
Estruturação de Pipelines no HubSpot

Otimizando o fluxo de vendas: SDR → Closer → Pós-venda

DATA

Novembro 2025

OBJETIVO

Implementação de 3 Pipelines Integrados

Agenda

01 Visão geral da estratégia de 3 pipelines

02 Estrutura e estágios de cada pipeline

03 Automações inteligentes que conectam

04 Propriedades essenciais para rastreamento

05 Dashboards e visualizações

06 Plano de implementação (4 semanas)

07 Métricas de sucesso e próximos passos

Por que Precisamos Reorganizar?

Problemas Atuais



Falta de Clareza

Sem definição clara de responsabilidades entre SDR, Closer e Pós-venda



Automações Insuficientes

Tarefas manuais repetitivas que consomem tempo e geram erros



Perda de Oportunidades

Falta de acompanhamento estruturado entre estágios



Falta de Visibilidade

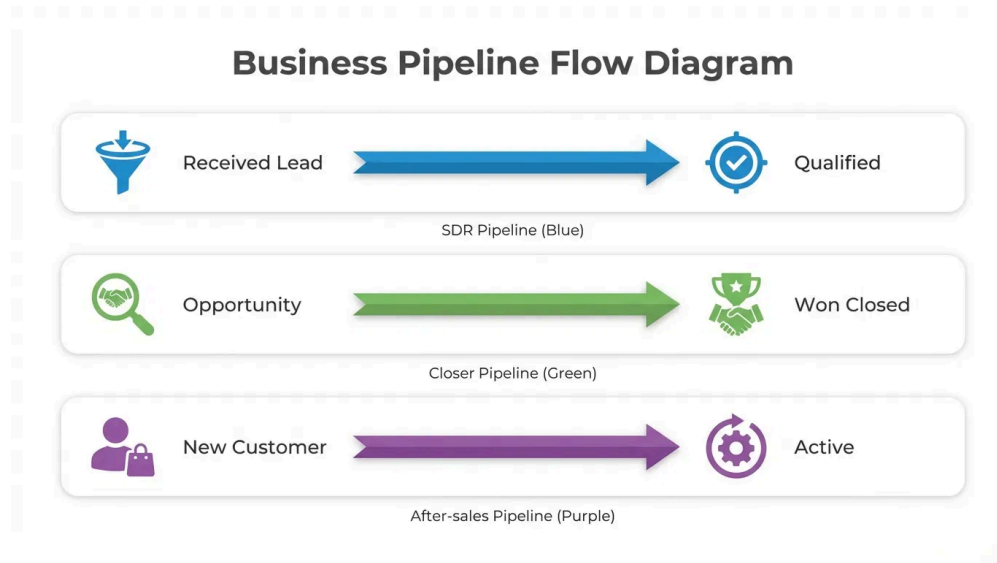
Impossibilidade de visualizar métricas específicas por equipe

Solução Proposta

Criar 3 pipelines independentes com automações inteligentes que movem negócios automaticamente, eliminando tarefas manuais e garantindo que nada seja esquecido.

Resultado: Clareza, Eficiência, Rastreamento Completo

Visão Geral da Solução



Clareza de Responsabilidades



60% Menos Trabalho Manual



Rastreamento Completo

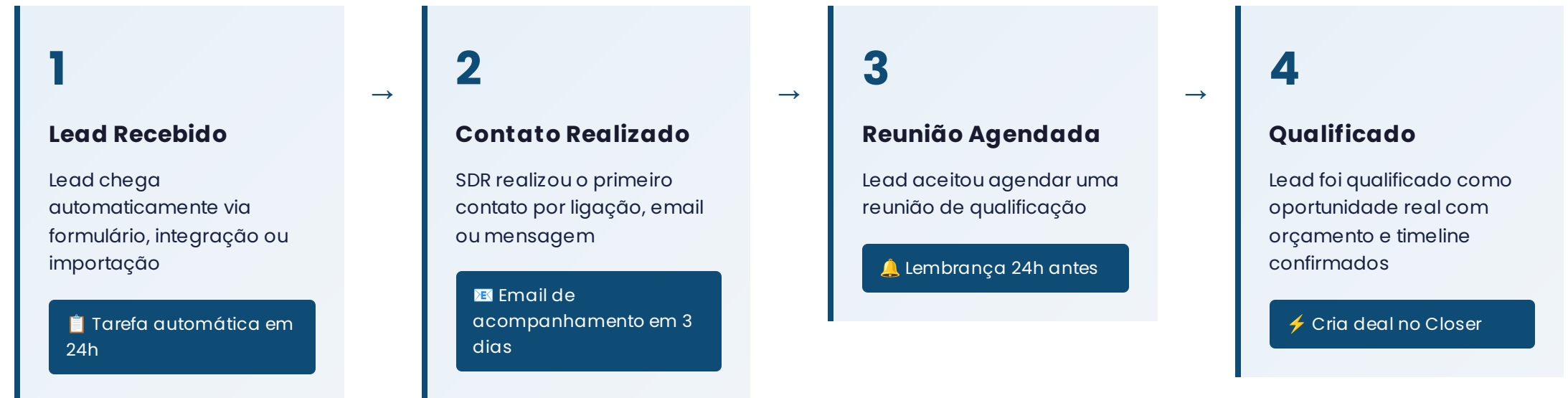


Métricas por Equipe

Pipeline SDR: Qualificação de Leads

Objetivo:

Transformar leads brutos em oportunidades qualificadas prontas para o closer



Métrica Principal

Taxa de Qualificação

Objetivo

% de leads que chegam ao estágio "Qualificado"

Pipeline Closer: Conversão de Vendas

Objetivo: Converter oportunidades qualificadas em clientes pagantes



Oportunidade

Deal criado automaticamente do Pipeline SDR



Proposta Enviada

Proposta comercial formal enviada ao cliente



Negociação

Cliente em discussão sobre termos, preço ou condições



Fechado Ganho

Venda confirmada, contrato assinado



Fechado Perdido

Negócio perdido, não será convertido



Métrica Principal:

Taxa de conversão (% de oportunidades que viram vendas) e Ciclo de vendas médio

Pipeline Pós-venda

Acompanhamento de Clientes e Retenção



1 Novo Cliente

Cliente recém-convertido, necessita onboarding

Ação: Criar checklist de onboarding, agendar reunião de kickoff



2 Onboarding

Cliente em processo de integração e treinamento

Ação: Enviar materiais de treinamento, agendar sessões de suporte



3 Ativo

Cliente utilizando os produtos normalmente

Ação: Agendar check-in mensal com o cliente



4 Expansão

Cliente pronto para comprar produtos adicionais

Ação: Criar novo deal no Pipeline Closer para upsell

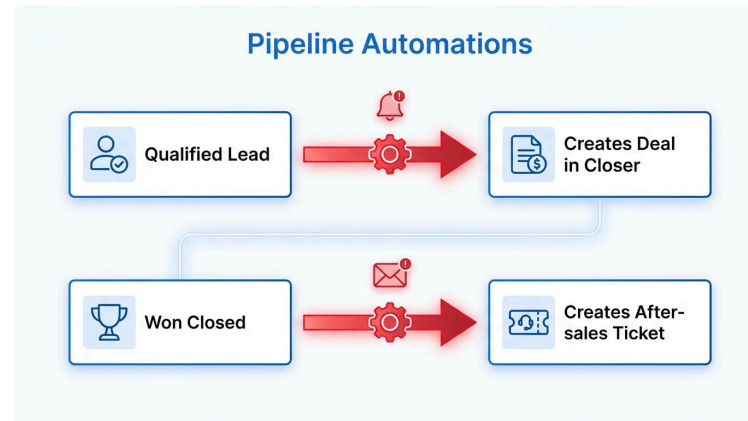


5 Churn/Risco

Cliente em risco de cancelamento ou com baixa atividade

Ação: Notificação urgente para gerente de contas

Automação Crítica #1: Qualificado → Closer



O que Acontece Automaticamente

- 1 SDR move lead para "Qualificado" no Pipeline SDR
- 2 Novo deal é criado automaticamente no Pipeline Closer
- 3 Todas as informações são copiadas (contato, empresa, valor, produto)
- 4 Closer é atribuído automaticamente
- 5 Notificação interna é enviada ao closer

RESULTADO

Imediato

Closer recebe oportunidade sem delay

TEMPO ECONOMIZADO

~5 min

Por deal (criação, atribuição, notificação)

Automação Crítica #2: Fechado Ganho → Pós-venda

O que Acontece Automaticamente

- 1 Closer move deal para "Fechado Ganho" no Pipeline Closer
- 2 Novo deal é criado automaticamente no Pipeline Pós-venda
- 3 Gerente de contas é atribuído automaticamente
- 4 Email de boas-vindas é enviado ao cliente
- 5 Checklist de onboarding é criado automaticamente
- 6 Reunião de kickoff é agendada em 2 dias úteis
- 7 Notificação interna é enviada para time de operações

RESULTADO IMEDIATO

Zero Gap

Cliente começa onboarding sem atraso

TEMPO ECONOMIZADO

~15 min

Por cliente (criação, atribuição, comunicação, agendamento)

- ✓ Elimina tarefas manuais
- ✓ Reduz erros de comunicação
- ✓ Acelera início do onboarding

