

3. Cadastro de OPV

Uma **OPV** é um potencial cliente que demonstrou interesse em um produto ou serviço, geralmente fornecendo alguma forma de contato (como e-mail, telefone ou redes sociais) para receber mais informações.

No contexto de vendas e marketing:

- **Origem:** um lead pode surgir a partir de anúncios, redes sociais, site, eventos, indicações ou campanhas de marketing.
- **Objetivo:** nutrir e qualificar esse contato até que ele esteja pronto para uma negociação.
- **No CRM da Dommus:** o lead é registrado como uma oportunidade de negócio, contendo dados e histórico de interações para acompanhamento pela equipe comercial.

☐ Exemplo prático:

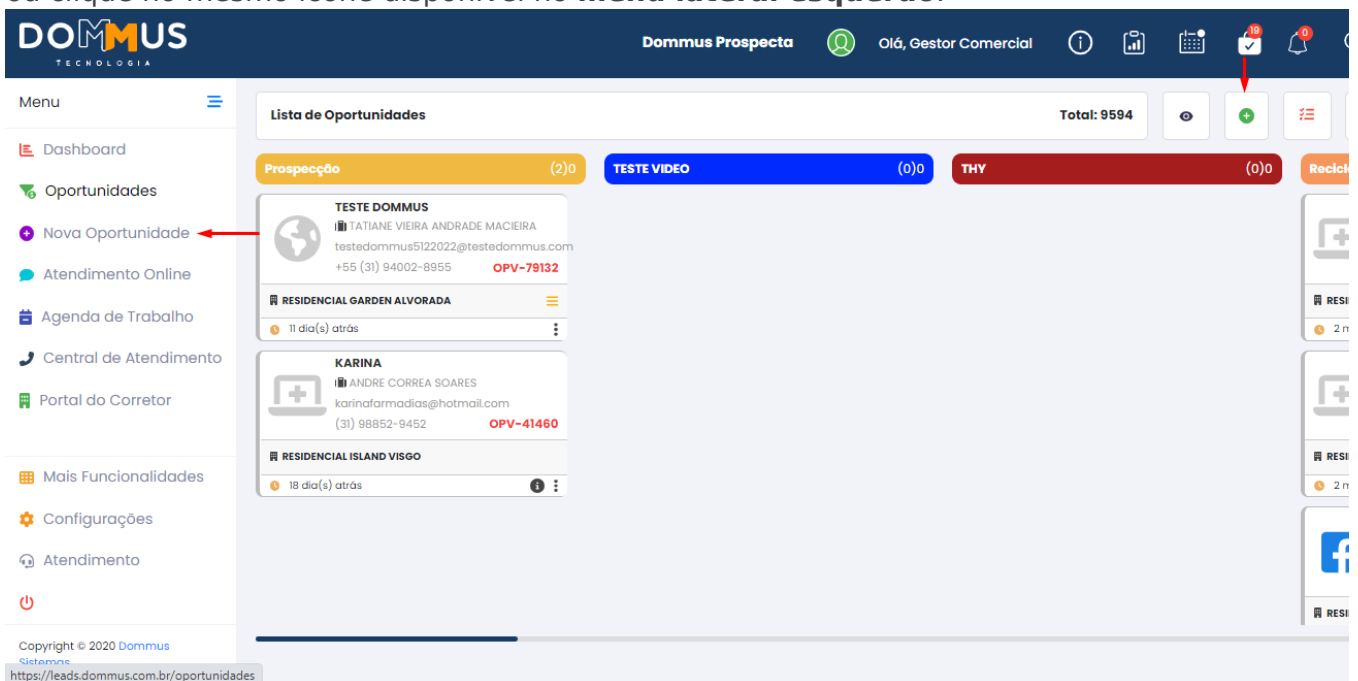
Se alguém preenche um formulário no site da sua construtora pedindo mais informações sobre um apartamento, ou seu corretor cadastra manualmente, essa pessoa se torna uma **OPV** para sua equipe de vendas.

- [3.1 Cadastrando uma OPV manualmente](#)
- [3.2 Entendendo a OPV - Aba Cadastro](#)
- [3.3 Entendendo a OPV - Aba Qualificação](#)
- [3.4 Entendendo a OPV - Aba Atividade](#)
- [3.5 Entendendo a OPV - Anexos, Pendências e Questionários](#)
- [3.6 Entendendo a OPV - Informar desistência de um lead](#)

3.1 Cadastrando uma OPV manualmente

- Para iniciar o registro de uma nova oportunidade no sistema, siga os passos abaixo:

1. Clique no **ícone de nova oportunidade** localizado no **canto superior direito da tela**, ou clique no mesmo ícone disponível no **menu lateral esquerdo**.



2. Ao selecionar qualquer uma dessas opções, será exibida a tela de **Cadastro de Nova Oportunidade**, onde será necessário **preencher todos os campos solicitados** para concluir o registro.

