# 23.2 Notificação ao Usuário para Oportunidade sem Movimentação

## Visão Geral

A funcionalidade **Notificação de oportunidade sem movimentação** permite configurar avisos automáticos para perfis ou usuários específicos quando uma oportunidade permanece parada em uma etapa além do prazo definido.

Com essa configuração, o sistema acompanha o tempo em que cada oportunidade permanece em uma etapa e, ao atingir o prazo de **SLA** definido sem movimentação, envia uma notificação aos responsáveis configurados.

Utilize esse recurso para garantir que gestores, corretores ou equipes de apoio sejam avisados sobre oportunidades que aguardam ação, evitando que fiquem esquecidas no funil.

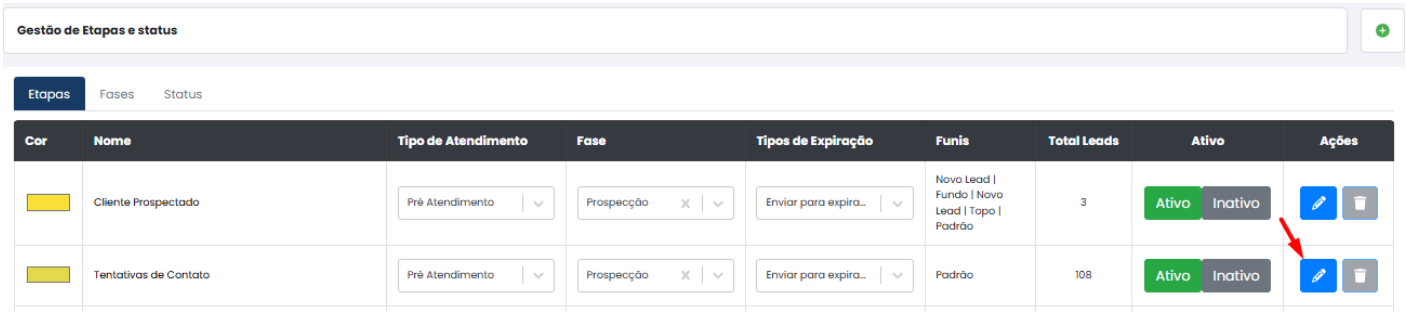
## Antes de Começar

- A etapa deve possuir o campo **SLA Expiração** preenchido na seção **SLA**;
- Para notificar um usuário específico, ele deve estar vinculado ao perfil selecionado e ter realizado pelo menos um login no sistema.

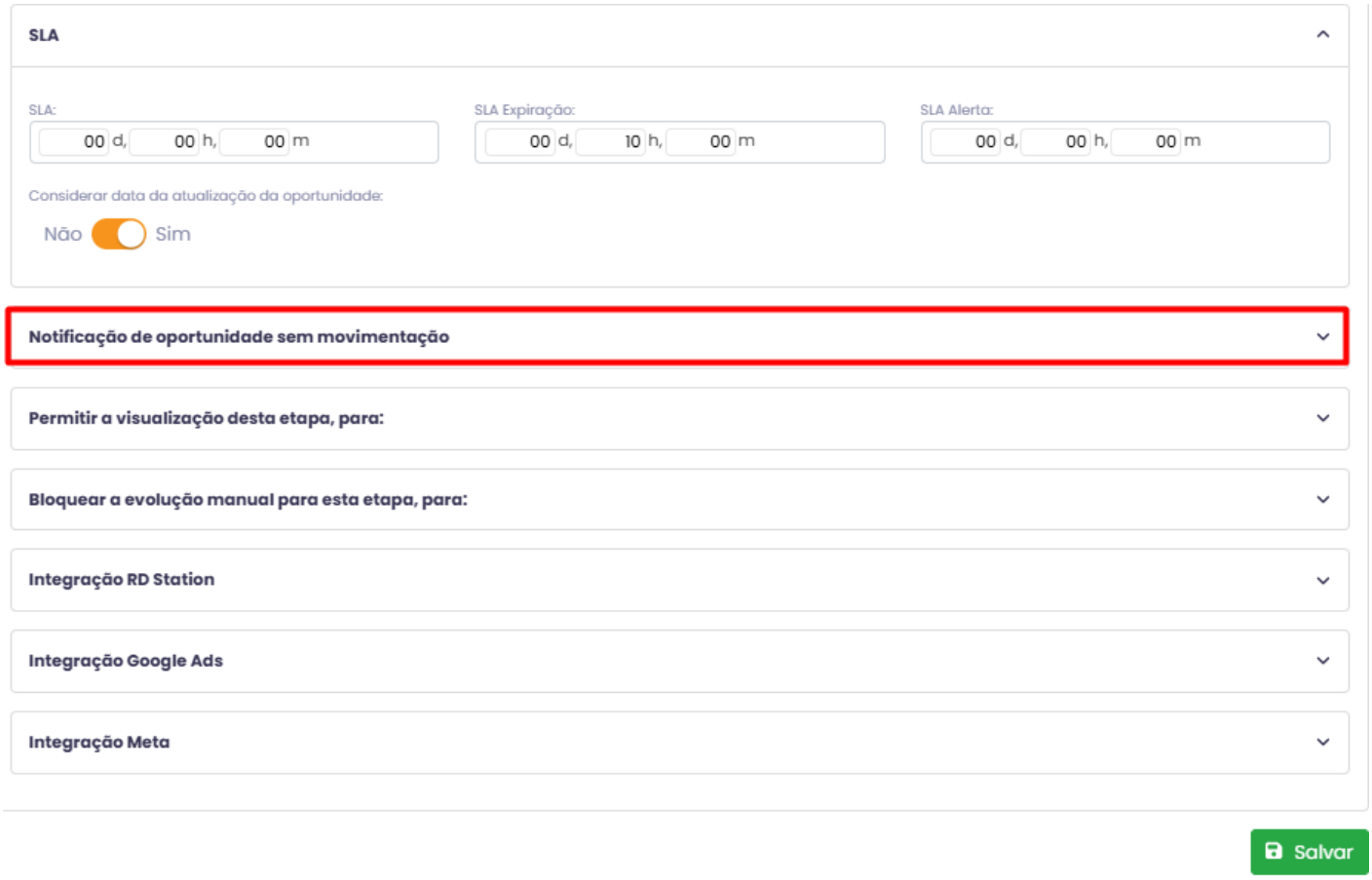
**Importante:** sem o **SLA Expiração** configurado, a seção **Notificação de oportunidade sem movimentação** não é exibida na edição da etapa.

