

Comercial (Funis e Negócios)

- [Oportunidades — o funil de vendas do dia a dia](#)
- [A página do negócio](#)
- [Pipelines — funis, etapas e automações](#)
- [Relatórios comerciais e metas](#)

Oportunidades — o funil de vendas do dia a dia

Acesse em **Atendimento > Oportunidades** (endereço

Olá Admin Fumaca, Bom dia!
Empresa Fumaca (Ativo até 30/12/2099)

🔍

🔄

🔊

📧

🔔

🔖

🌐

A

ATENDIMENTO

🕒 Inbox

💬 Respostas Rápidas

👤 Contatos

👥 Grupos

📞 Ligações

🔍

Oportunidades

📅 Kanban

🏷️ Tags

🕒 Agendamentos

📋 Tarefas

💬 Chat Interno

❓ Ajuda

GESTÃO

📊 Dashboard

📈 Relatórios

📈 Relatórios comerciais

📊 Pipelines

Oportunidades

Vendas

📊 Quadro

☰ Lista

👁️

📈

🔗

+ Novo negócio

Em aberto

R\$ 1.500,00

1 negócio(s)

Previsão ponderada

R\$ 750,00

Valor x probabilidade

Ganhos

R\$ 0,00

0 negócio(s)

Parados

0

Além do prazo da etapa

Buscar

Responsável

Origem

Etiqueta

Criado entre

🔍 Negócio, contato ou número

Todos os responsáv

Todas as origens

Todas as etiqueta

dd/mm/aaaa 📅

dd/mm/aaaa 📅

Previsão de fechamento

dd/mm/aaaa 📅

dd/mm/aaaa 📅

🔴 Só parados

● Novo lead

R\$ 0

0

Ponderado: R\$ 0 · 10%

● Proposta

R\$ 1,5 mil

1

Ponderado: R\$ 750 · 50%

● Ganho

R\$ 0

0

● Perdido

R\$ 0

Pacote Premium - Maria

Maria Cliente

R\$ 1.500,00

50%

🔍 Admin Fumaca

📅 31/10/2026

🕒 4 d na etapa

Conceitos em 1 minuto

Termo	O que é
Funil (pipeline)	Uma sequência de etapas. Você pode ter vários: um de vendas, um de pós-venda, um por segmento etc.
Etapa	Uma coluna do funil. Toda etapa tem um tipo: aberta , ganho ou perdido .
Negócio	A venda em si. Fica em uma etapa de um funil.
Probabilidade	A chance de fechar, de 0 a 100%. Cada etapa tem a sua; um negócio pode ter uma própria.
Ponderado	Valor × probabilidade. É a previsão "realista" do quanto deve entrar.
Parado	Negócio aberto que está há mais dias na etapa do que o prazo definido para ela.

O cabeçalho da tela

- **Seletor de funil:** só aparece quando a empresa tem mais de um funil.
- **Busca:** por nome do negócio, nome do contato ou número.
- **Filtros:** responsável, origem, etiqueta, período de criação, previsão de fechamento, "Só parados" e situação (aberto, ganho, perdido).
- **Visão:** alterne entre **Quadro** (colunas) e **Lista** (tabela com ordenação por mais recentes, maior valor ou previsão de fechamento).
- **Ocultar valores:** esconde os valores em R\$ da tela (útil para compartilhar a tela em reunião).
- **Novo negócio:** cria um negócio.

Os totais do funil

Logo abaixo do cabeçalho:

Cartão	O que mostra
Em aberto	Soma e quantidade dos negócios abertos
Previsão ponderada	Soma de valor × probabilidade dos abertos
Ganhos	Soma e quantidade dos negócios na etapa de ganho (respeitando os filtros aplicados)

Cartão	O que mostra
Parados	Negócios abertos além do prazo da etapa

O quadro

Cada coluna é uma etapa. No topo da coluna aparecem a quantidade de negócios, o total em R\$ e o **ponderado** da coluna. Colunas com muitos negócios têm o botão **Carregar mais**.

