23.3 Configuração de Expiração da Etapa

Visão Geral

A configuração de **Expiração da Etapa** permite definir o que acontece com um lead quando o tempo de SLA de expiração de uma etapa do funil é atingido, incluindo a redistribuição automática pela fila de distribuição.

Ao utilizar o tipo de expiração **Enviar para fila de distribuição**, é possível definir:

- Para qual roleta o lead será enviado quando expirar;
- Quantas vezes ele poderá ser redistribuído dentro da mesma etapa;
- Para qual etapa ele será encaminhado quando esse limite for ultrapassado.

A configuração é feita durante a criação ou edição de uma etapa no módulo **Prospecta**. Com ela, leads não atendidos dentro do prazo são redistribuídos automaticamente e, após o limite definido, deixam de circular na etapa e seguem para o destino configurado.

Antes de Começar

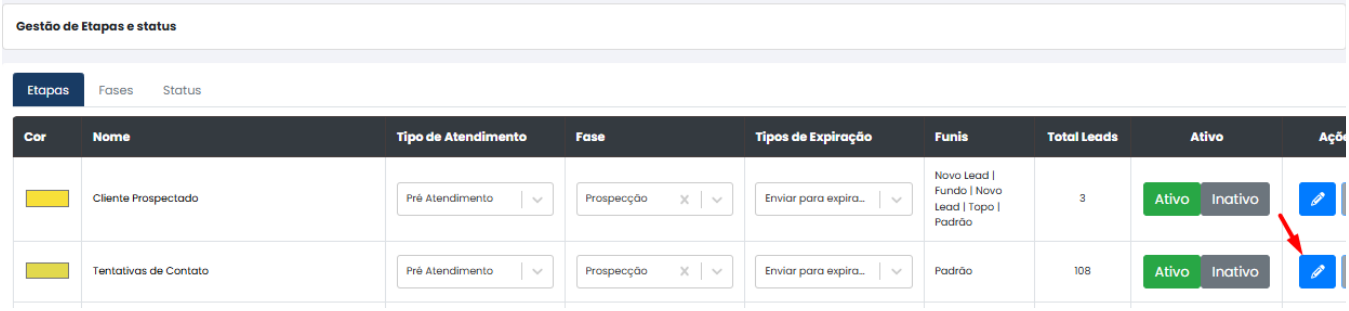
Certifique-se de que os seguintes cadastros já foram realizados no sistema:

- Etapas do funil;
- Roletas de distribuição;
- Motivos de desistência (caso o lead seja enviado para uma etapa de descartados).

Como Acessar

1. Acesse o módulo **Prospecta**;
2. Acesse a tela **Gestão de Etapas e status**;
3. Na aba **Etapas**, localize a etapa desejada na listagem.

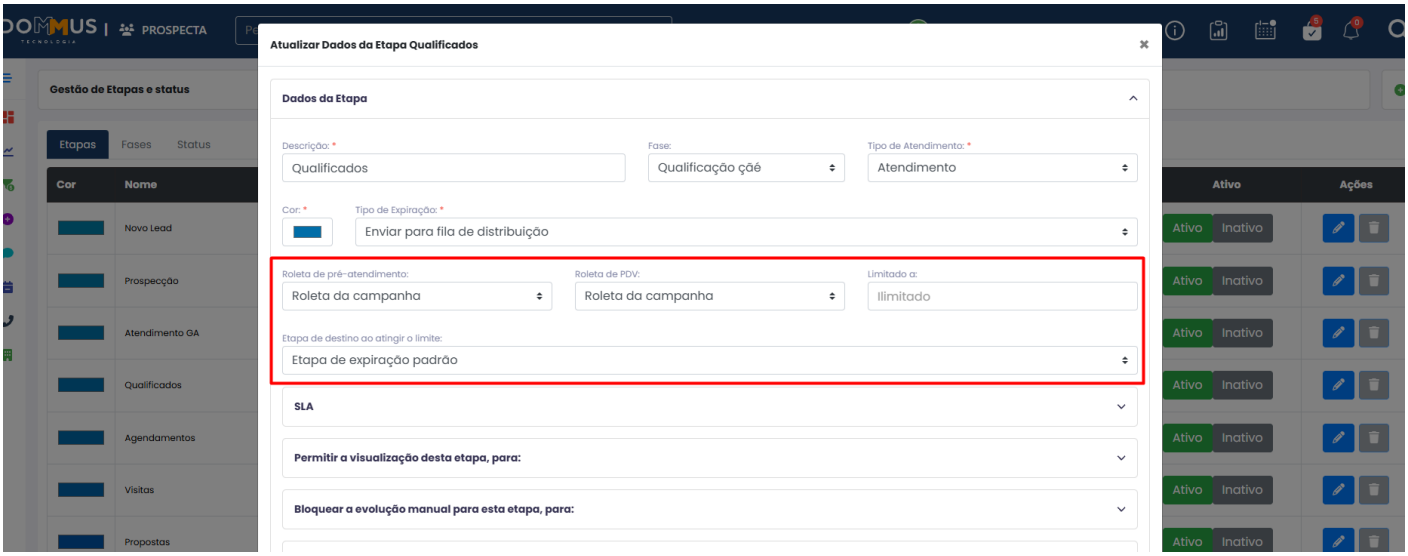
4. Na coluna **Ações**, clique no ícone de edição (lápis azul).



