2.4. Gestão de Roletas de Atendimento

Visão Geral

A Gestão de Roletas de Atendimento permite configurar e gerenciar a distribuição automática de leads entre corretores por meio de roletas de atendimento do tipo **PDV** e **SDR**. Com essa funcionalidade, é possível criar roletas personalizadas, definir quais equipes participarão da distribuição e vinculá-las às campanhas de atendimento, garantindo um fluxo organizado e sequencial na entrega dos leads.

Antes de começar

Antes de utilizar esta funcionalidade, verifique se os seguintes requisitos foram atendidos:

Permissões

O usuário deve possuir a permissão:

- **Visualizar Gestão de Roletas de Atendimento**

Cadastros necessários

Antes da configuração, é necessário que estejam cadastrados no sistema:

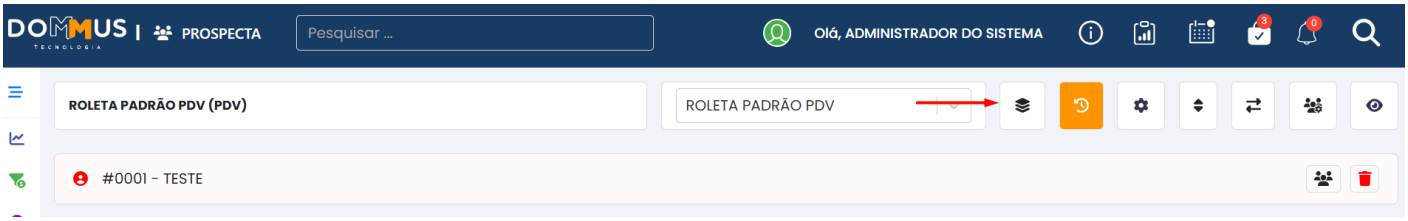
- Corretores;
- Equipes de atendimento;
- Empreendimentos;
- Campanhas de atendimento.

Como acessar

Gestão das roletas

1. Clique no ícone de **engrenagem**, localizado no canto superior direito da tela.

2. Clique na opção de **Fila de Atendimento**
3. Selecione a opção **Gestão de Roletas**.



A janela de Gestão de Roletas será aberta contendo duas abas:

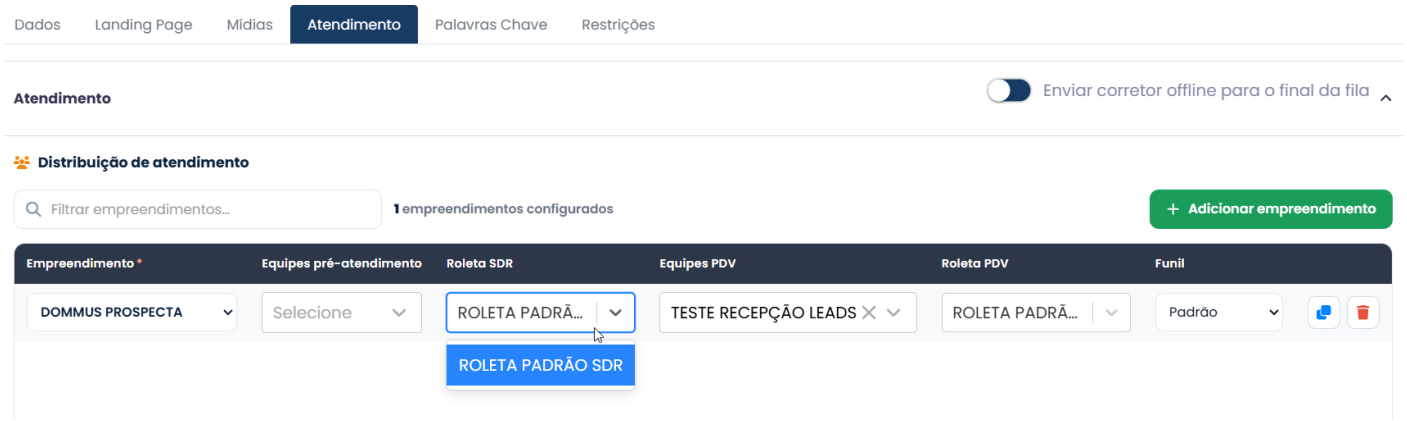
- **Roletas PDV**
- **Roletas SDR**



Configuração da campanha

Para vincular uma roleta a uma campanha:

1. Acesse **Campanhas** no menu lateral.
2. Clique em **Editar** na campanha desejada ou cadastre uma nova campanha.
3. Acesse a aba **Atendimento**.