Cadastrar nova oportunidade ✕

Dados do Lead ▾

Campanha: * Mídia: * Origem: *

Etapa da Oportunidade:

Nível de Interesse

Nome: * CPF:

E-mail: * Telefone: *

Endereço ▾

CEP: Endereço:

Bairro: Cidade: Estado:

Número: Complemento:

• Ao cadastrar uma nova **Oportunidade (OPV)**, o preenchimento das informações segue a seguinte ordem:

1. **Dados do Lead**

Nesta seção, insira informações relacionadas à origem e qualificação do lead, incluindo:

- **Campanha**
- **Mídia**
- **Origem**
- **Nível de interesse do cliente**
- **Etapa do funil de vendas** em que o lead será inserido

2. **Dados do Interessado**

Informe os dados pessoais do cliente:

- **Nome completo**
- **CPF**
- **E-mail**
- **Telefone**

3. **Endereço**

Preencha as informações de localização do interessado.

Campos Obrigatórios e Recomendados

- **Asterisco vermelho (*)** → Campo de preenchimento **obrigatório**.
- **Asterisco verde (*)** → Campo **não obrigatório**, mas **altamente recomendado**, pois pode ser relevante caso a oportunidade avance para a fase de negociação.

“ **Boas práticas:** Fornecer o máximo de informações possíveis no momento do cadastro contribui para uma análise mais precisa e um processo de vendas mais eficiente.

“ **Dica:** Certifique-se de inserir informações completas e precisas, garantindo um melhor acompanhamento do lead ao longo do processo de vendas.

Na etapa final do cadastro da **Oportunidade (OPV)**, é realizado o preenchimento dos **dados de conversão**.

Nesta fase, devem ser informados:

- **Empreendimento de interesse** do cliente
- **Dados de atendimento**, incluindo:
 - **Equipe**
 - **Gerente**
 - **Corretor** ou Pre **Atendente** responsável

Conversão do Lead ▼

Empreendimento: *
Selecione o empreendimento ▼

Equipe Pré Atendimento: Distribuir... ▼	Gestor Pré Atendimento: Distribuir... ▼	Atendente: Distribuir... ▼
Equipe PDV: Distribuir... ▼	Gerente PDV: Distribuir... ▼	Corretor: Distribuir... ▼

Travar campos cadastro

 Salvar

“ **Observação:** Essa etapa garante que a oportunidade seja direcionada corretamente dentro do fluxo de vendas, permitindo o acompanhamento e a gestão eficaz do atendimento.

Ao cadastrar uma nova OPV, você pode se deparar com a mensagem que já existe um cliente já cadastrado com os dados informados, para isso você precisa localizar o já existente no sistema para conseguir prosseguir.

3.2 Entendendo a OPV - Aba Cadastro

Após **finalizar a criação de uma Oportunidade (OPV)** ou **receber um lead via integração**, ao abrir o registro serão exibidas diversas informações e configurações relacionadas a esse lead.

Informações do(s) Lead(s)

OPORTUNIDADE: TESTE2 (OPV-20065)

Cadastro Qualificação Atividade Anexos Pendências Qu

Informações do(s) Lead(s)



Nome: teste2
Email: laurinharamos1810@gmail.com
Telefone:  +31994378375
Empreendimento: EMPREENDIMENTO 004
Campanha: Leads Whatsapp
Origem: Central de Atendimento




Entrada: 26/08/2024 às 16:02


Logo na abertura, será apresentado um **card de informações** com os dados principais:

- **Cadastro manual** → o card exibirá as informações inseridas no momento do preenchimento da tela de cadastro.
- **Cadastro via integração** → o card exibirá as informações referentes às **origens de captação** do lead, conforme recebidas pela integração.

Essas informações iniciais são fundamentais para contextualizar o atendimento e auxiliar na priorização das ações comerciais.

Conversão do Lead

Conversão do Lead	▼
Empreendimento: * EMPREENDIMENTO 004	
Equipe Pré Atendimento: Equipe inativa	
Gestor Pré Atendimento: Não Atribuído	
Atendente: Não atribuído	
Equipe PDV: PDV 001	
Gerente PDV: Não Atribuído	
Corretor: Não atribuído	

 Salvar Conversão

Na sequência, são exibidos os **dados de conversão** do lead, que permitem identificar claramente os **responsáveis pelo atendimento** ao cliente.

Essas informações incluem a **equipe, gerente e corretor** associados à Oportunidade (OPV) e têm como finalidade:

- Garantir que apenas os usuários vinculados ao atendimento possuam acesso às informações da OPV.
- Manter a segurança e a confidencialidade dos dados do cliente durante todo o processo de vendas.


“Essa vinculação é essencial para assegurar o controle de acesso e a rastreabilidade do atendimento.

Cliente(s) Envolvido(s)



Cliente(s) Envolvido(s) ▼


1º Cliente ✎


teste2



Informações de Contato

Celular: +31994378375  

Tel residencial: +31994378375 

Email: laurinharamos1810@gmail.com 

Data de Nascimento:

Idade:

Gênero:

Endereço

Logradouro:

●

O campo **Clientes Envolvidos** permite registrar e visualizar todas as pessoas físicas ou jurídicas que possuem participação ou interesse direto na **Oportunidade (OPV)**.

