Esta é uma loja teste. Qualquer pedido realizado não será atendido ou enviado.

Um ou mais índices não estão atualizados: Sistema de Busca. Clique aqui para ir a página de **Gerenciamento de Índices** e reconstruir os índices obrigatórios.

DETALHES DO PEDIDO PEDIDO # 100000111 | 30/12/2022 15:09:51

Informações Voltar Logar como cliente Enviar Email Recomprar Marcar Fraude Testar regra de Blacklist Testar regra de Revisão de Pedido

Faturas

Reembolsos

Entregas

Histórico de Comentários

Transações

Página 1 de 1 páginas | Exibir 20 por página | Total de 1 registros encontrados Limpar Filtros Filtrar

Fatura #	Cliente	Data da Fatura	Situação	Valor Pago
		De: <input type="text"/> Até: <input type="text"/>	<input type="text"/>	De: <input type="text"/> Até: <input type="text"/>
100000007	Nexaas	18/01/2023 15:08:45	Pago	R\$121,50

8.3 - Com a fatura aberta clique no botão **"Imprimir"**.

Um ou mais índices não estão atualizados: Sistema de Busca. Clique aqui para ir a página de **Gerenciamento de Índices** e reconstruir os índices obrigatórios.

FATURA #100000007 | PAGO | 18/01/2023 15:08:45 (O EMAIL DE FATURA NÃO FOI ENVIADO) Voltar Enviar Email Imprimir

Pedido # 100000111 (O Email de confirmação de pedido foi enviado)

Data do Pedido 30/12/2022 15:09:51

Status do Pedido **Reembolsado**

INFORMAÇÕES DO CLIENTE

Nome Cliente Nexaas

8.4 - Será iniciado o download do arquivo do pedido em PDF.

Dúvidas ou dificuldades para configurar o módulo? Entre em contato com o suporte! Será um prazer atender você :)

Revision #2

Created Tue, Aug 19, 2025 4:00 PM by Lucas Steinbach

Updated Sat, Aug 23, 2025 1:28 PM by Lucas Steinbach