Entendendo a tela

Gestão de Roletas

Campo	Descrição
Roletas PDV	Exibe as roletas utilizadas para distribuição dos atendimentos do tipo PDV.
Roletas SDR	Exibe as roletas utilizadas para distribuição dos atendimentos do tipo SDR.
Nome da Roleta	Identificação da roleta cadastrada.
Adicionar Roleta	Permite cadastrar uma nova roleta.
Excluir	Remove uma roleta cadastrada.

Aba Atendimento da Campanha

Nesta tela são realizadas as configurações que determinam como os leads serão distribuídos.

Campo	Descrição
Enviar corretor offline para o final da fila	Quando habilitado, corretores offline são movidos para o final da sequência de distribuição.
Empreendimento	Define para qual empreendimento a regra será aplicada.
Equipes Pré-atendimento	Seleciona as equipes responsáveis pelo atendimento inicial.
Roleta SDR	Define qual roleta SDR será utilizada.
Equipes PDV	Seleciona as equipes responsáveis pelo atendimento comercial.
Roleta PDV	Define qual roleta PDV será utilizada.
Funil	Define o funil de atendimento relacionado à configuração.
Adicionar Empreendimento	Inclui uma nova regra de distribuição para outro empreendimento.

Como utilizar

Cadastrar uma nova roleta

1. Acesse **Gestão de Roletas**.
2. Escolha a aba **Roletas PDV** ou **Roletas SDR**.
3. Clique em **Adicionar Roleta**.
4. Informe o nome da nova roleta.
5. Clique no ícone de confirmação para salvar.



Após salvar, a roleta ficará disponível para utilização nas campanhas.

Excluir uma roleta

1. Localize a roleta desejada.
2. Clique no ícone de **lixeira**.
3. Confirme a exclusão, caso solicitado.

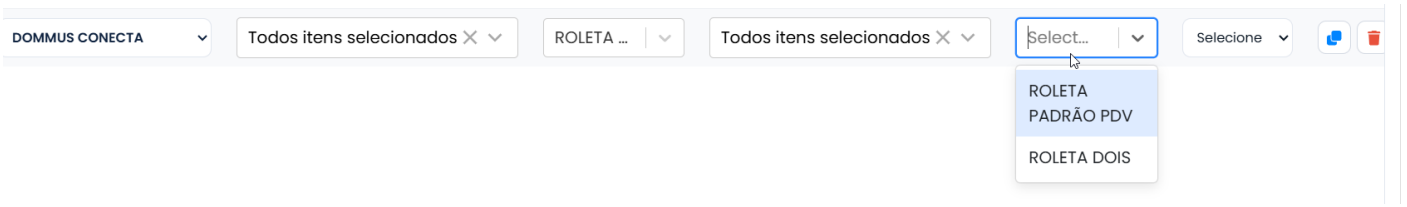
> **Atenção:** antes de excluir uma roleta, verifique se ela não está sendo utilizada em campanhas ativas.



Configurar a distribuição da campanha

1. Acesse a campanha desejada.
2. Abra a aba **Atendimento**.
3. Caso necessário, habilite a opção **Enviar corretor offline para o final da fila**.
4. Clique em **Adicionar Empreendimento**.
5. Preencha os campos da configuração.