Este recurso é útil para:

- **Relacionar mais de um cliente** a uma mesma oportunidade, como em casos de compra conjunta, sócios ou cônjuges.
- Facilitar o **acompanhamento e a comunicação** com todos os envolvidos no processo de negociação.
- Garantir que as informações de contato e o histórico de interações de cada participante estejam centralizados e acessíveis.
- O preenchimento das informações é necessário para quando for subir o processo para o módulo de vendas para seguir com o processo.

“ **Observação:** Ao incluir clientes envolvidos, todos os dados devem ser atualizados e verificados, evitando divergências que possam impactar a negociação ou o contrato final.

Histórico

Histórico

Nutrição

11/08/2025 às 14:56

Alteração da Etapa da OPV

Etapa Alterada:

De - Aguardando Atendimento...

Ação realizada por:

Administrador do Sistema



10/01/2025 às 17:43

Tarefa/Lembrete cadastrada

Responsável: MARCELO ALVES

Título: Teste Fabiano

Tipo da Tarefa: Agendar visita

Data Agendamento: 10/01/2025 às 20:00 h...

Ação realizada por:

Administrador do Sistema



26/08/2024 às 16:04

Envio de mensagem (SMS/WhatsApp)

Responsável: ATENDIMENTO

Contato: (31) 99437-8375

Observação:

Feedback:



O **Histórico** é o espaço onde são armazenados todos os registros relacionados ao lead, desde a sua entrada no sistema até a sua conclusão.

O principal objetivo dessa funcionalidade é **registrar de forma detalhada e segura toda a movimentação do lead**, com destaque para as **interações entre corretor e cliente**.

Características

- **Registro cronológico:** as informações são exibidas na ordem exata em que ocorreram.
- **Imutabilidade:** não é possível realizar alterações nos registros, garantindo a **integridade e a confiabilidade** dos dados.

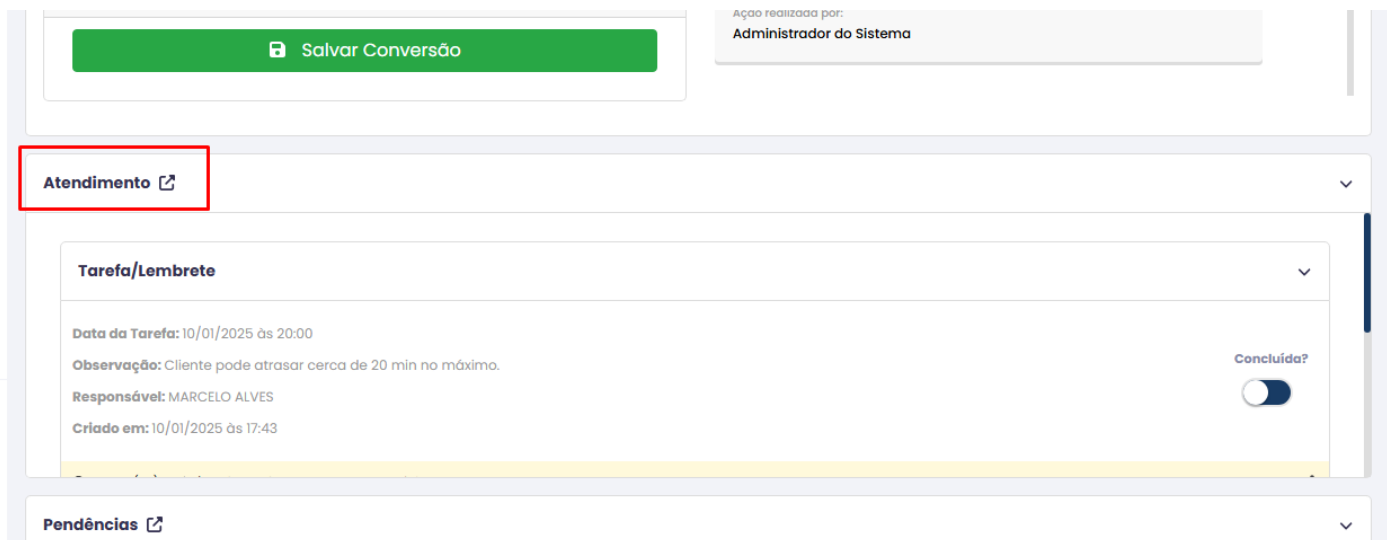
- **Abrangência:** contempla desde o histórico de contato até mudanças de status, observações e ações realizadas no atendimento.

“Essa rastreabilidade é essencial para auditorias, análises de desempenho e acompanhamento preciso de cada oportunidade.