O cartão do negócio mostra: nome, contato, valor, responsável, previsão de fechamento, há quantos dias está na etapa e o selo **Parado** quando passou do prazo.

Movendo um negócio

- **No computador:** arraste o cartão para outra coluna.
- **No celular:** as etapas viram abas. Use o menu  do cartão > **Mover para....**
- **Soltou em uma etapa de perda?** Abre a janela **Negócio perdido**, que pede o **motivo** (obrigatório) e uma observação opcional. É daqui que sai o relatório de motivos de perda.
- **Soltou em uma etapa de ganho?** O negócio vira ganho, com a data registrada.
- **Voltou de ganho/perdido para uma etapa aberta?** O negócio é reaberto.

Todo movimento fica registrado na linha do tempo do negócio: quem moveu, quando, por qual caminho e quanto tempo ele ficou na etapa anterior.



Olá Admin Fumaca, Bom dia!

Empresa Fumaca (Ativo até 30/12/2099)










ATENDIMENTO

Inbox

Respostas Rápidas

Contatos

Grupos

Oportunidades

Kanban

Tags

Agendamentos

Tarefas

Chat Interno

Ajuda

GESTÃO

Dashboard

Relatórios

Relatórios comerciais

Pipelines

Usuários

← Pacote Premium - Maria

Aberto

Maria Cliente · Vendas · Proposta

1. Novo lead

2. Proposta

Ganhou

Perdeu

Valor

R\$ 1.500,00

Linha do tempo

Escreva uma nota sobre o negócio

Admin Fumaca moveu de Novo lead para Proposta (ficou 3 d)

10/10/2026, 09:00

Ola, quero saber o preco

14/10/2026, 08:00

Na etapa

4 d na etapa

Prazo da etapa: 7 d

Contato

Maria Cliente

5511988887777

maria@smoke.test

Anotar

Sobre o negócio

Origem

Conversa

Responsável

Admin Fumaca

Criado em

05/10/2026, 09:00

Negócio perdido

Por que "Pacote Premium - Maria" foi perdido?

Preço

Fechou com concorrente

Sem resposta do cliente

Adiou a viagem

Observação (opcional)

Fechou com outra agência por um preço menor.

