

4. Funil de Vendas

O **Funil de Vendas** é uma representação visual e estratégica de todas as etapas que um lead percorre desde o primeiro contato com a empresa até a conversão em cliente.

Ele permite **organizar, acompanhar e gerenciar** cada oportunidade de forma estruturada, garantindo maior eficiência no processo comercial.

- 4.1 Funil de Vendas e Visualização
- 4.2 Etapas Status

4.1 Funil de Vendas e Visualização

O **Funil de Vendas** é composto pela **Lista de Oportunidades**, que reúne todas as informações relacionadas aos seus leads e oportunidades de negócio.

Essa lista funciona como a **tela inicial do CRM**, oferecendo uma visão clara, objetiva e organizada do estágio em que cada oportunidade se encontra dentro do funil de vendas.

Principais vantagens

- **Visão consolidada** de todas as oportunidades em andamento.
- **Organização por etapas** do funil, facilitando a gestão e priorização.
- **Acesso rápido** aos detalhes de cada lead ou oportunidade.

“Essa estrutura permite que gestores e corretores acompanhem o progresso das negociações de forma eficiente, identifiquem gargalos e tomem decisões mais assertivas.

The screenshot displays the Dommmus Prospecta CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation icons. The main area is titled 'Lista de Oportunidades' and shows a total of 18098 leads. The leads are organized into four columns representing different stages of the sales funnel:

- Aguardando Atendimento (195):** Leads are listed with names like MARCELO ALVES, CORRETOR REALE IMOVEIS, and BARBARA SANTOS. Each card includes contact details and a status like 'OPV-20060'.
- Pré Lançamento (39):** Leads include ROGERIO CAMPOS with contact info and status 'OPV-13783'.
- Em Atendimento (1608):** Leads include JOICE THAYANE, KAROLINA DIAS, and MARCOS NOGUEIRA. One card shows a date '26/08'.
- Visita Agendada:** Leads include LUCIO C and MARCELO ALVES.