Mais recursos

The screenshot displays a CRM interface with a dark blue header bar. The header contains a profile icon, the text "Olá, Gestor Comercial", and several utility icons: an information icon, a bar chart, a calendar, a checkmark with a notification badge of 12, a bell with a notification badge of 0, and a search icon. Below the header, there is a section with a toggle switch labeled "Ocultar Dados Públicos" and two buttons: "Informar desistência" (highlighted with a red underline and a large number 4) and "Aguardando Atendimento" (highlighted with a yellow background and a large number 5). Below this, there is a WhatsApp icon with a large number 2 and a green button labeled "Informar Venda Ganha >>" (highlighted with a green background and a large number 3). At the bottom, there is a comment field with a plus icon and a dropdown arrow, a large number 1, and the placeholder text "Registre aqui, um comentário...". Below the comment field, there is a section for "Etiquetas" (tags) with a yellow background and the text "Ainda não possui nenhuma etiqueta!". At the bottom, there is a section for "Cliente(s) Envolvido(s)" with a dropdown arrow.

1 - Atalho para **registrar um comentário rápido** . Você consegue visualizar na aba atendimento e também no final do lead no campo de atendimento.



2 - Atalho para iniciar uma conversa no WhatsApp Web pelo navegador com o cliente ou se possuir o nosso módulo do conecta, ele inicia o atendimento diretamente pelo módulo.

3 - O **Informar Venda Ganha** é um botão configurável no CRM que permite registrar a conclusão de uma venda de forma ágil.

Ele pode ser configurado para duas finalidades distintas:

1. **Venda Ganha**

- Registra o lead como **venda concluída** diretamente no sistema.
- Não passa pelo processo de geração de contrato no módulo **Dommus Vende**.
- Indicado para casos em que a negociação é finalizada fora do fluxo formal de contratos da plataforma.

2. **Documentação**

- Substitui a função de venda direta, gerando um **processo no módulo de Vendas**.
- Permite seguir com o fluxo de negociação formal, incluindo a etapa de documentação e assinatura de contrato.

Registrar Dados da Venda ✕

Valor da Venda

R\$ 500.000,00

Data da Venda *

26/08/2024 📅

Data da Contabilização

27/08/2024 📅

📁 Salvar

4 - Informar desistência é utilizado quando há desistência por parte do cliente, você pode informar o motivo e informar as considerações da desistência.

É possível realizar relatórios com os motivos de desistência para análises comerciais dentro do Dommus.

5 - O Status da Oportunidade (OPV) indica em qual **etapa do funil de vendas** a oportunidade se encontra.

Essa funcionalidade permite ao corretor **alterar manualmente as etapas** conforme a negociação evolui, garantindo que o registro reflita com precisão o andamento do processo comercial.

Características

- **Personalização:** as etapas do funil podem ser configuradas de acordo com o fluxo de negociação da empresa.
- **Fluxo completo:** pode contemplar desde o primeiro contato até o fechamento da venda.
- **Evolução automática:** determinadas etapas podem ser avançadas automaticamente por meio de **automações configuradas no sistema**.


Essa visualização é fundamental para acompanhar o progresso das oportunidades e facilitar a gestão do pipeline de vendas.

Alterar Etapa e Status ✕

Padrão TESTE

- Pré Lançamento
- Em Atendimento
- Visita Agendada
- Lead Inexistente
- Visita Comparecida
- Base de Retrabalho
- Proposta
- Montagem de Pasta
- Pré Atendimento

Nenhum status adicionado a essa etapa

 **Salvar**

Título: Teste Fabiano

3.3 Entendendo a OPV - Aba Qualificação

A seção **Informações de Qualificação** é utilizada para registrar e gerenciar a avaliação do cliente (lead ou prospect), permitindo entender melhor seu perfil e potencial de conversão.

Funcionalidades principais

- **Origem:** indica de onde veio o lead, como campanhas, mídias ou canais específicos.
- **Temperatura:** classifica o nível de interesse ou prontidão do cliente para avançar na negociação (por exemplo: frio, morno ou quente).
- **Observações:** espaço para anotar informações relevantes sobre o cliente, histórico ou contexto da negociação.

Personalização

Além dos campos padrão, é possível **criar campos personalizados** de acordo com as necessidades da empresa, possibilitando um registro mais detalhado e alinhado à estratégia comercial.

“ Essa flexibilidade garante que as informações do lead sejam completas, facilitando a tomada de decisão e a priorização no atendimento.

Alguns exemplos de campos possíveis de criação

Dados de qualificação do Lead/Prospect

Origem: *
Mídias Sociais

Temperatura:
Normal

Proponentes possui restrição no CPF? Se sim, quais valores?
R\$ 0,00

Renda Mensal (Informal) se tiver:
R\$ 0,00

Até que valor do imóvel pretende adquirir?
R\$ 0,00

Possui algum financiamento atualmente? Se sim, qual valor da parcela?
Ocupação/Profissão

Estado Civil
Selecione uma opção:

Possui Dependentes
Selecione uma opção:

Possui saldo FGTS
R\$ 0,00

Pretensão de Sinal
R\$ 0,00

Renda Bruta Familiar
R\$ 0,00

Valor Disponível
R\$ 0,00

Tempo previsto para compra

Tipologia
Selecione

Empreendimento
Selecione

CEP de onde mora
Digite o CEP

Observação:



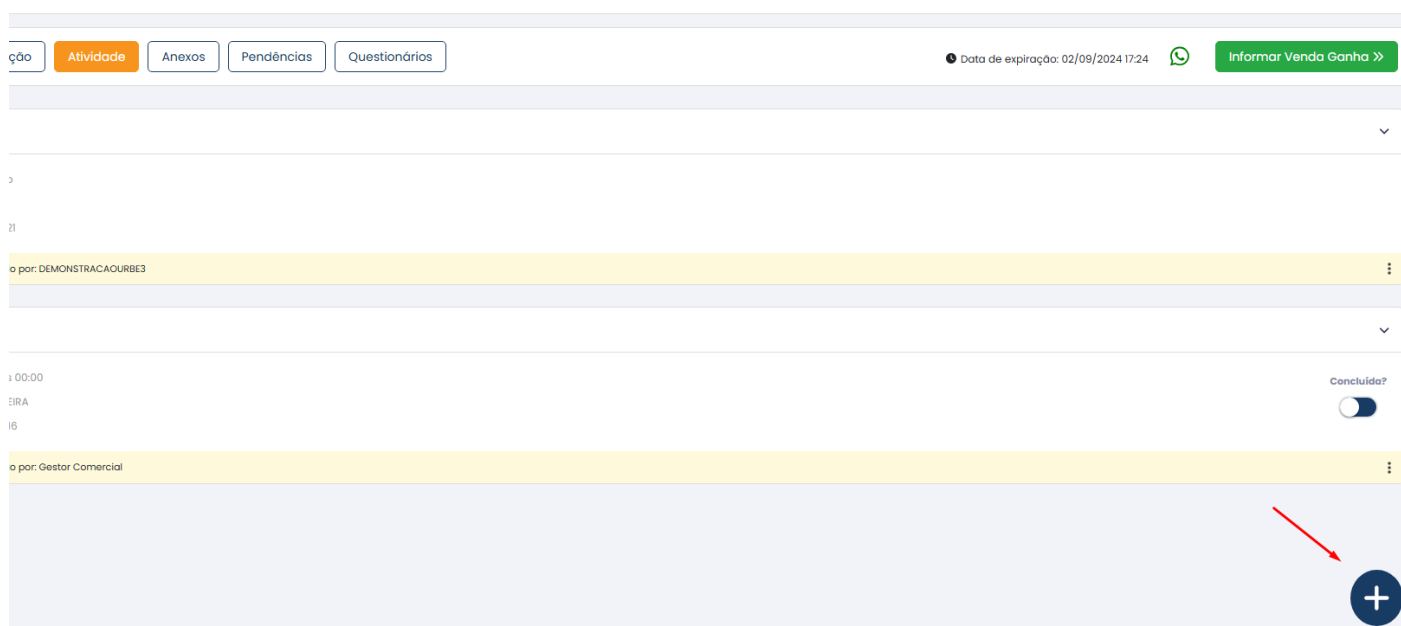
3.4 Entendendo a OPV - Aba Atividade

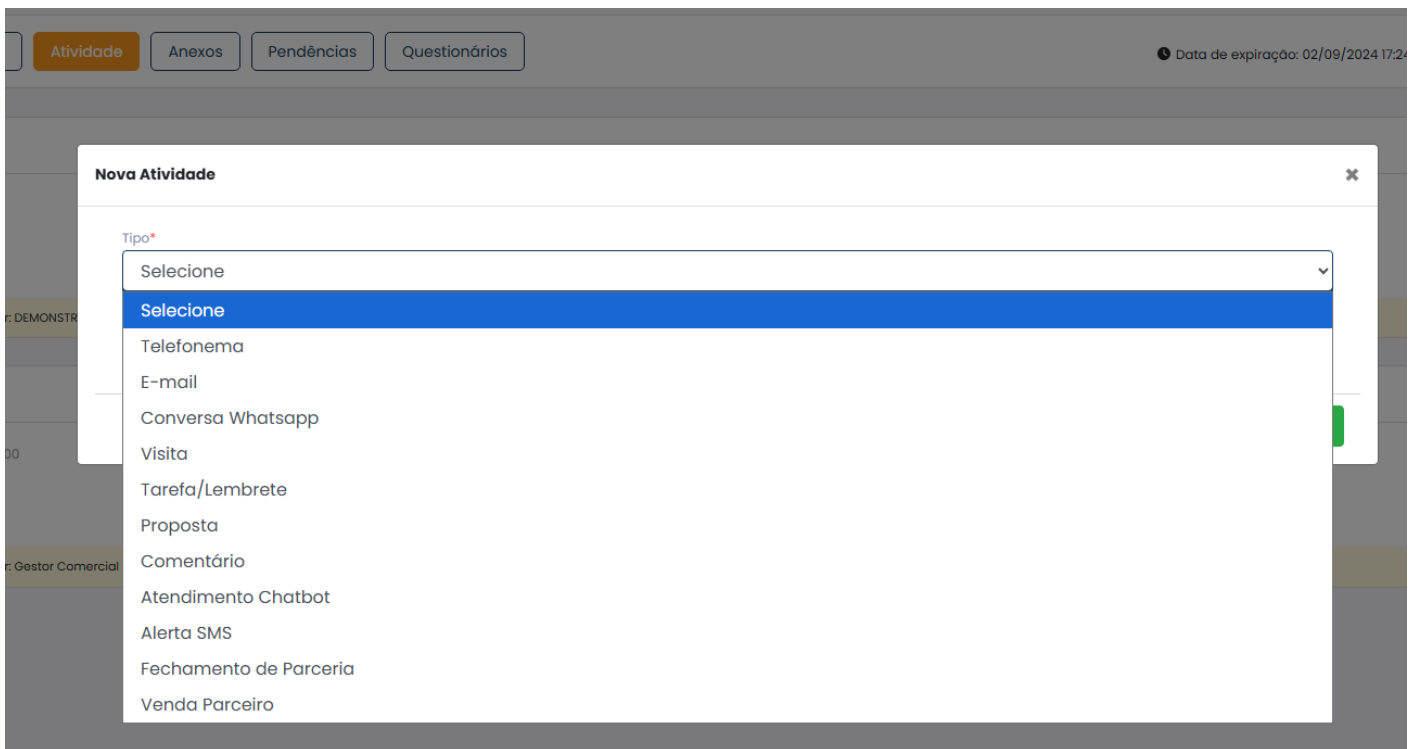
A seção **Atividade** é utilizada para registrar e acompanhar todos os contatos e interações realizados com o cliente.