## Como Acessar

1. Acesse a tela **Etapas e Status** e selecione a aba **Etapas**;
2. Localize a etapa desejada e clique no ícone de edição (lápis azul) na coluna **Ações**.

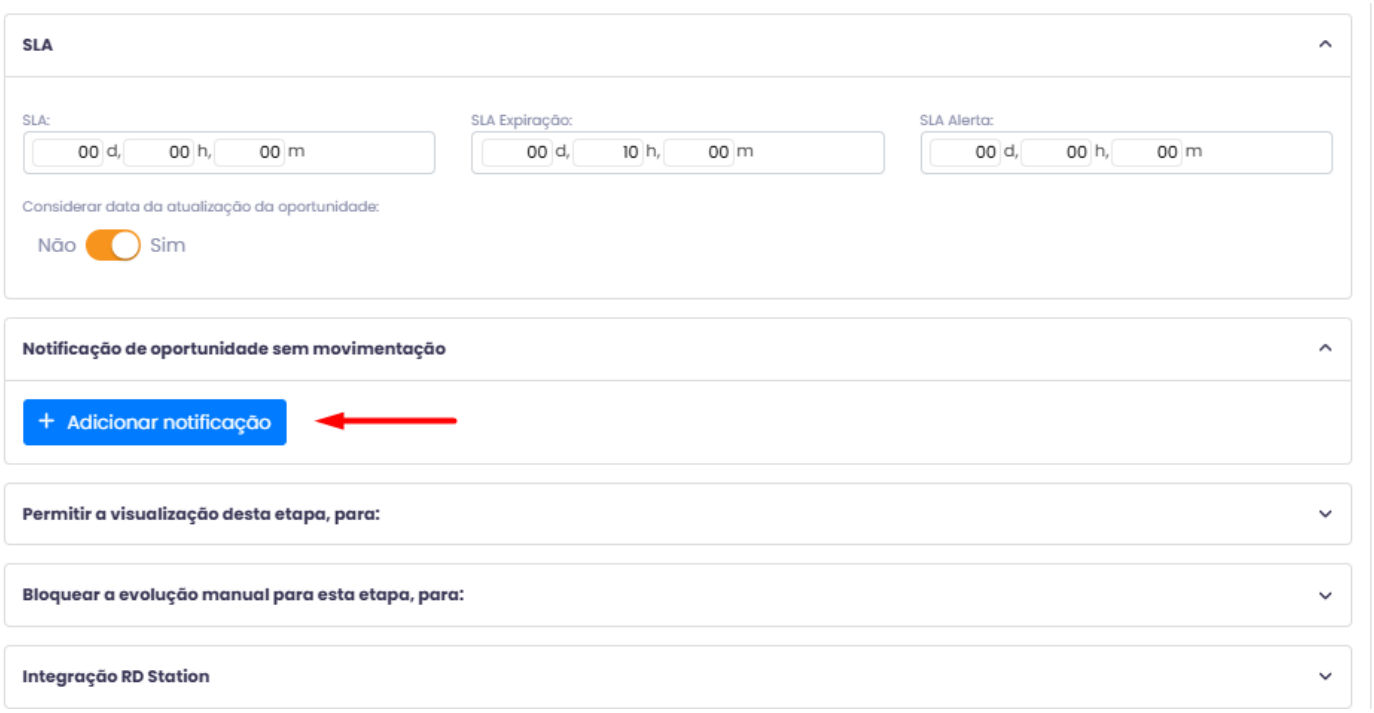



3. Na janela **Atualizar Dados da Etapa**, clique na seção **Notificação de oportunidade sem movimentação** para expandi-la.