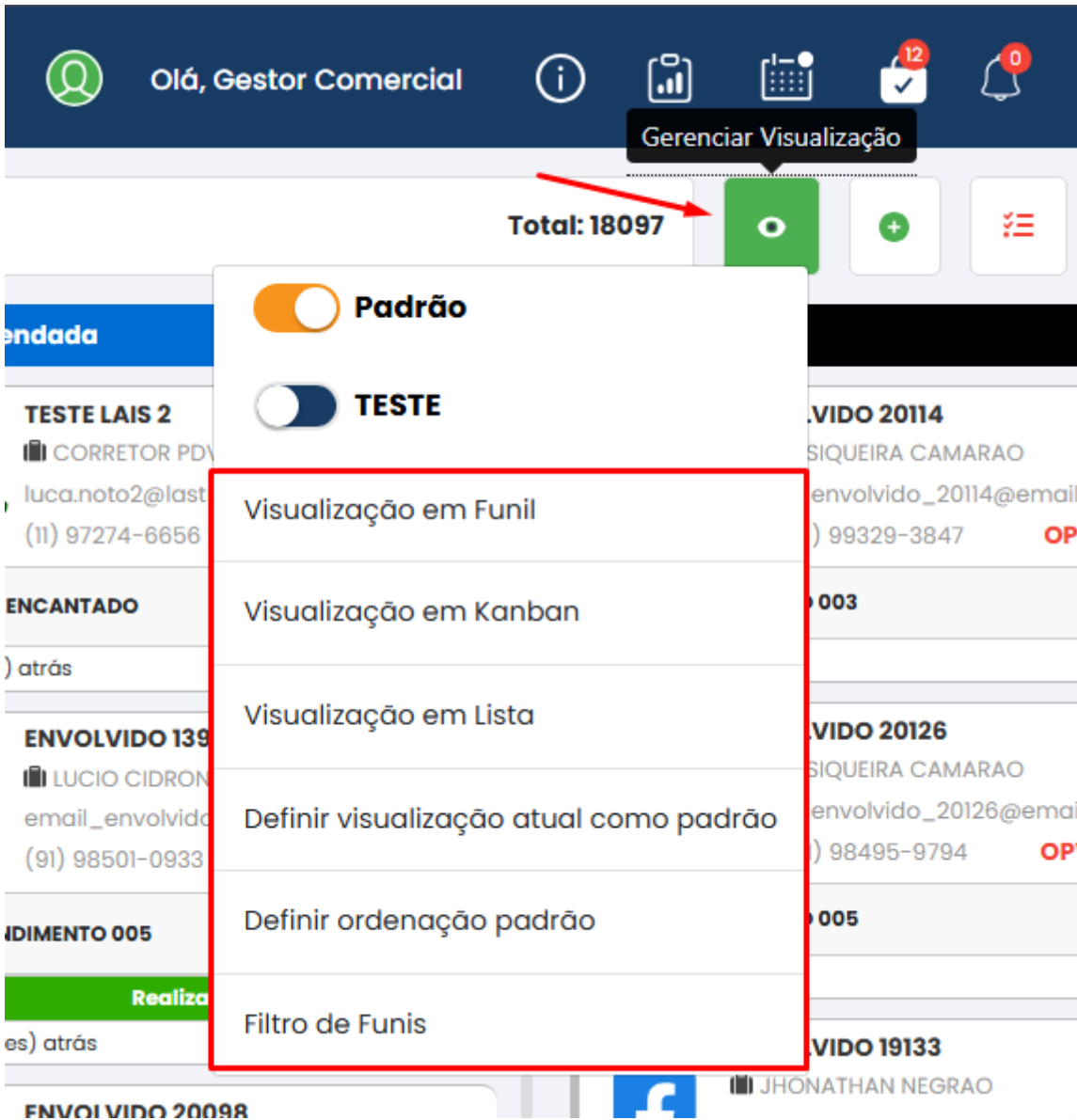
Alterando a visualização do funil

O **Dommmus Prospecta** oferece flexibilidade na forma de exibir os leads, permitindo que o usuário escolha o formato que melhor atenda às suas necessidades.

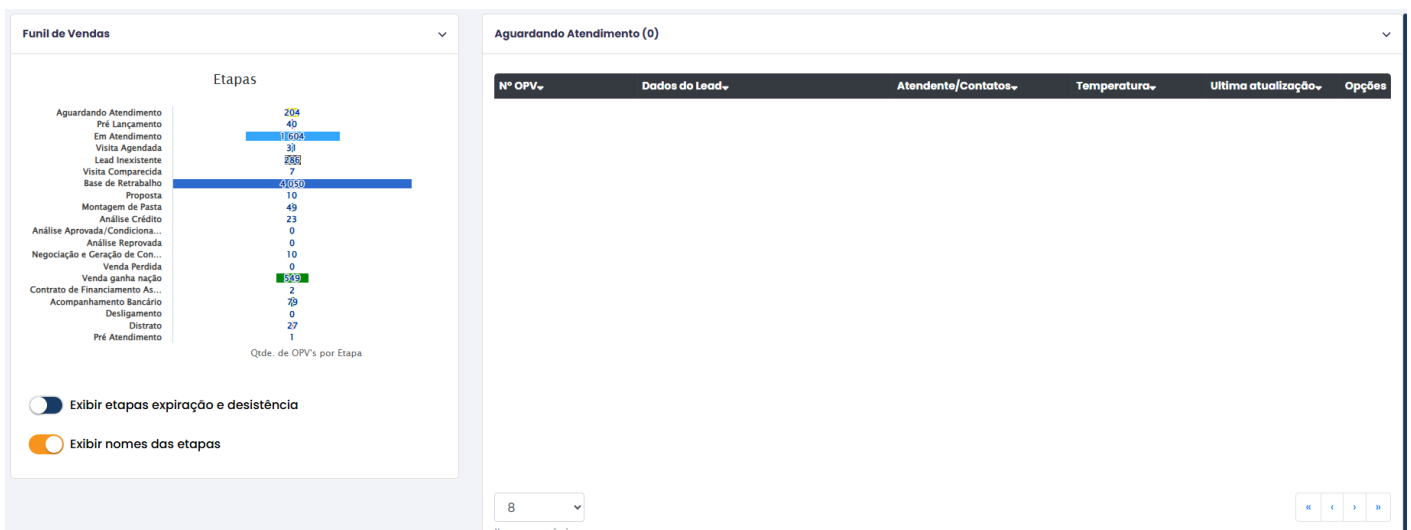
Para alterar o modo de visualização:

1. Clique no botão **Gerenciar Visualização**.
2. Selecione um dos modos disponíveis na lista apresentada.

“Essa personalização facilita a análise e o acompanhamento dos leads, adaptando a interface ao estilo de trabalho de cada usuário.