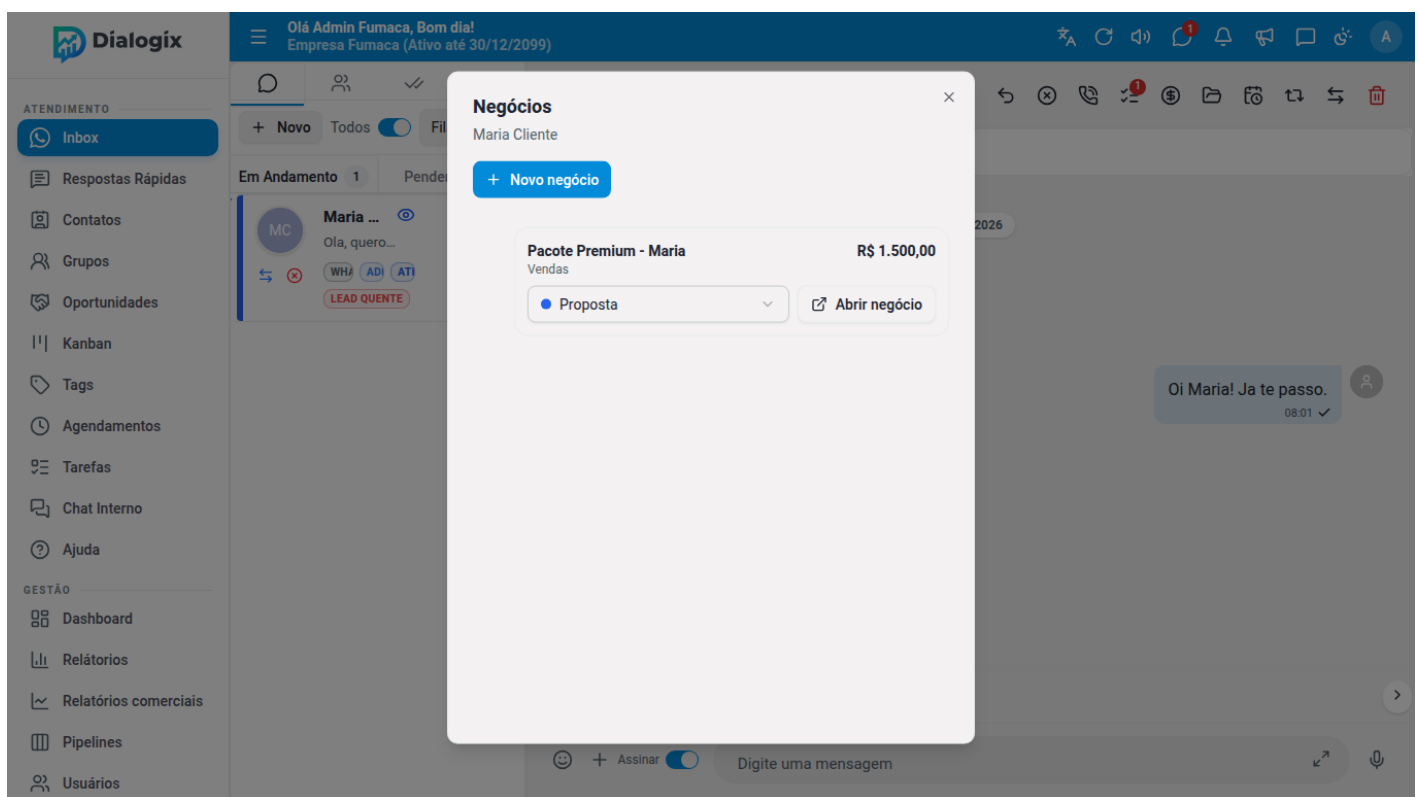
Cancelar

Marcar como perdido

Criando um negócio

Há três caminhos:

1. **Pela tela Oportunidades:** botão **Novo negócio**. Preencha contato (busca por nome ou número), nome do negócio, funil, etapa, valor, responsável e previsão de fechamento.
2. **Pela conversa (Inbox):** no cabeçalho do atendimento, botão **Negócios** (no celular, pelo menu ☰). A janela lista os negócios daquele atendimento e permite criar um novo. O negócio **já nasce ligado à conversa** e com a **origem** preenchida (anúncio, se o cliente chegou por um anúncio de clique para WhatsApp, ou o canal). Ali mesmo você troca a etapa.
3. **Automaticamente:** pelo Construtor de Fluxos (nó "Mover etapa" com a opção de criar o negócio se não houver) ou pela API.



A conversa também move o negócio

O funil conversa com o resto do sistema:

- Uma etapa pode ter uma **etiqueta espelho**. Quando essa etiqueta é aplicada no atendimento (pelo atendente, pelo Agente de IA, por um fluxo ou pelo follow-up), os negócios **abertos** daquele atendimento naquele funil vão para a etapa.
- E o contrário: mover o negócio aplica a etiqueta espelho no atendimento.
- O **Agente de IA** pode mover o negócio de etapa e atualizar o valor (o valor só é aceito se constar na conversa).

Quem vê o quê

Perfil	O que vê e faz
Administrador	Vê todos os negócios, configura funis, etapas, automações, motivos, campos e metas. Pode excluir negócios.
Usuário	Vê os negócios dos quais é responsável e os sem responsável. Se tiver a permissão "ver todos os atendimentos", vê todos. Cria, move e edita o que vê. Não exclui.

Os dados do Comercial são sempre da sua empresa: nenhum negócio, contato ou etapa de outra empresa aparece ou pode ser usado.

