

Gerenciar pedidos - Signacommerce

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 no botão “Filtros”, após selecionar o status desejado clique sobre botão “Aplicar filtros”.

The screenshot displays the 'Pedidos' (Orders) management interface in SignaCommerce. At the top, there's a yellow notification bar stating 'One or more Mageplaza extensions are not validated. Click here to validate them.' and a system message count 'Mensagens do sistema: 3'. The sidebar on the left contains navigation icons for 'PAINEL DE CONTROLE', 'VENDAS', 'CATALOGO', 'CLIENTES', 'MARKETING', 'CONFIGURACAO', and 'SISTEMA'. The main area features a search bar with the placeholder 'Search by keyword'. To the right of the search bar is a 'Filtros' button. Below these are several filter fields: 'Data da Compra' (with 'de' and 'para' date pickers), 'Total Geral (Base)' (with 'de' and 'para' input fields), 'Total Geral (Comprado)' (with 'de' and 'para' input fields), 'Ponto de Compra' (a dropdown menu), 'ID' (an input field), 'Nome de Cobrança' (an input field), 'Nome de Entrega' (an input field), and 'Status' (a dropdown menu). A 'Criar novo pedido' button is located in the top right corner. At the bottom right, there are icons for 'Nova Visão', 'Colunas', and 'Exportar'.

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

[← Voltar](#)[Logar como Usuário](#)[Reverse](#)[Cancelar](#)[Enviar E-mail](#)[Colocar em Espera](#)[Faturar](#)[Criar Envio](#)

VISUALIZAR PEDIDO

Informações

Informações do Pedido e da Conta

Pedido #000000016 (O e-mail de confirmação de pedido foi enviado)

Informações da Conta [Editar 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 “Cópia do e-mail da fatura” para que o cliente receba um e-mail informando a atualização do status do pedido e clique em Enviar fatura. Também poderá nessa aba anexar comentários na geração da fatura do pedido.

Nova Fatura[← Voltar](#)[Redefinir](#)[Atualizar Qtde](#)**Total do Pedido****Histórico de Faturas****Comentários da Fatura****Totais da Fatura**

Subtotal	R\$80,00
Envio e Manuseio	R\$9,90
Total Geral	R\$89,90

A fatura será criada off-line sem o gateway de pagamento.

☐ Acrescentar Comentários☒ Cópia do e-mail de fatura[Enviar 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 “Criar envio”.

[←
Voltar](#)[Logar como
Usuário](#)[Reverse](#)[Enviar E-
mail](#)[Nota de
Crédito](#)[Colocar em
Espera](#)[Criar
Envio](#)

✓ A fatura foi criada.

[VISUALIZAR PEDIDO](#)

Informações do Pedido e da Conta

3.2 - Na página de geração da entrega, na seção de “Transportadora” clique sobre o botão “Adicionar o número de rastreamento”.

Informações de Entrega

Motoboy - Em até 24 horas

Frete total: R\$0,00

Transportadora	Título	Número	Ação
Adicionar o número de rastreamento			

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

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

Informações de Entrega

Motoboy - Em até 24 horas

Frete total: R\$0,00

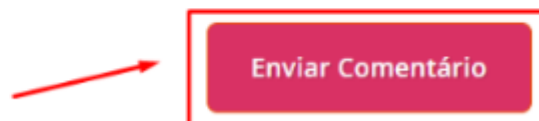
Transportadora	Título	Número	Ação
Valor personalizado Valor personalizado DHL Federal Express United Parcel Service United States Postal Service Magento Shipping Frenet Shipping Gateway Correios			

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

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

Opções de Entrega

- ☐ Acrescentar Comentários
- ☐ Enviar Cópia da Entrega por E-mail



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.