Visualização em Funil e Visualização em Kanban (Visualização padrão do prospecta).



Visualização em Lista

OPV	Mídia	Dados do lead	Atendente/Contatos	Temperatura	Última atualização/Etapa	Opções
OPV-20065		<p>teste2 laurinharamos1810@gmail.com +31994378375</p> <p>EMPREENDIMENTO 004</p>	<p>MARCELO ALVES</p> <p></p>		<p>12/08/2025 23:08</p> <p>● 2 hora(s) atrás</p> <p>Aguardando Atendimento</p>	
OPV-20058		<p>LEAD 21792 email_lead_21792@email.com.br +55 (91) 98266-9933</p> <p>EMPREENDIMENTO 005</p> <p>2 quartos</p>	<p>JOICE THAYANE</p> <p> </p>		<p>11/08/2025 14:08</p> <p>● 1 dia(s) atrás</p> <p>Aguardando Atendimento</p>	
OPV-20072		<p>Teste Luis 2</p> <p>luca.noto2@lostro.co (11) 97274-6656</p> <p>EMPREENDIMENTO 007</p>	<p>ROGERIO CAMPOS</p> <p> </p>		<p>11/08/2025 14:08</p> <p>● 1 dia(s) atrás</p> <p>Aguardando Atendimento</p>	
OPV-19454		<p>LEAD 20536 email_lead_20536@email.com.br (91) 99209-2352</p> <p>EMPREENDIMENTO 005</p>	<p>ELIS SIQUEIRA CAMARAO</p> <p> </p>		<p>11/08/2025 14:08</p> <p>● 1 dia(s) atrás</p> <p>Aguardando Atendimento</p>	
OPV-17188		<p>LEAD 19200 email_lead_19200@email.com.br (91) 98501-5007</p> <p>EMPREENDIMENTO 005</p>	<p>ROGERIO CAMPOS</p> <p> </p>		<p>11/08/2025 14:08</p> <p>● 1 dia(s) atrás</p> <p>Aguardando Atendimento</p>	
OPV-15753		<p>LEAD 17347 email_lead_17347@email.com.br (91) 98445-3123</p> <p>EMPREENDIMENTO 002</p>	<p>CORRETOR PADRAO</p> <p></p>		<p>11/08/2025 14:08</p> <p>● 1 dia(s) atrás</p> <p>Aguardando Atendimento</p>	

4.2 Etapas Status

A funcionalidade **Etapas e Status** é utilizada para criar e gerenciar as fases do **funil de vendas**, definindo a sequência que cada **Oportunidade (OPV)** seguirá no fluxo comercial.

Principais recursos

- **Definição da sequência do funil:** estabelece a ordem lógica que a OPV percorrerá desde a prospecção até o fechamento.
- **Configuração de expiração:** determina o tempo máximo que o corretor poderá permanecer com a OPV, caso o prazo seja excedido sem movimentação, a oportunidade poderá **sair da supervisão do corretor e retornar para a fila de distribuição**.
- **Bloqueio de visualização:** restringe o acesso à OPV a determinados usuários ou perfis.
- **Bloqueio de evolução manual:** impede que o corretor altere o status manualmente, garantindo que a evolução siga apenas por critérios automáticos ou regras predefinidas.

“ Essa configuração garante maior controle sobre o processo comercial, evita gargalos e mantém a disciplina no acompanhamento das oportunidades.

A criação ou edição de **Etapas do Funil de Vendas** só pode ser realizada por usuários com perfis específicos no sistema, garantindo que apenas pessoas autorizadas alterem o fluxo comercial.