Dicas

- Mantenha a **previsão de fechamento** preenchida: é ela que alimenta a previsão de vendas por mês.
- Use o filtro **Só parados** no começo do dia para ver o que está esfriando.
- Se o módulo não aparece no menu, ele não está incluído no plano da sua empresa.

Erros comuns

Mensagem	O que fazer
"Escolha o contato."	Todo negócio precisa de um contato.
"Você não tem permissão para isso."	Ação reservada ao administrador (ex.: excluir).
"O plano da empresa não inclui o módulo Comercial."	Fale com o administrador da conta sobre o plano.

A página do negócio

A página do negócio

Clique em um negócio (no quadro, na lista ou na janela **Negócios** do atendimento) para abrir a página dele. Tudo sobre a venda fica num lugar só.

The screenshot displays the 'Pacote Premium - Maria' business page. The header shows the user 'Olá Admin Fumaca, Bom dia!' and the company 'Empresa Fumaca (Ativo até 30/12/2099)'. The left sidebar lists various modules under 'ATENDIMENTO' and 'GESTÃO'. The main content area shows the business details for 'Pacote Premium - Maria' (Aberto). The sales funnel includes stages 'Novo lead' and 'Proposta'. Key metrics are displayed: Valor (R\$ 1.500,00), Previsão ponderada (R\$ 750,00, 50%), and Previsão de fechamento (31/10/2026). The page also features a timeline, a note section, and contact information for Maria Cliente.

ATENDIMENTO

- Inbox
- Respostas Rápidas
- Contatos
- Grupos
- Ligações
- Oportunidades**
- Kanban
- Tags
- Agendamentos
- Tarefas
- Chat Interno
- Ajuda

GESTÃO

- Dashboard
- Relatórios
- Relatórios comerciais
- Pipelines

Pacote Premium - Maria (Aberto)

Maria Cliente - Vendas - Proposta

1. Novo lead 2. Proposta

Ganhou **Perdeu** **Abrir conversa** **Excluir**

Valor: **R\$ 1.500,00**

Previsão ponderada: **R\$ 750,00** (50%)

Previsão de fechamento: **31/10/2026**

Na etapa: **4 d na etapa** (Prazo da etapa: 7 d)

Linha do tempo **Detalhes** **Tarefas (1)**

Escreva uma nota sobre o negócio

Contato

Maria Cliente
5511988887777
maria@smoke.test

Sobre o negócio

Origem: Conversa
Responsável: Admin Fumaca
Criado em: 05/10/2026, 09:00

Admin Fumaca moveu de Novo lead para Proposta (ficou 5 d)
10/10/2026, 09:00

Ola, quero saber o preco
14/10/2026, 08:00

Cabeçalho

- **Trilha de etapas:** as etapas do funil em sequência. Clique em uma para mover o negócio.
- **Ganhou / Perdeu:** fecham o negócio. "Perdeu" pede o motivo.
- **Reabrir:** aparece em negócio fechado; ele volta para a primeira etapa aberta.
- **Valor, probabilidade** e o **ponderado** (valor × probabilidade).
- Selo **Parado** quando o negócio passou do prazo da etapa.
- **Abrir conversa:** leva ao atendimento ligado ao negócio.

Aba Detalhes

Campo	Para que serve
Negócio	Nome da venda (ex.: "Pacote 4 dias — Ana")
Contato	Cliente do negócio
Responsável	Vendedor dono do negócio
Valor	Valor da venda em R\$
Probabilidade (%)	Por padrão vem da etapa. Marque Própria para definir um valor só deste negócio
Previsão de fechamento	Data em que você espera fechar. Alimenta a previsão por mês
Origem	De onde o negócio veio: Manual, Anúncio (clique para WhatsApp), Conversa, Agente de IA, Fluxo, API ou Importação
Observações	Texto livre
Motivo da perda	Só em negócio perdido

Produtos e serviços

Você pode compor o valor por itens:

- **Da Tabela de preços:** escolha um item já cadastrado na Tabela de preços da empresa.
- **Item livre:** digite nome, quantidade e valor unitário.