Criar novo pedido

Search by keyword

Filtros

Nova Vista

Colunas

Exportar

Active filters: Nome de Cobrança: Teste Signa

Ações 5 registros encontrados 20 por página 1 of 1

ID	Ponto de Compra	Data da Compra	Nome de Cobrança	Nome de Entrega	Total Geral (Base)	Total Geral (Comprado)	Status	Ação	Decisão da Garantia Signifyd	Ação (Logar)	Seller	Filial
☐	000000021	Main Website Main Website Store Default Store View	12 'Mo' set. '11' 2022 16:43:30	Teste Signa	Teste Signa	R\$450,00	R\$450,00	Processing	Ver	Logar como Usuário		
☐	000000020	Main Website Main Website Store Default Store View	12 'Mo' set. '11' 2022 16:33:43	Teste Signa	Teste Signa	R\$450,00	R\$450,00	Complete	Ver	Logar como Usuário		
☐	000000019	Main Website Main Website Store Default Store View	12 'Mo' set. '11' 2022 16:23:54	Teste Signa	Teste Signa	R\$450,00	R\$450,00	Complete	Ver	Logar como Usuário		

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

← Voltar	Logar como Usuário	Reverse	Enviar E-mail	Nota de Crédito	Refazer Pedido
--------------------------	------------------------------------	-------------------------	-------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

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

Cancelar

Enviar Pedido

Moeda do pedido:

Real brasileiro

Atividades do Cliente

Carrinho de Compras (0)

Não há itens

Lista de Desejos (0)

Não há itens

Itens Pedidos

Adicionar Produtos

Produto	Preço	Qtd	Subtotal	Desconto	Subtotal da Linha	Ação
Tênis Adidas SKU: TenisAdidas-Preto	R\$500,00	1	R\$500,00	R\$0,00 ☒ Aplicar	R\$500,00	Por favor, s
1 produto(s) no total		Subtotal:	R\$500,00	R\$0,00	R\$500,00	

* - Inserir preço personalizado, excluindo impostos

Aplicar Cupom de Desconto

Atualizar Itens e Quantidades

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:

Itens Pedidos

Adicionar Produtos

Produto	Preço	Qtd	Subtotal	Desconto	Subtotal da Linha	Ação
Tênis Adidas SKU: TenisAdidas-Preto	R\$500,00	1	R\$500,00	R\$0,00 ☒ Aplicar	R\$500,00	Por favor, s
1 produto(s) no total		Subtotal:	R\$500,00	R\$0,00	R\$500,00	

4.4.2 - Cupons (se foram aplicados ou não):

Aplicar Cupom de Desconto



4.4.3 - Informações da conta do cliente:

Informações da Conta



Grupo *

Wholesale



E-mail *

teste@signativa.com.br

CPF

111.022.789-20

CNPJ

RG

Razão Social

Nome Fantasia

IE

4.4.4 - Endereço de Entrega e Endereço de Cobrança:

Informações de Endereço

Endereço de Cobrança

Selecione endereços de cliente existentes:

Teste Signa, Avenida Emilia Dias Veiga 149 Centro Cívico, Araranguá, Sar

Prefixo

Nome *

Teste

Nome do Meio

Sobrenome *

Signa

Endereço de Entrega

☒ Mesmo que o endereço de cobrança

Selecione endereços de cliente existentes:

Teste Signa, Avenida Emilia Dias Veiga 149 Centro Cívico, Araranguá, Sar

Prefixo

Nome *

Teste

Nome do Meio

Sobrenome *

Signa

4.4.5 - Método de pagamento:

Payment & Shipping Information

Método de Pagamento

- ☐ Pagamento Teste
- ☐ Transferência Bancária
- ☐ Pix
- ☐ Cartão de Crédito
- ☐ Boleto Bancário

4.4.6 - Método de entrega:

Método de Entrega *

Retirada na loja

- ☐ Rua teste - R\$0,00

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.

Total do Pedido

Histórico de Pedidos

Comentários do Pedido

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

Total Pedido

Subtotal	R\$500,00
Envio e Manuseio	R\$0,00
Financing Cost	R\$0,00
Total Geral	R\$500,00

☒ Acrescentar Comentários

☒ E-mail de confirmação de pedido

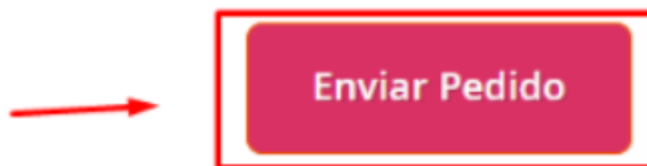
Enviar Pedido

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

Total Pedido

Subtotal	R\$500,00
Envio e Manuseio	R\$0,00
Financing Cost	R\$0,00
Total Geral	R\$500,00

- ☒ Acrescentar Comentários
- ☒ E-mail de confirmação de pedido



4.8 - Após clicar em “Enviar 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:

#000000024

←
Voltar

Logar como
Usuário

Reverse

Cancelar

Enviar E-
mail



Você criou o pedido.