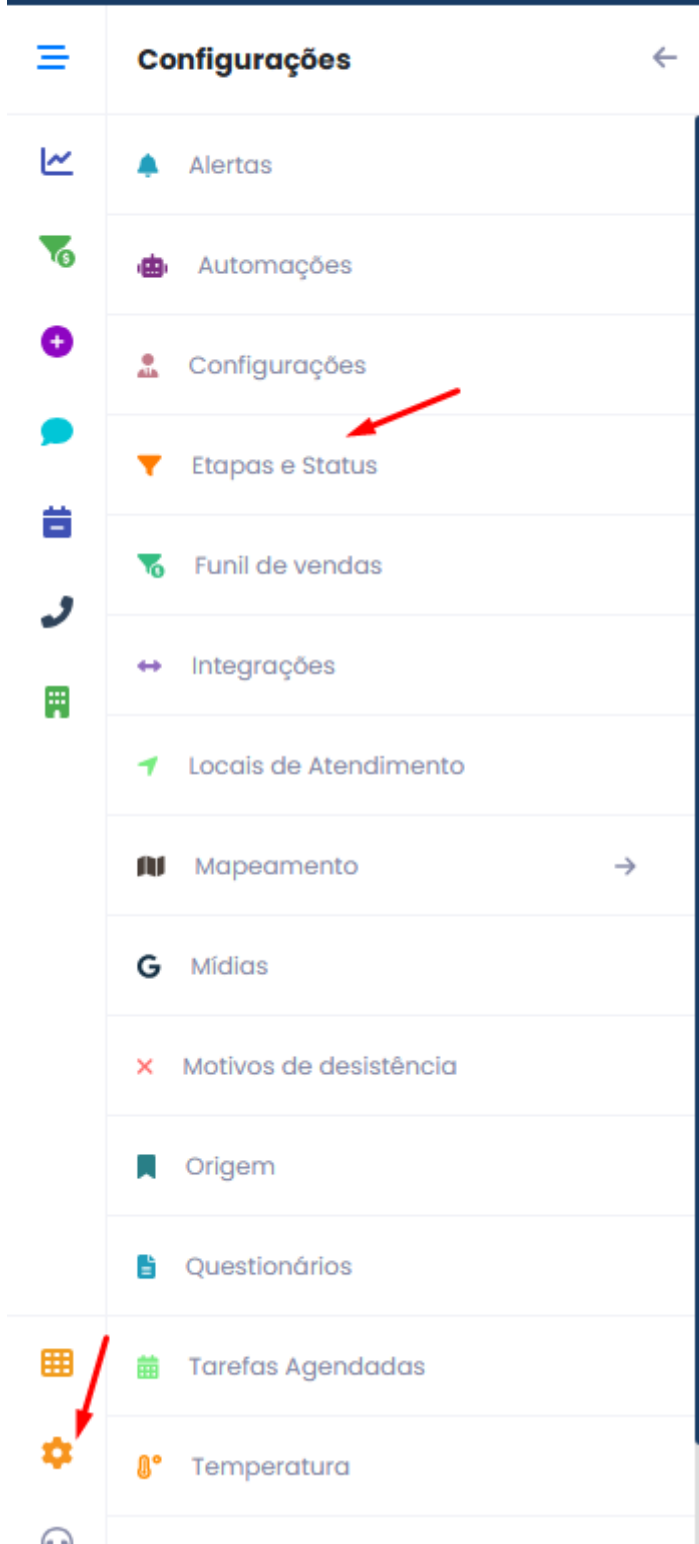
Perfis autorizados:

- **Gestor Comercial**
- **Gestor Geral**
- **BackOffice Administrativo**
















“ Essa restrição assegura que as etapas e configurações do funil sejam mantidas de forma padronizada e coerente com a estratégia da empresa.

Acessando e criando novas Etapas

Para acessar devemos ir em **Configurações > Etapas e Status**



Ao realizar o acesso, na tela seguinte conseguimos visualizar todas as etapas já criadas e no canto superior direito encontramos o botão de (+) que utilizamos para dar início a criação.

Cor	Nome	Tipo de Atendimento	Tipos de Expiração	Funil	Total Leads	Ativo	Ações
	Pré Atendimento	Atendimento	Enviar para fila de distribuição	Padrão	1	Ativo Inativo	 
	Aguardando Atendimento	Atendimento	Enviar para fila de distribuição	Padrão	210	Ativo Inativo	 
	Pré Lançamento	Atendimento	Enviar para fila de distribuição	Padrão	40	Ativo Inativo	 
	Em Atendimento	Atendimento	Enviar para fila de distribuição	Padrão	1605	Ativo Inativo	 
	Lead Inexistente	Atendimento	Enviar para fila de distribuição	Padrão	286	Ativo Inativo	 