A janela **Atualizar Dados da Etapa** será exibida com o nome da etapa selecionada.

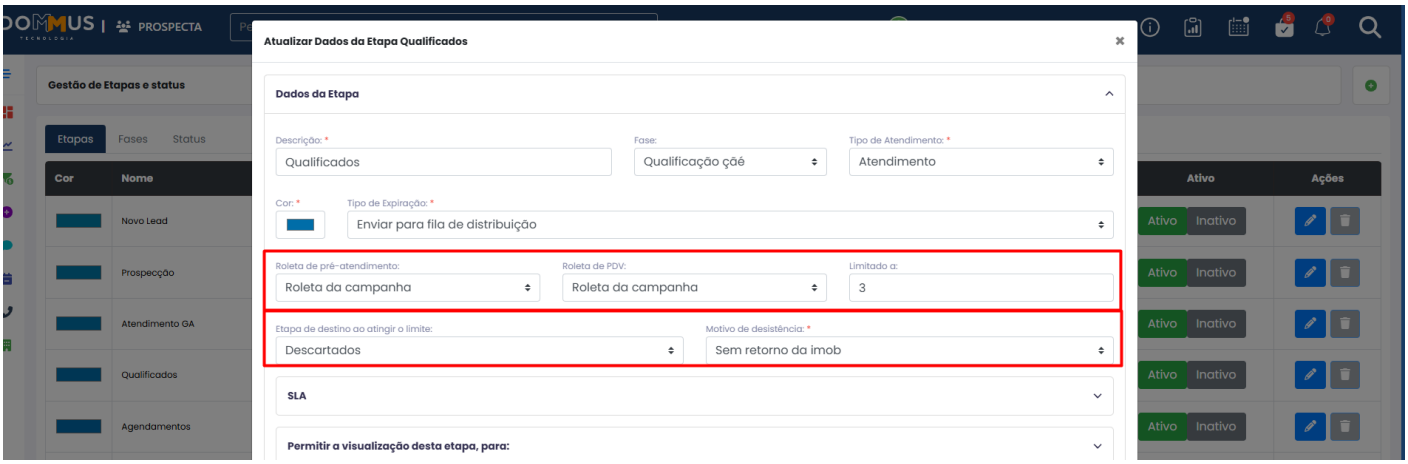
Como Utilizar

1. Na seção **Dados da Etapa**, no campo **Tipo de Expiração**, selecione **Enviar para fila de distribuição**. Os campos **Roleta no PDV**, **Limitado a** e **Etapa de destino ao atingir o limite** serão exibidos.