Com itens, o valor do negócio passa a ser a **soma dos itens**. Sem itens, o valor é digitado direto.

Campos personalizados

Se o administrador criou campos extras (texto, número, data, lista de opções ou sim/não), eles aparecem aqui. Campos marcados como obrigatórios precisam ser preenchidos para salvar.

Aba Linha do tempo

Mostra, em ordem, tudo o que aconteceu com o negócio:

- criação e etapa inicial;
- cada mudança de etapa, com quem moveu e quanto tempo ficou na etapa anterior;

- mudanças de valor e de responsável;
- automações que rodaram (e as que falharam, com o aviso);
- notas e tarefas;
- as mensagens recentes da conversa ligada ao negócio.

Use o campo **Escreva uma nota sobre o negócio** e o botão **Anotar** para registrar algo rápido (ex.: "cliente pediu desconto à vista").

Aba Tarefas

Crie tarefas ligadas ao negócio (ex.: "enviar proposta"), com prazo. Elas também aparecem na tela **Tarefas**. Marque como concluída quando terminar.

Excluir

Só o administrador exclui um negócio. O histórico dele some junto, então prefira marcar como **Perdido** quando a venda não sair: assim ela entra no relatório de perdas.

Pipelines — funis, etapas e automações

Pipelines — funis, etapas e automações

A tela **Pipelines** é a configuração do Comercial. Só administradores alteram aqui.

Acesse em **Gestão > Pipelines** (endereço `/commercial/pipelines`). A tela tem três abas: **Funis**, **Motivos de perda** e **Campos personalizados**.

The screenshot shows the 'Pipelines' configuration page in a CRM system. The interface is divided into three main sections: 'Funis' (Funnels), 'Motivos de perda' (Reasons for loss), and 'Campos personalizados' (Custom fields). The 'Funis' section is active, showing a list of funnels with a 'Vendas' (Sales) funnel selected. The 'Vendas' funnel has 4 stages. Below the list, there is a '+ Novo funil' (New funnel) button. The 'Nome do funil' (Funnel name) field is set to 'Vendas', and the 'Tipo' (Type) is set to 'Vendas'. The 'Descrição' (Description) field is empty. A 'Salvar' (Save) button is present. Below the funnel configuration, the 'Etapas' (Stages) section is visible. It contains a table with columns: 'Etapa' (Stage), 'aberta' (Open), 'Probabilidade (%)' (Probability (%)), 'Prazo (dias)' (Deadline (days)), and 'Etiqueta espelho' (Mirror tag). The table lists three stages: 1. 'Novo lead' (New lead) with a probability of 10% and a deadline of 7 days. 2. 'Proposta' (Proposal) with a probability of 50% and a deadline of 7 days. 3. 'Ganho' (Win) with a probability of 100% and a deadline of 7 days. The 'Etiqueta espelho' column shows 'Sem etiqueta' (No tag) for all stages. The interface also includes a sidebar with navigation options like 'Inbox', 'Respostas Rápidas', 'Contatos', 'Grupos', 'Ligações', 'Oportunidades', 'Kanban', 'Tags', 'Agendamentos', 'Tarefas', 'Chat Interno', 'Ajuda', 'Dashboard', 'Relatórios', and 'Relatórios comerciais'. The top bar shows the user's name 'Olá Admin Fumaca, Bom dia!' and the company name 'Empresa Fumaca (Ativo até 30/12/2099)'.

Pipelines
Funis, etapas, automações, motivos de perda e campos do negócio.

Funis Motivos de perda Campos personalizados

Vendas
Vendas · 4 etapas

+ Novo funil

Nome do funil: Vendas Tipo: Vendas

Descrição

Salvar

Etapas
Abertas na ordem do funil, depois ganho e perdido (o tipo dessas não muda). A probabilidade alimenta a previsão ponderada.