Na tela que se abre podemos visualizar todas configurações que são possíveis realizar numa nova etapa

Nova Etapa

Dados da Etapa

Descrição: * Tipo de Atendimento: *

Cor: * Tipo de Expiração: *

SLA

Permitir a visualização desta etapa, para:

Bloquear a evolução manual para esta etapa, para:

Integração RD Station

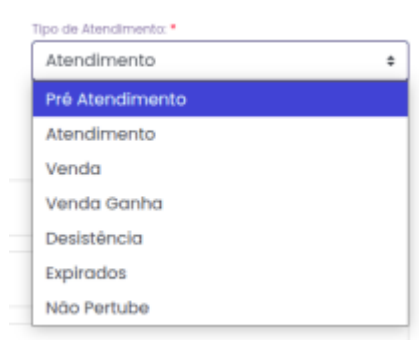
Lembrando que (*) são campos obrigatórios a serem informados.

Descrição - Nome que iremos dar a nossa etapa.

Tipo de Atendimento - Utilizado para definir a **categoria** de cada etapa do funil de vendas. Cada tipo possui uma função específica no sistema, impactando diretamente o fluxo e o tratamento da **Oportunidade (OPV)**.

Tipos disponíveis e suas funções

- **Pré-Atendimento** → etapa inicial de triagem e qualificação do lead antes do direcionamento para um corretor. Ela é utilizada apenas por pré atendentes.
- **Atendimento** → etapa de contato ativo com o cliente para apresentação e negociação.
- **Venda** → fase de fechamento comercial, antes da formalização final.
- **Venda Ganha** → etapa que registra a oportunidade como concluída com sucesso.
- **Desistência** → marca oportunidades em que o cliente optou por não prosseguir.
- **Expirados** → oportunidades que ultrapassaram o prazo de movimentação definido e foram retiradas da supervisão do corretor.
- **Não Perturbe** → utilizado para leads que solicitaram a interrupção dos contatos.

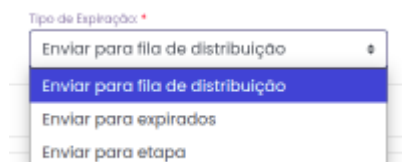


Cor - É configuração visual para as etapas.

Cor: *



Tipo de Expiração - Quando a OPV é expirada, conseguimos definir qual o tipo de destino que ela terá. A opção de **enviar para fila de distribuição**, **envio para etapa de expirados** ou até mesmo uma **etapa pré definida**.



SLA - o SLA é utilizado para **controlar o tempo de atendimento** das oportunidades, garantindo que leads e clientes sejam atendidos dentro de prazos predefinidos.

Objetivos do SLA

- Garantir agilidade no atendimento ao cliente.
- Evitar atrasos na evolução das oportunidades no funil de vendas.
- Criar indicadores de desempenho para corretores e equipes.
- Automatizar ações quando o prazo expira (por exemplo, redistribuir a OPV ou mudar de etapa).

Exemplo prático no CRM

Se o SLA de uma etapa for de **24 horas** e o corretor não registrar nenhuma movimentação nesse período, o sistema poderá **mover automaticamente a oportunidade** para outra etapa, **retorná-la para a fila** ou **notificar o gestor**.

“ O SLA é uma ferramenta estratégica para manter a disciplina no processo comercial e aumentar a eficiência no atendimento.

Quais são os três tipos de SLA configuráveis no Dommus?

SLA > Serve para indicar na OPV a quanto tempo faz que teve uma movimentação.

SLA ALERTA > manda um alerta/notificação para o corretor quando vencer o prazo.

SLA EXPIRA > expira o lead / retira o lead das mãos do corretor.



Permitir a visualização desta etapa, para - Utilizamos essa configuração quando precisamos limitar a visualização de alguma etapa para usuário ou tipo de usuário.

- **Usuários** Lista de pessoa(as) que irão conseguir visualizar a etapa determinada.
- **Tipo dos Usuários** Ao configurar essa permissão, você limita aquele perfil inteiro de visualização, exemplo, você quer que somente perfil administrativo visualize a etapa e com isso incluímos os perfis de Gestor Comercial e Backoffice.