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, em Itens do pedidos aparecerá como “Não há itens pedidos”.

Cancelar

Enviar Pedido

Itens Pedidos

Adicionar Produtos

Produto	Preço	Qtd	Subtotal	Desconto	Subtotal da Linha	Ação
Não há itens pedidos						

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.

Itens Pedidos

[Adicionar Produtos](#)

Produto	Preço	Qty	Subtotal	Desconto	Subtotal da Linha	Ação
Tênis Adidas SKU: TenisAdidas-Preto	R\$500,00	1	R\$500,00	R\$0,00 ☒ Aplicar	R\$500,00	Por favor, s 
Configurar						
 Este produto está em falta. 						
1 produto(s) no total	Subtotal:		R\$500,00	R\$0,00	R\$500,00	

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.

Pedidos

Search by keyword

Active filters: Nome de Cobrança: Teste Signa

Ações

6 registros encontrados (1 selecionado)

Cancelar

Colocar em Espera

Retomar

Imprimir Faturas

Imprimir Guias de Entrega

	Data da Compra	Nome de Cobrança	Nome de Entrega	Total Geral (Base)	Total Geral (Comprado)
Website	9 'Th' fev. '44' 2023 16:42:11	Teste Signa	Teste Signa	R\$500,00	R\$500,00
Website					
Default Store					

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.

✓ Nós cancelamos 1 pedido(s).

Search by keyword

Filtros

Nova Visão

Colunas

Exportar

Active filters: Nome de Cobrança: Teste Signa

Ações

6 registros encontrados

20 por página

1 of 1

ID	Ponto de Compra	Data da Compra	Nome de Cobrança	Nome de Entrega	Total Geral (Base)	Total Geral (Comprado)	Status	Ação	Decisão da Garantia Signifyd	Ação (Logar)	Seller	Filial
000000024	Main Website Main	9 'Th' fev. '44' 2023 16:42:11	Teste Signa	Teste Signa	R\$500,00	R\$500,00	Canceled	Ver		Logar como Usuário		

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 usuário”, você será direcionado para a visualização da loja na página de Minha conta do cliente.

Ações

▼

6 registros encontrados

20

▼

por página

<

1

of 1

>

▼	ID	Ponto de Compra	Data da Compra	Nome de Cobrança	Nome de Entrega	Total Geral (Base)	Total Geral (Comprado)	Status	Ação	Decisão da Garantia Signifyd	Ação (Logar)	Seller	Filial
☐	000000024	Main Website Main Website Store Default Store View	9 'Th' fev. '44' 2023 16:42:11	Teste Signa	Teste Signa	R\$500,00	R\$500,00	Canceled	Ver		Logar como Usuário		

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.

#000000020

Novidades SignaCommerce 

Voltar

Logar como Usuário

Reverse

Enviar E-mail

Nota de Crédito

Refazer Pedido

Visualizar Pedido

Informações

Faturas

Notas de Crédito

Postagens

Histórico de Comentários

Search by keyword

Ações

1 registros encontrados

20

por página

<

1

of 1

>

Faturar

+

Data da Fatura

Pedido #

Data do Pedido

Nome de Cobrança

Status

Valor

Ação

000000003

12 'Mo' set. '11' 2022 16:34:52

000000020

12 'Mo' set. '11' 2022 16:33:43

Teste Signa

Pago

R\$450,00

Ver

8.3 - Com a fatura aberta clique no botão “Imprimir”.

#000000003

Novidades SignaCommerce

 signative ▾



← Voltar

Logar como Usuário

Enviar E-mail

Imprimir

Informações do Pedido e da Conta

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, Sep 2, 2025 12:03 PM by Lucas Steinbach

Updated Tue, Sep 9, 2025 2:37 PM by Lucas Steinbach