Funcionalidades principais

- **Registro de contatos:** permite documentar atendimentos feitos por telefone, e-mail, WhatsApp ou outros canais de comunicação.
- **Cadastro de tarefas e lembretes:** possibilita que o corretor agende ações futuras, garantindo o acompanhamento adequado do cliente.
- **Controle de visitas:** permite registrar e gerenciar visitas presenciais realizadas pelo cliente, mantendo o histórico integrado ao lead ou oportunidade.

“Essa seção é essencial para manter um histórico organizado das interações e assegurar que nenhuma ação importante seja esquecida, aumentando a eficiência no atendimento.”





É possível personalizar os tipos, adicionando ou removendo as opções, escolhendo o tipo novos campos são habilitado dependendo do tipo de atividade.

Nova Atividade

Tipo*
Tarefa/Lembrete

Escolha a pessoa que irá executar este atendimento: *
Selecione

Dados da tarefa

Título: *

Tipo de tarefa: *
Selecionar

Data: *
13/08/2025

Hora: *
00:00

Observação:

Notificação

Salvar

Ao registrar uma **atividade** no CRM, ela é automaticamente adicionada ao **Histórico** do lead, preservando a ordem cronológica e garantindo a rastreabilidade de todas as interações.

Quando a atividade possui **data e hora agendadas**, ela também é exibida na **agenda do Prospecta** para acompanhamento e controle do corretor ou equipe responsável.

Além disso, é possível **configurar notificações** para que o atendente seja alertado na data e hora programadas, assegurando que nenhuma ação importante seja esquecida.

“ Essa integração entre atividade, histórico, agenda e notificações contribui para um atendimento mais organizado, ágil e eficiente.

The screenshot displays the PROSPECTA system interface. At the top, there is a search bar and a user profile section with the name 'Olá, Gestor Comercial'. The main area shows a calendar agenda for the week of 10/08 to 16/08. The calendar is currently set to 'Semana' view. A red arrow points to the calendar icon in the top right navigation bar. Another red arrow points to the 'Ir para Agenda do Usuário' button at the bottom left. The bottom right of the interface shows options to 'Exibir: VISITAS TAREFAS' and 'Intervalo em minutos: 60 30 15'.

Ao clicar na opção "**Ir para Agenda do Usuário**", o sistema exibe um **dashboard detalhado** das tarefas do atendente, permitindo um acompanhamento claro e organizado das atividades.

Informações exibidas no dashboard

- **Eventos Agendados** → lista de todas as tarefas programadas para execução.
- **Eventos Concluídos** → atividades já finalizadas.
- **À Realizar** → tarefas pendentes que ainda precisam ser executadas.
- **Atrasados** → tarefas cujo prazo de execução já foi ultrapassado.

“ Esse recurso centraliza as informações e facilita o controle das atividades, ajudando o usuário a priorizar ações e manter a produtividade.

3.5 Entendendo a OPV - Anexos, Pendências e Questionários

Esta funcionalidade permite que o corretor **anexe diversos documentos do cliente** diretamente na oportunidade, centralizando as informações em um único local.

Exemplos de documentos que podem ser enviados

- RG
- CPF
- Holerite
- Extrato do FGTS
- Outros documentos necessários para análise ou formalização da negociação.

“Esse recurso facilita a organização do processo, garante a segurança das informações e agiliza o acesso aos documentos sempre que necessário.

Pendências

A seção **Pendências** é utilizada para registrar e acompanhar **tarefas, documentos ou ações que ainda precisam ser concluídas** para que a negociação avance.

Essas pendências podem estar relacionadas tanto ao cliente quanto à equipe interna e funcionam como um checklist de acompanhamento.

Exemplos de uso:

- Solicitação de documentos adicionais (ex.: comprovante de renda, contrato assinado).
- Ações pendentes do corretor (ex.: agendar visita, retornar contato).
- Processos internos não finalizados (ex.: aprovação de crédito).