	Etapa · aberta	Probabilidade (%)	Prazo (dias)	Etiqueta espelho
1.	Novo lead	10	7	Sem etiqueta
2.	Proposta	50	7	Sem etiqueta
3.	Ganho	100	7	Sem etiqueta

Funis

Você pode ter quantos funis quiser. Botão **Novo funil**: dê um nome e escolha o **tipo**. O tipo só sugere as etapas iniciais; depois você ajusta tudo.

Tipo	Etapas sugeridas
Vendas	Novo, Qualificação, Proposta, Negociação, Ganho, Perdido
Follow-up	A contatar, Contato feito, Respondeu, Reativado (ganho), Sem retorno (perda)
Marketing	Lead, Lead qualificado (MQL), Oportunidade (SQL), Cliente (ganho), Descartado (perda)
Por segmento	Novo, Em atendimento, Proposta, Ganho, Perdido
Outro	Um modelo simples para você montar do seu jeito

Ações de cada funil:

- **Tornar padrão**: o funil padrão é o usado quando nada diz qual funil usar (ex.: negócio criado pela API sem funil).
- **Arquivar / Desarquivar**: esconde o funil sem apagar os negócios. O funil padrão não pode ser arquivado.

“ Empresas que já usavam o Kanban antes do Comercial ganharam um funil **"Padrão"** montado a partir das etiquetas do Kanban. Veja a página do Kanban para entender a relação.

Etapas

Em cada funil, edite as etapas:

Campo	O que faz
Etapa (nome) e Cor	Como aparece no quadro
Tipo	Aberta, ganho ou perdido. O tipo de uma etapa já criada não muda
Probabilidade	Chance de fechar nessa etapa. Alimenta a previsão ponderada
Prazo (dias)	Dias na etapa antes de o negócio aparecer como parado . Em branco = sem alerta
Etiqueta espelho	Opcional. Liga a etapa a uma etiqueta do atendimento (veja abaixo)
Automações	Ações que rodam quando um negócio entra na etapa

Regras do funil:

- Todo funil precisa de **ao menos uma etapa aberta, uma de ganho e uma de perda**.
- As etapas abertas ficam na ordem que você definir (use **Subir / Descer**); ganho e perdido ficam sempre no fim.
- Ao **remover uma etapa que tem negócios**, o sistema pergunta **para onde eles vão**. Sem destino, nada é apagado.

Etiqueta espelho

Quando a etapa tem uma etiqueta espelho:

- mover o negócio para a etapa aplica a etiqueta no atendimento;
- aplicar a etiqueta no atendimento (pelo atendente, pela IA, por um fluxo ou pelo follow-up) move o negócio aberto para a etapa.

Isso mantém o Kanban antigo, as conversões para o Facebook e as automações por etiqueta funcionando junto com o funil. A mesma etiqueta não pode estar em duas etapas do mesmo funil.

“ Uma etiqueta marcada como "Kanban" **depois** da criação do funil não vira etapa sozinha. Para isso, ligue-a como etiqueta espelho de uma etapa aqui.

Automações da etapa

As automações rodam quando um negócio **entra** na etapa — inclusive quando ele já nasce nela — por qualquer caminho: tela, IA, fluxo ou etiqueta. Uma etapa pode ter várias, e elas rodam em sequência.

Ação	O que faz
Aplicar etiqueta no atendimento	Aplica uma etiqueta no atendimento ligado ao negócio
Criar tarefa	Cria uma tarefa ligada ao negócio, com prazo em dias, para o responsável do negócio ou para um usuário escolhido
Enviar mensagem ao cliente	Envia um texto no WhatsApp, só se o atendimento estiver aberto ou pendente
Trocar responsável	Passa o negócio para outro usuário
Enviar conversão para a Meta	Avisa o Facebook de um evento (ex.: compra). Só funciona se o cliente chegou por anúncio e a integração estiver configurada

Ação	O que faz
Iniciar follow-up de negociação	Coloca o atendimento numa cadência de follow-up. Se já houver um follow-up ativo, só registra no histórico

No texto da tarefa e da mensagem, use:

- {{nome}} — primeiro nome do contato;
- {{negocio}} — nome do negócio;
- {{valor}} — valor do negócio em R\$.

