Configurar regras de bloqueio de movimentação

Defina regras que impedem pular etapas ou avançar negociações sem as informações obrigatórias, garantindo um processo de vendas consistente.

> Este recurso faz parte do módulo **Atendimento**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Configurar regras de bloqueio de movimentação das negociações no funil.

Pré-requisitos

- Perfil com permissão de gestão. O botão **Configurar Funil** não aparece para o perfil **Atendente**.
- Ter um funil com etapas. Veja Criar um funil de vendas.

Tempo estimado

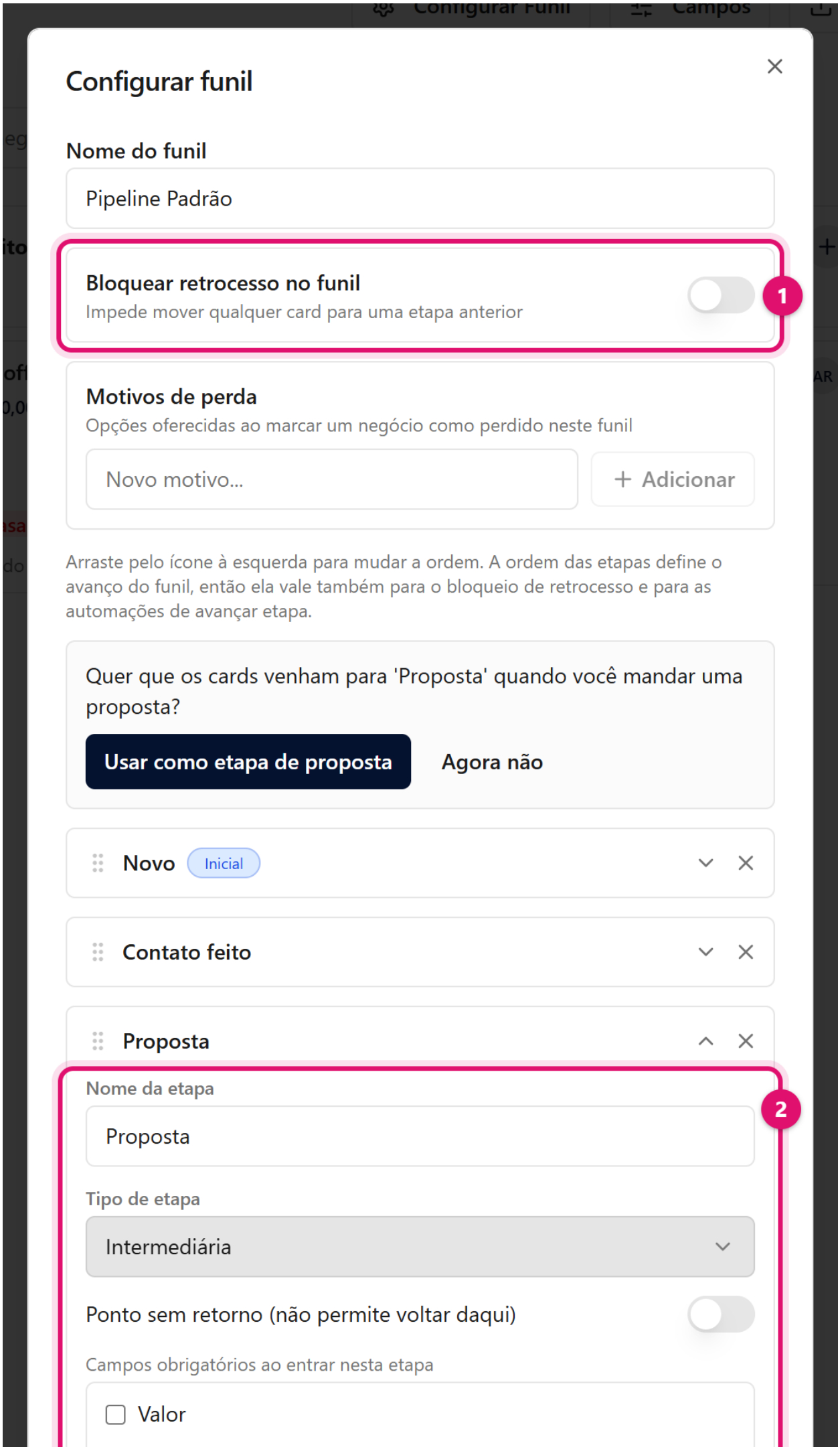
5 minutos.

Caminho de acesso

CRM → Kanban → botão **Configurar Funil**

Passo a passo

1. Em **CRM → Kanban**, selecione o funil e clique em **Configurar Funil**, no canto superior direito.


Configurar funil
Nome do funil
Pipeline Padrão
Bloquear retrocesso no funil
Impede mover qualquer card para uma etapa anterior
1
Motivos de perda
Opções oferecidas ao marcar um negócio como perdido neste funil
Novo motivo...
+ Adicionar
Arraste pelo ícone à esquerda para mudar a ordem. A ordem das etapas define o avanço do funil, então ela vale também para o bloqueio de retrocesso e para as automações de avançar etapa.
Quer que os cards venham para 'Proposta' quando você mandar uma proposta?
Usar como etapa de proposta
Agora não
Novo
Inicial
Contato feito
Proposta
Nome da etapa
Proposta
2
Tipo de etapa
Intermediária
Ponto sem retorno (não permite voltar daqui)
Campos obrigatórios ao entrar nesta etapa
Valor

Janela Configurar funil: a chave Bloquear retrocesso no funil (1) e as regras da etapa Proposta aberta (2): Ponto sem retorno e Campos obrigatórios ao entrar nesta etapa

2. Para impedir que qualquer negociação volte a uma etapa anterior, ative **Bloquear retrocesso no funil**.
3. Em cada etapa, ajuste as regras específicas:
   - **Ponto sem retorno (não permite voltar daqui)**: ative para travar o retrocesso a partir daquela etapa em diante.
   - **Campos obrigatórios ao entrar nesta etapa**: marque os campos (nativos como **Valor**, **Responsável** e **Contato**, ou personalizados) que precisam estar preenchidos para a negociação entrar naquela etapa.
4. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

Aparece a mensagem "Funil atualizado". A partir daí, se faltar campo obrigatório ao mover uma negociação, abre a janela **Preencher para mover**: preencha os campos ali mesmo e clique em **Salvar e mover**, sem sair do Kanban. Para as demais regras (como retrocesso), o sistema exibe "Movimento bloqueado" com o motivo.

Administradores veem a pergunta "Mover mesmo assim?" (ou o botão **Mover mesmo assim** dentro da própria janela **Preencher para mover**) e podem forçar o movimento apesar da regra.

Erros comuns

- **Sintoma:** a lista de **Campos obrigatórios** aparece vazia. **Solução:** cadastre antes os campos em **Campos**. Veja Adicionar campos personalizados às negociações.
- **Sintoma:** ninguém consegue voltar uma etapa mesmo sem querer. **Solução:** revise se **Bloquear retrocesso no funil** ou algum **Ponto sem retorno** está ativo indevidamente.

Artigos relacionados

- Adicionar campos personalizados às negociações
- Mover negociações entre etapas do funil
- Criar um funil de vendas
- Abrir o detalhe da negociação (histórico, tarefas, produtos)

Revision #10
Created 2026-07-10 16:41:53 UTC by NoraLabs

Updated 2026-10-15 15:30:26 UTC by NoraLabs