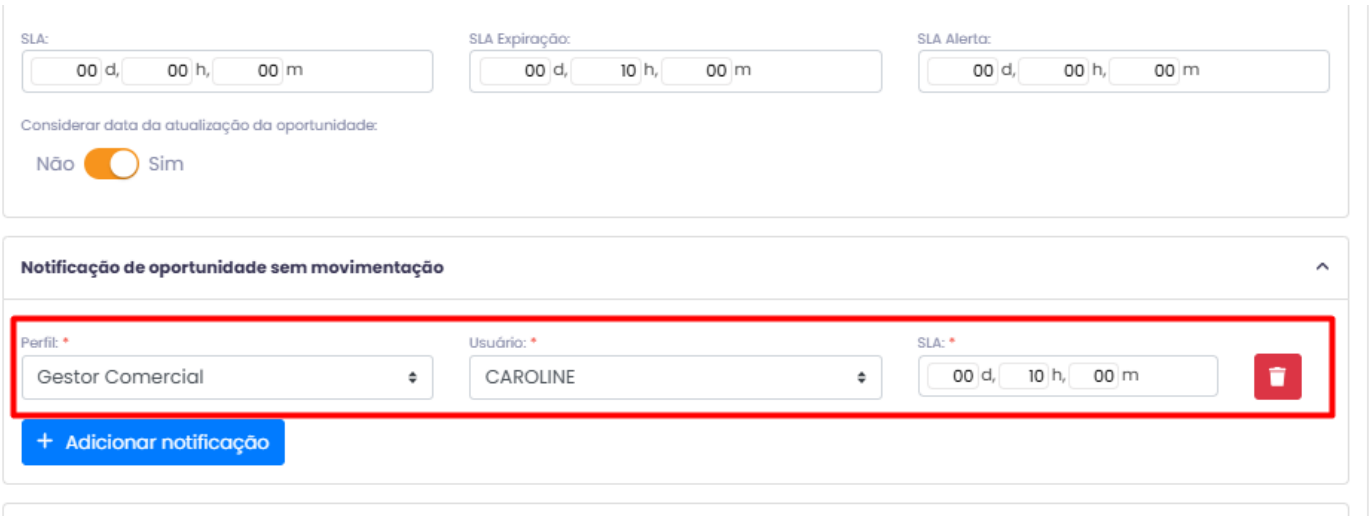



# Como Utilizar

1. Na seção **Notificação de oportunidade sem movimentação**, clique em **+ Adicionar notificação** para incluir uma nova regra.




2. No campo **Perfil**, selecione o perfil que receberá a notificação;
3. Caso o campo **Usuário** esteja habilitado, selecione o usuário desejado;
4. No campo **SLA**, informe o tempo em dias (**d**), horas (**h**) e minutos (**m**) para o envio da notificação.




5. Repita os passos anteriores caso deseje adicionar regras para outros perfis;
6. Clique em **Salvar** para gravar as configurações.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Perfil** (obrigatório) | Perfil de usuário que receberá a notificação, como **Gestor Comercial**, **Gerente de PDV**, **Corretor** ou **Backoffice Comercial**. |
| **Usuário** (obrigatório) | Usuário específico que receberá a notificação. Fica desabilitado para perfis ligados ao atendimento da oportunidade. |

| | |
|---|---|
| **SLA** (obrigatório) | Tempo, em dias, horas e minutos, após a entrada da oportunidade na etapa para o envio da notificação. |

**Observação:** para remover uma regra, clique no ícone de lixeira vermelha ao final da linha correspondente.

# Regras e Comportamentos

- A notificação é enviada quando a oportunidade atinge o prazo de **SLA** configurado sem que tenha ocorrido movimentação manual da etapa;
- Para os perfis **Gerente de PDV**, **Corretor**, **Gerente de Pré-Atendimento** e **Operador Pré-Atendimento**, o campo **Usuário** fica desabilitado. Nesses casos, a notificação é enviada ao responsável vinculado à oportunidade no momento do envio;
- Para perfis como **Gestor Comercial** e **Backoffice Comercial**, é necessário selecionar o usuário que receberá a notificação;
- É possível cadastrar mais de uma regra na mesma etapa, para perfis diferentes;
- Alterações automáticas decorrentes de expiração e redistribuição dentro da mesma etapa não são consideradas movimentação. Assim, as notificações continuam sendo enviadas conforme o **SLA** configurado;
- Quando a oportunidade é movimentada para outra etapa, o envio de notificações é interrompido.

**Atenção:** se o valor do **SLA Expiração** da etapa for removido ou zerado, a seção **Notificação de oportunidade sem movimentação** deixa de ser exibida.

---

Revision #2
Created 24 November 2026 14:35:56 by Isadora
Updated 24 November 2026 14:43:44 by Isadora