Exemplo de mensagem: Olá {{nome}}! Recebemos a confirmação do {{negocio}}. Qualquer dúvida, é só chamar.

Se uma automação falhar (ex.: não há atendimento aberto para enviar a mensagem), o negócio continua na etapa e a falha aparece na linha do tempo do negócio.

Etapa · ganho

Ganho

Probabilidade (%)

100

Prazo (dias)

Etiqueta espelho

Sem etiqueta

2

Rodam quando um negócio ENTRA nesta etapa (inclusive ao nascer nela), por qualquer caminho: tela, IA, fluxo ou etiqueta. Falha numa ação não desfaz o movimento e fica no histórico do negócio.

Aplicar etiqueta no atel

Cliente

Enviar mensagem ao c

Olá {{nome}}! Recebemos a confirmação do {{negocio}}. Qualquer dúvida, é só chamar.

Adicionar automação

Motivos de perda

A lista que aparece quando alguém marca um negócio como perdido. Já vem com cinco motivos (Preço, Escolheu o concorrente, Sem resposta, Sem orçamento agora, Desistiu da compra). Adicione, renomeie ou **desative** — desativar esconde o motivo sem apagar o histórico.

Campos personalizados

Campos extras que todo negócio da empresa passa a ter. Tipos: texto, número, data, lista de opções (separadas por vírgula) e sim/não. Marque **Obrigatório** quando o campo não pode faltar.

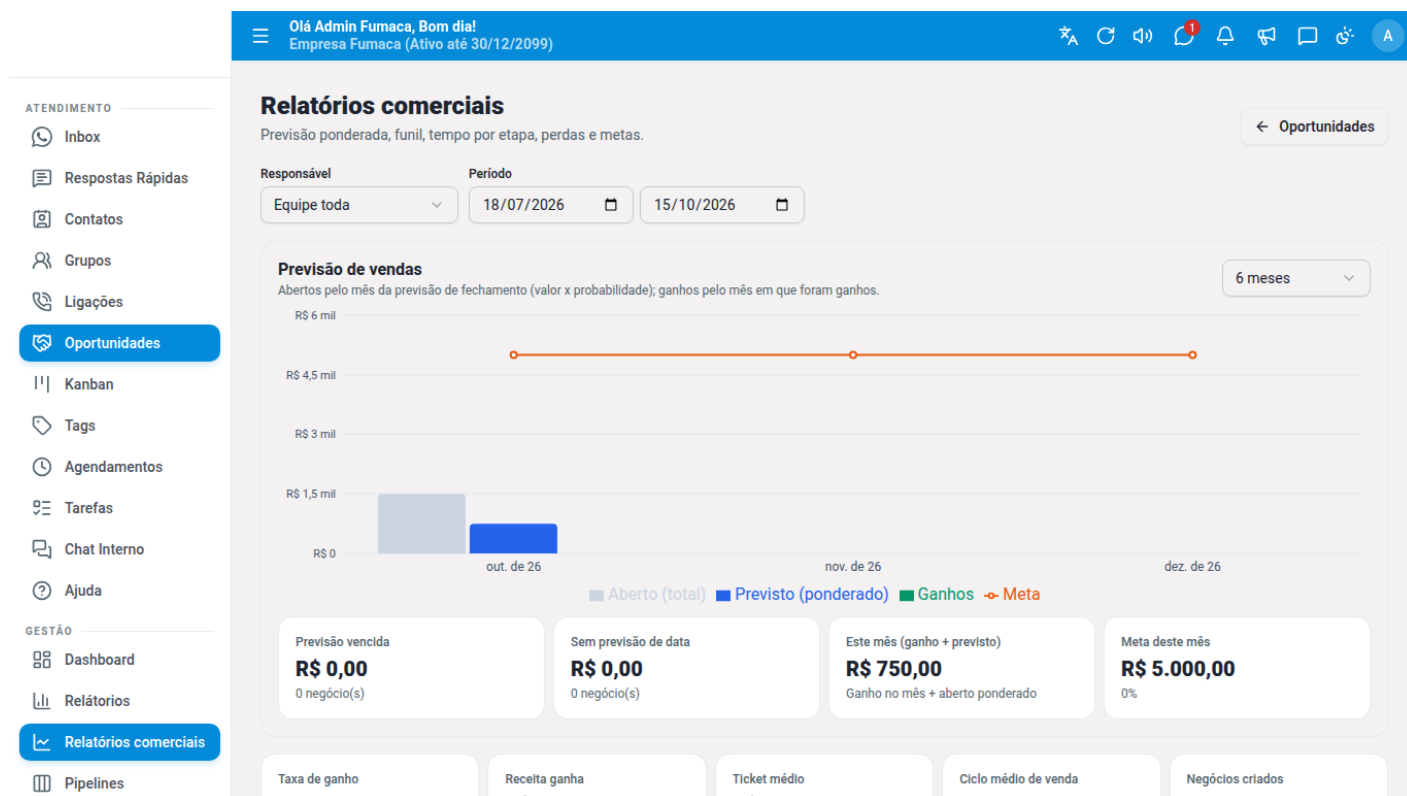
- O tipo de um campo não muda depois de criado.
- Remover um campo só o esconde; os valores já preenchidos ficam guardados.