Permitir a visualização desta etapa, para: ▼

Usuários:	Tipos dos Usuários:
<input type="text" value="Selecione"/> ▼	<input type="text" value="Selecione"/> ▼

Deixando sem configurar, todos os usuários conseguem visualizar.

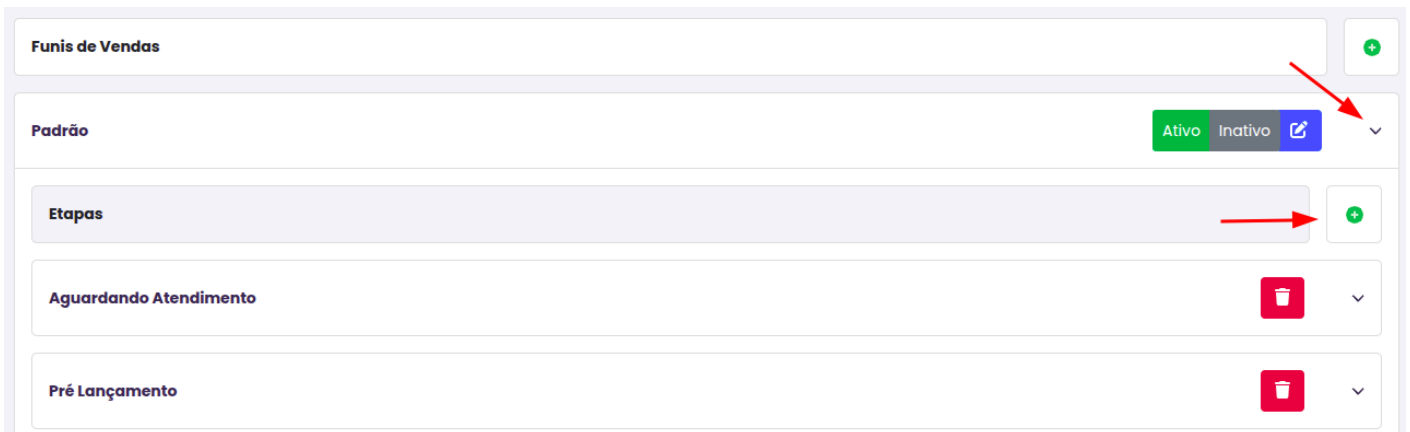
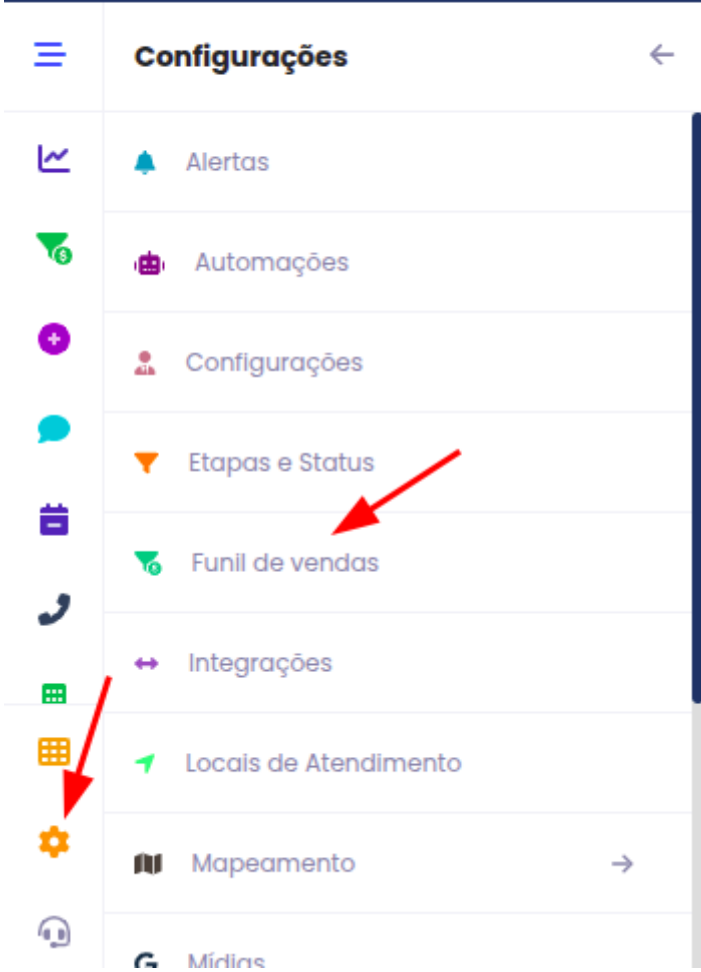
Bloquear a evolução manual para esta etapa, para - É a configuração que utilizamos para bloquear que os usuários consigam evoluir manualmente a etapa mencionada.