O acompanhamento das pendências evita atrasos e garante que todas as etapas necessárias sejam cumpridas antes da conclusão da oportunidade.

Questionários

A seção **Questionários** permite aplicar formulários estruturados para coletar informações específicas do cliente, de forma organizada e padronizada.

Esses questionários podem ser utilizados para **qualificação de leads**, **levantamento de necessidades** ou **etapas obrigatórias de processos internos**.

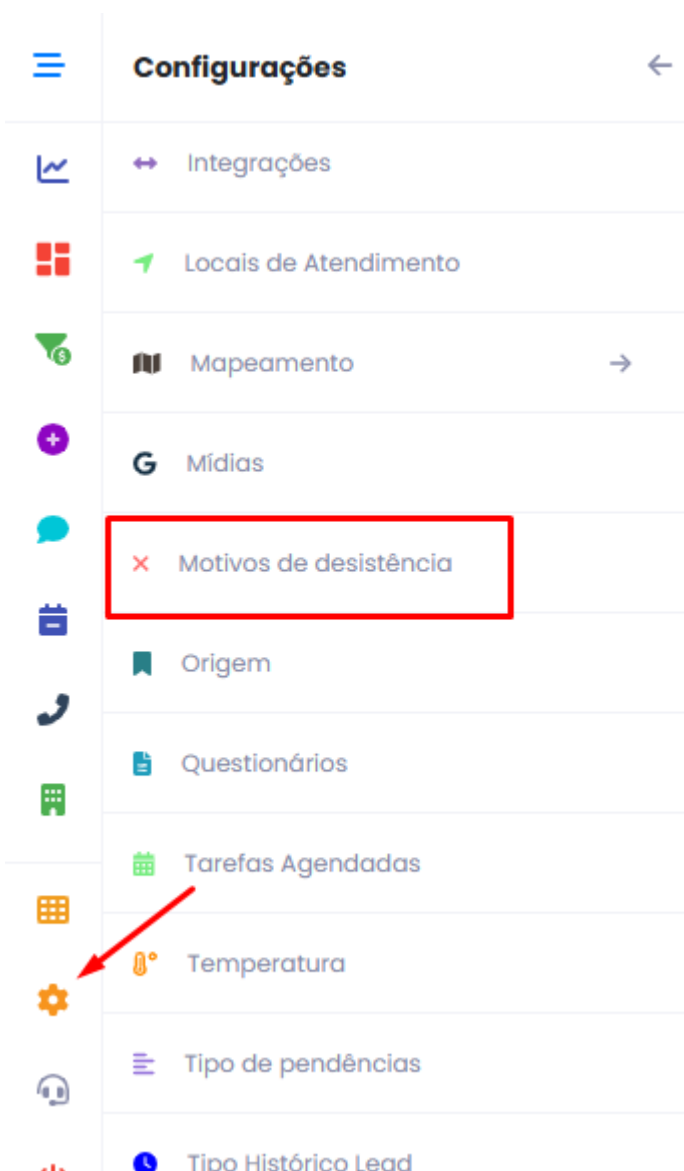
Exemplos de uso:

- Identificar o tipo de imóvel de interesse do cliente.
- Levantar condições de financiamento desejadas.
- Registrar informações para análises internas ou exigências legais.








“ O uso de questionários garante que informações essenciais sejam coletadas de maneira uniforme, facilitando a análise e agilizando o processo de vendas.

3.6 Entendendo a OPV - Informar desistência de um lead

Os leads, em determinados casos, são movidos para a etapa de **desistência**. Para gerir esses casos de forma eficaz, é necessário atribuir um motivo já existente ou criar um novo. Para isso, dentro do módulo **PROSPECTA (CRM)**, vá até **Configurações** e, em seguida, selecione **Motivos de Desistência**. Lá, poderá adicionar um novo motivo conforme necessário:





Após acessar o menu de desistências, os motivos já cadastrados serão exibidos e também, nesta mesma tela, é possível que novos sejam cadastrados:


Motivos de Desistência					
ID	Nome	Ações			
1	Cliente apenas pesquisando	Ativo	Inativo		
2	Cliente não retorna contato	Ativo	Inativo		
3	Não possui renda suficiente	Ativo	Inativo		
4	Tentativas de Contato Esgotadas	Ativo	Inativo		
5	Cliente deseja imóvel pronto	Ativo	Inativo		
6	Produto não atende à necessidade	Ativo	Inativo		
7	Preço	Ativo	Inativo		

Abaixo, vamos explicar como é feito o cadastro de um novo **Motivo de Desistência**:

Clicando no ícone de adição (+) no canto superior direito da página, uma nova tela para inserir o nome e da etapa que ela fará parte será exibida:

Motivos de Desistência			
Desistência: *		Etapa/Status da Oportunidade:	
<input type="text" value="Lead fora do prazo de resposta"/>	<input type="text" value="Análise Reprovada"/>		
		 Salvar	

Após inserir o nome e etapa, clique em salvar e o motivo será criado. Para verificar o mesmo, vá até a última página nos motivos e ele será o último:

16	Lead fora do prazo de resposta	Ativo	Inativo	
----	--------------------------------	-------	---------	---

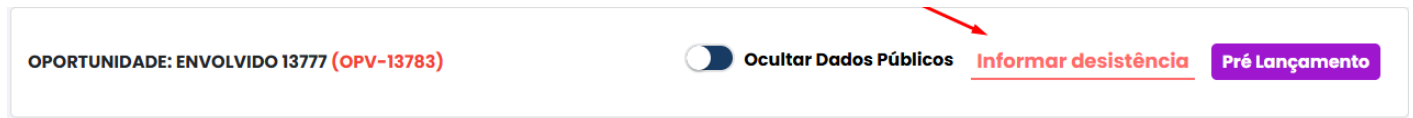
10

« ‹ 1 2 › »

Após verificar se os motivos são os necessários ou criar o novo, é importante saber como atribuir o motivo ao lead.

Conforme as etapas avançam, cada status é crucial para identificar o progresso do lead, com isso, é necessário atribuir de forma correta, e para isso, segue a explicação de como pode ser feito:

Acessando o lead e indo em **Informar desistência**, uma nova tela será exibida e podemos realizar a ação de mover para determinada etapa por ela, inserindo o motivo e as considerações, por fim, clique em salvar e será alterado:

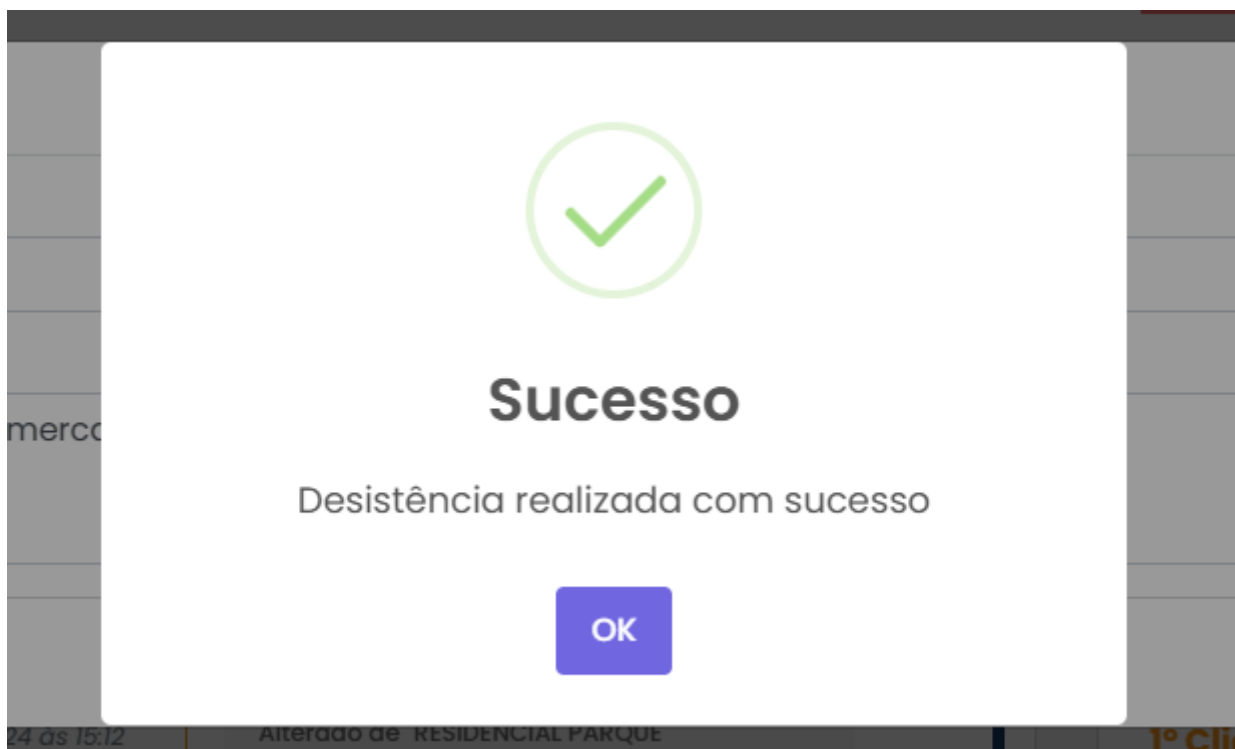


Nova Desistência ✕

Motivo *
Cliente apenas pesquisando

Considerações: *
Cliente realizando pesquisa de mercado

Salvar



Observação: Caso queira saber o motivo da desistência, basta clicar em **Dados da desistência:**

OPORTUNIDADE: ENVOLVIDO 13777 (OPV-13783)



Ocultar Dados Públicos

Dados da desistência

Desistência

Desistência



Informações da(s) Desistência(s)

**Motivo da Desistência:**

Cliente apenas pesquisando

Considerações:

Cliente realizando pesquisa de mercado

Atualizado em:

18/11/2024 às 16:37

Cadastrar uma nova desistencia



Motivo *

Selecione

Considerações: *

Salvar