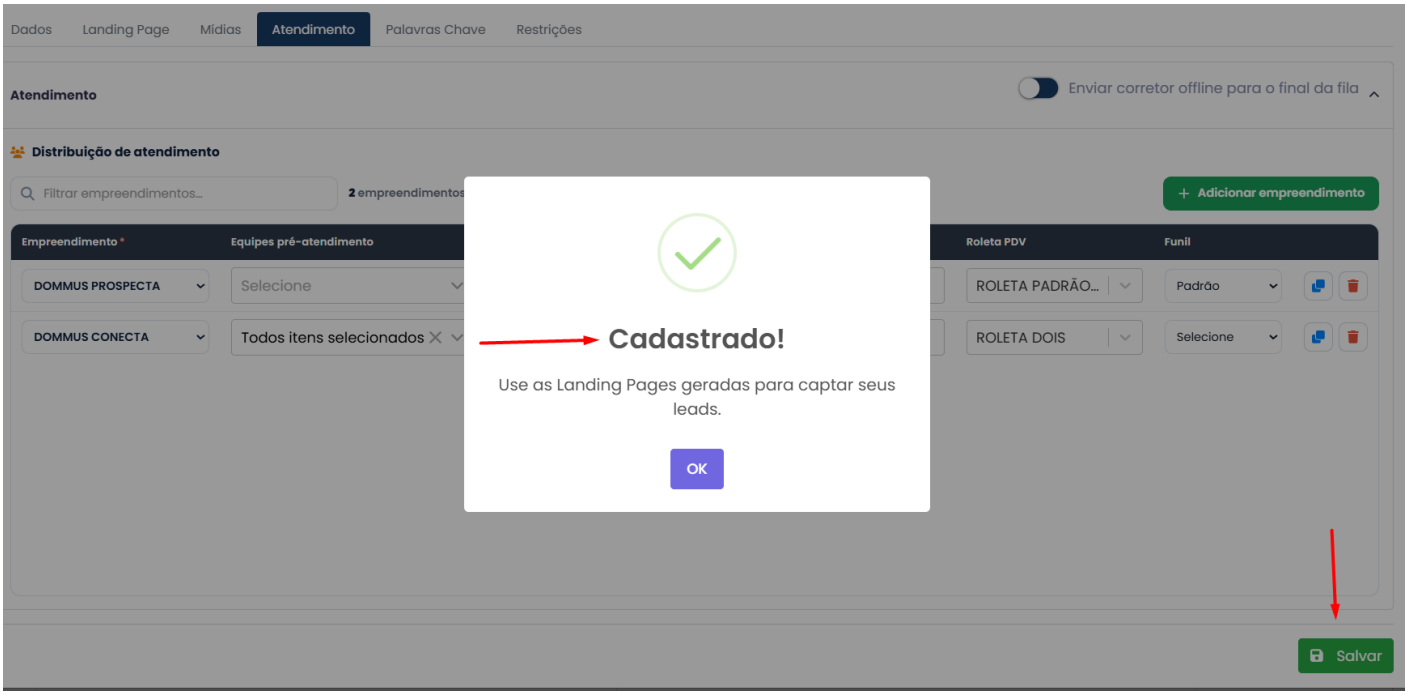
Campo	Obrigatoriedade
Empreendimento	Obrigatório
Equipes Pré-atendimento	Conforme necessidade
Roleta SDR	Conforme necessidade
Equipes PDV	Conforme necessidade
Roleta PDV	Conforme necessidade
Funil	Conforme necessidade



Salvar a configuração

Após preencher todas as informações:

1. Clique em **Salvar**.
2. Aguarde a conclusão do processamento.



Resultado esperado

Após salvar as configurações:

- As novas roletas passam a ficar disponíveis para seleção nas campanhas.
- Cada campanha utilizará a roleta configurada para distribuir automaticamente os novos leads.
- A distribuição ocorrerá respeitando a sequência definida na roleta cadastrada.
- Caso a opção **Enviar corretor offline para o final da fila** esteja habilitada, os corretores indisponíveis serão posicionados no final da distribuição.

Situações comuns de uso

Cadastro de uma nova equipe de atendimento

Quando uma nova equipe comercial passa a atender determinado empreendimento, basta criar uma nova roleta, adicionar os corretores responsáveis e vinculá-la à campanha correspondente.

Alteração da distribuição de leads

Sempre que houver mudança na equipe responsável pelo atendimento de um empreendimento, basta editar a campanha e selecionar outra roleta.

Utilização de equipes SDR

Quando a empresa possui uma equipe responsável pela qualificação inicial dos leads, é possível utilizar uma roleta SDR antes do encaminhamento para a equipe comercial (PDV).

Boas práticas

- Utilize nomes que facilitem a identificação das roletas.
- Revise periodicamente os corretores participantes das roletas.
- Evite excluir roletas que estejam vinculadas a campanhas ativas.
- Sempre valide as configurações da campanha após qualquer alteração.

Observações

- As roletas ficam disponíveis imediatamente após o cadastro.
- Alterações realizadas nas campanhas passam a valer para os novos leads recebidos.
- A distribuição dos atendimentos sempre seguirá a configuração definida na campanha vinculada ao empreendimento.

Revision #3
Created 16 July 2026 14:33:44 by Suporte
Updated 3 August 2026 13:22:15 by Suporte