Relatórios comerciais e metas

Relatórios comerciais e metas

Acesse em **Gestão > Relatórios comerciais** (endereço `/commercial/reports`), ou pelo botão **Relatórios** na tela Oportunidades.

O administrador vê os números da equipe toda e pode filtrar por vendedor. O usuário comum vê os próprios números.



Previsão de vendas

Gráfico por mês, com um **horizonte** que você escolhe (quantos meses à frente):

- **Aberto (total)**: soma dos negócios abertos com previsão de fechamento naquele mês;
- **Previsto (ponderado)**: valor × probabilidade desses negócios;
- **Ganhos**: o que foi efetivamente ganho no mês (pela data em que o negócio foi ganho);
- **Meta**: a meta do mês, quando cadastrada.

Os cartões do topo resumem **Este mês (ganho + previsto)**, a **Meta deste mês**, o total **Em aberto hoje**, negócios **Sem previsão de data** e os de **Previsão vencida** (data já passou e o negócio continua aberto).

“ Os meses são contados no fuso horário configurado para a sua empresa.

Funil e conversão

Escolha o **período** (pela data de criação dos negócios):

Bloco	O que responde
Conversão por etapa	Dos negócios criados no período, quantos chegaram a cada etapa e quantos passaram para a seguinte
Tempo médio por etapa	Quantos dias, em média, os negócios ficaram em cada etapa antes de sair
Taxa de ganho	$Ganhos \div (ganhos + perdidos)$
Ciclo médio de venda	Dias entre criar e ganhar o negócio
Ticket médio	Valor médio dos negócios ganhos
Motivos de perda	Quais motivos mais aparecem nos perdidos
Desempenho por vendedor	Ganhos, perdidos, taxa, meta e atingimento de cada um
Por origem	Criados e ganhos por origem (anúncio, conversa, IA, fluxo, manual...)

Metas do mês

O administrador cadastra, em **Metas do mês**, a meta de vendas (valor ganho) de cada vendedor e a **meta da empresa**. O relatório mostra o **atingimento** de cada um.

Dicas para números confiáveis

- Feche os negócios: marque **Ganhou** ou **Perdeu**. Negócio esquecido aberto distorce previsão e conversão.
- Escolha sempre um **motivo de perda**: é a informação que mais ajuda a vender melhor.
- Preencha a **previsão de fechamento**; sem ela o negócio fica fora da previsão por mês.