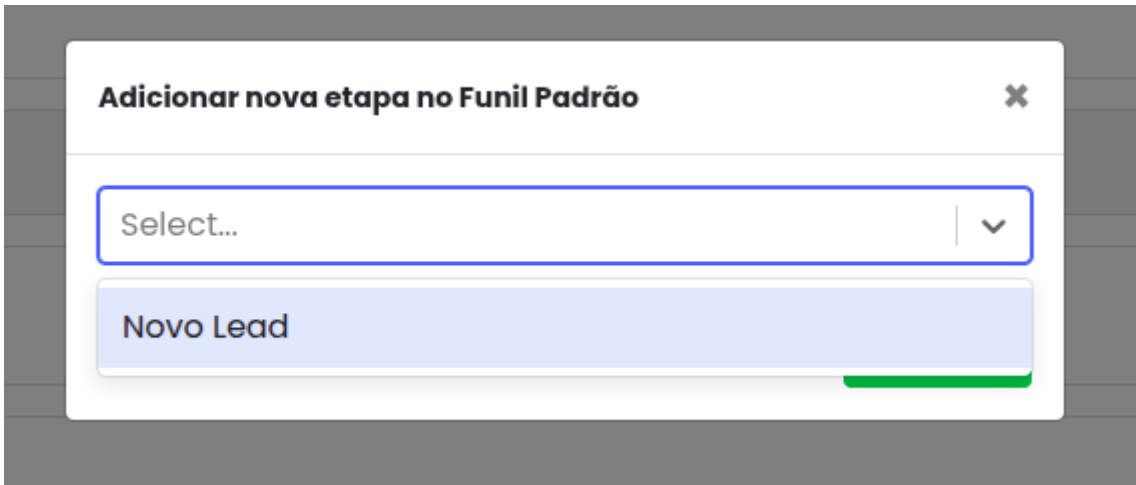
Adicionando etapas ao funil de vendas

Após criar uma nova etapa, é necessário vinculá-la ao **Funil de Vendas** para ficar disponível na visualização inicial.

1. Acesse o menu **Configurações > Funil de Vendas**.
2. Na tela exibida, será apresentada a lista de todos os funis já criados.
3. Nessa tela, é possível:
 - **Criar um novo funil de vendas**.
 - **Ativar ou inativar** funis existentes.
 - **Editar** funis já cadastrados.
 - **Expandir** o funil desejado para visualizar suas etapas.
4. Dentro do funil expandido, **insira a nova etapa** criada para que ela passe a compor o fluxo de vendas.

“ Somente após esse vínculo a etapa ficará **visível e utilizável** pelos corretores no processo de atendimento.





Na parte de adição, vai ser listadas todas as etapas que ainda não foram incluídas e para isso basta selecioná-la.

Ao adicionar uma nova etapa, ela será automaticamente posicionada **como a última etapa** do funil de vendas.

Caso seja necessário **reordenar a sequência**, basta:

1. **Clicar e segurar** sobre a etapa desejada.
2. **Arrastar** até a posição correta dentro do funil.
3. Soltar para confirmar a nova ordem.

Possíveis erros

- **Lead não foi para a etapa desejada:** Em caso de inconsistência no fluxo de um lead, onde o mesmo não avança para a etapa subsequente conforme a ordem definida no funil, recomenda-se solicitar ao responsável pelo gerenciamento do funil de vendas que analise as seguintes possibilidades:
 1. **Status da Etapa:** Verificar se a etapa de destino encontra-se ativa no sistema.
 2. **Sequenciamento:** Confirmar se a ordem das etapas está configurada corretamente.
 3. **Permissões de Acesso:** Assegurar que o corretor responsável possui as permissões necessárias para visualizar e operar na etapa.
 4. **Validade do Lead:** Averiguar se o prazo de validade (expiração) do lead foi atingido, resultando em seu redirecionamento automático para um destino pré-definido.