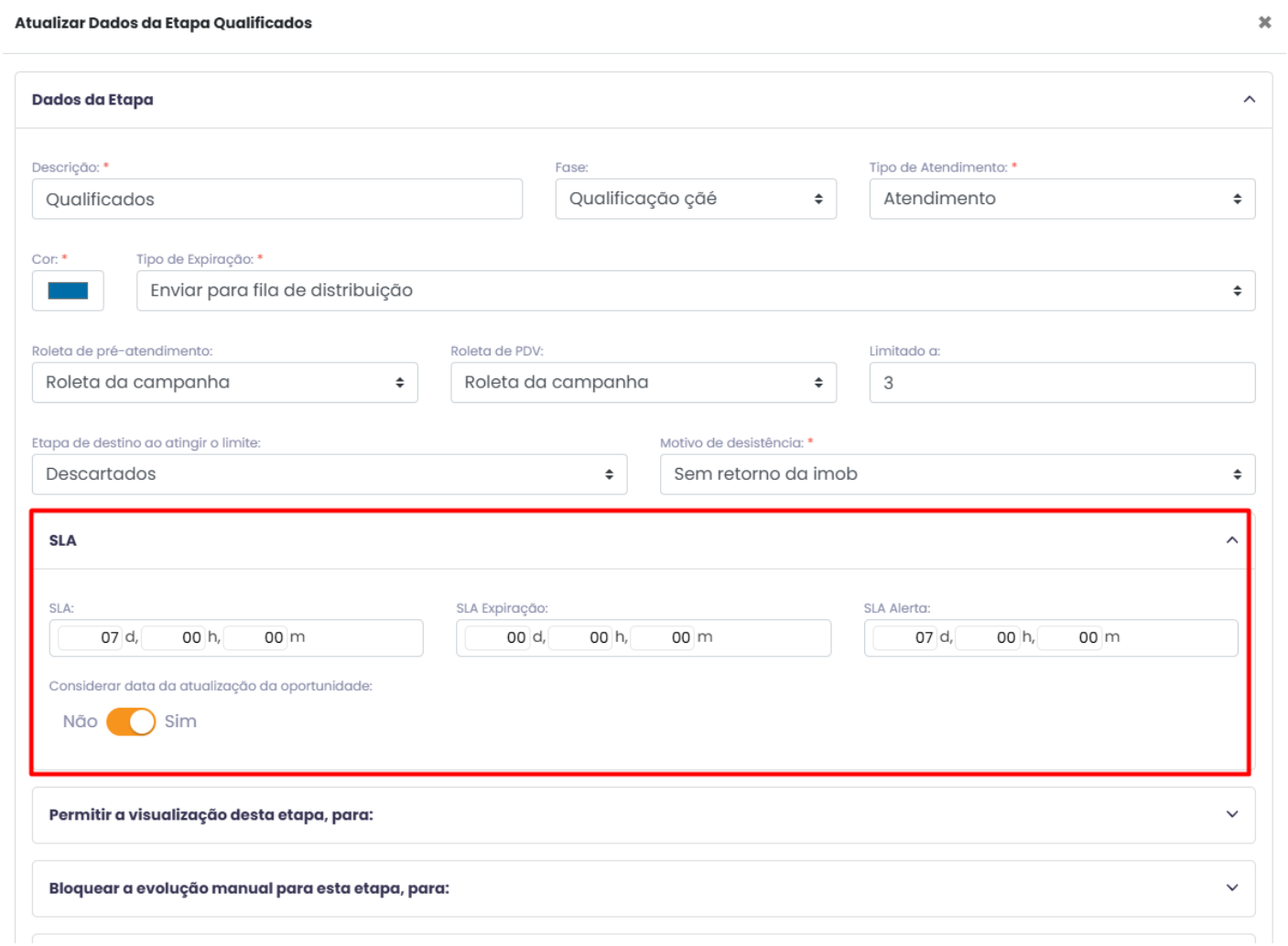


2. No campo **Roleta no PDV**, selecione a roleta responsável pela redistribuição:
   - **Roleta da campanha**: utiliza a roleta vinculada à campanha do lead;
   - Roleta específica: utiliza uma roleta cadastrada, como **ROLETA PADRÃO PDV** ou uma roleta clonada.

3. No campo **Limitado a**, informe quantas vezes o lead poderá ser redistribuído dentro da etapa;
4. No campo **Etapa de destino ao atingir o limite**, selecione **Etapa de expiração padrão** ou uma etapa específica do funil;
5. Caso a etapa de destino seja uma etapa de descartados, selecione o **Motivo de desistência**.



6. Expanda a seção **SLA** e informe, no campo **SLA Expiração**, o tempo em dias, horas e minutos para que o lead expire na etapa.



7. Clique em **Salvar**, no canto inferior direito da janela.

Observação: o campo **Tipo de Expiração** também oferece as opções **Enviar para expirados** e **Enviar para etapa**. Os campos descritos nos passos 2 a 5 são exibidos somente para a opção **Enviar para fila de distribuição**.

Regras e Comportamentos

- A contagem de expiração é iniciada quando o lead entra na etapa, de acordo com o tempo definido em **SLA Expiração**;
- A cada expiração dentro do limite informado em **Limitado a**, o lead é redistribuído pela roleta selecionada em **Roleta no PDV** e permanece na mesma etapa;
- Na expiração seguinte ao limite, o lead não é mais redistribuído e é movido automaticamente para a etapa definida em **Etapa de destino ao atingir o limite**, com o **Motivo de desistência** configurado, quando houver;
- O campo **Motivo de desistência** é exibido somente quando a etapa de destino for uma etapa de descartados. Para as demais etapas, ele não é exigido.

Exemplo: na etapa **Cliente Prospectado**, com **Roleta no PDV** igual a **Roleta da campanha** e **Limitado a** igual a 4, o lead é redistribuído até 4 vezes. Se expirar pela 5ª vez sem atendimento, é movido para a etapa **Descartados** com o motivo selecionado, como **OPV DUPLICADA**.

Observações

Importante: ao utilizar a opção **Roleta da campanha**, verifique se a campanha do lead possui uma roleta configurada. Essa roleta será utilizada para realizar a redistribuição.

Revision #1
Created 24 November 2026 18:22:52 by Suporte
Updated 24 November 2026 18:31:01 by Suporte