Outras Automações que Aumentam Eficiência



Alerta de Deals Presos

Notifica quando deal fica mais de X dias no mesmo estágio

Trigger: Deal não atualizado em 14+ dias

✓ Evita que oportunidades sejam esquecidas



Follow-up de Proposta

Envia lembrete automático se cliente não responde proposta

Trigger: Proposta enviada há 5 dias

✓ Aumenta taxa de conversão de propostas



Pesquisa de Satisfação

Envia pesquisa de NPS 30 dias após cliente começar

Trigger: Cliente em "Ativo" há 30 dias

✓ Mede satisfação e identifica riscos



Oportunidade de Expansão

Cria novo deal no Closer quando cliente está pronto para expansão

Trigger: Deal movido para "Expansão"

✓ Fecha o loop de crescimento

60%

80%

4

Propriedades Essenciais – Globais

Informações que todo deal precisa ter para rastreamento efetivo



Informações Básicas



Nome do Deal

Descrição clara da oportunidade

Obrigatório



Valor do Deal

Montante em reais

Obrigatório



Contato Principal

Link para contato (relacionamento)

Obrigatório



Empresa

Link para empresa (relacionamento)

Obrigatório



Data de Fechamento Esperada

Previsão de conclusão

Recomendado



Rastreamento



Proprietário

Responsável pelo deal

Obrigatório



Fonte

Como o lead chegou (formulário, integração, etc.)

Obrigatório



Produto/Serviço

O que está sendo vendido

Obrigatório



Pipeline

Qual pipeline o deal pertence

Obrigatório



Deal Stage

Qual estágio do pipeline está

Obrigatório

Propriedades Específicas – SDR

Rastreamento de Contato e Qualificação

Contato e Comunicação

Data do Primeiro Contato

Quando o SDR fez o primeiro contato com o lead

Método de Contato

Como o contato foi realizado (Ligação, Email, LinkedIn, SMS, etc.)

Feedback Inicial

O que o lead disse durante o primeiro contato

Qualificação

Nível de Interesse

Classificação: Alto, Médio ou Baixo interesse

Timeline de Compra

Quando o lead planeja fazer a compra (Imediato, 30 dias, 60+ dias)

Orçamento Confirmado

Sim/Não – Se o lead confirmou ter orçamento disponível

Necessidade Confirmada

Descrição clara da necessidade do lead e como seus produtos resolvem

Objetivo Dessas Propriedades

Rastrear a qualidade da qualificação e identificar leads mais promissores. Essas propriedades permitem que o SDR documente o progresso de cada lead e facilita a transição para o Pipeline Closer com todas as informações necessárias para uma proposta efetiva.

Propriedades Específicas – Closer

Rastreamento de Proposta e Resultado

Proposta

Data de Envio da Proposta

Quando a proposta foi enviada ao cliente

Valor da Proposta

Montante proposto ao cliente

Desconto Oferecido

Percentual ou valor de desconto concedido

Condições de Pagamento

Parcelamento, prazos e formas de pagamento

Negociação

Objeções Levantadas

Principais objeções do cliente

Tentativas de Contato

Número de vezes que tentou contato

Último Contato

Data do último contato com cliente

Próxima Ação

O que será feito a seguir

Resultado

Motivo da Perda

Por que o deal foi perdido (se aplicável)

Feedback do Cliente

Comentários ou feedback recebido

Concorrente Vencedor

Qual concorrente ganhou (se perdido)

Probabilidade de Reativação

Chance de reativar o deal no futuro

Objetivo Dessas Propriedades

Rastrear o progresso de cada proposta através do funil de vendas, documentar objeções e negociações, e capturar aprendizados de vendas ganhas e perdidas. Essas propriedades permitem análise de ciclo de vendas, taxa de conversão e identificação de padrões de sucesso.

Propriedades Específicas – Pós-venda

Rastreamento de Cliente e Satisfação

Cliente e Onboarding

Data de Início

Quando o cliente começou a usar o produto/serviço

Status de Onboarding

Em Progresso, Concluído ou Atrasado

Data de Go-live

Quando o cliente foi "ao vivo" e começou a usar efetivamente

Gerente de Contas

Responsável pelo acompanhamento do cliente

Satisfação e Risco

Score NPS

Net Promoter Score (0-10) da satisfação do cliente

Motivo de Churn

Se aplicável: Por que o cliente cancelou ou está em risco

Risco de Cancelamento

Classificação: Baixo, Médio ou Alto risco

Data do Último Check-in

Quando foi o último contato com o cliente

Objetivo Dessas Propriedades

Rastrear a saúde do cliente, identificar riscos de churn e oportunidades de expansão. Essas propriedades permitem que o gerente de contas monitore a satisfação, tome ações proativas para reter clientes e identifique quando um cliente está pronto para comprar produtos adicionais.

Dashboard SDR: Controle de Leads

Visualização centralizada de todas as métricas de qualificação



LEADS RECEBIDOS

Total de leads que chegaram no mês



TAXA DE CONTATO

% de leads contatados em até 24h



REUNIÕES AGENDADAS

Quantidade de reuniões confirmadas



TAXA DE QUALIFICAÇÃO

% de leads que chegam a "Qualificado"

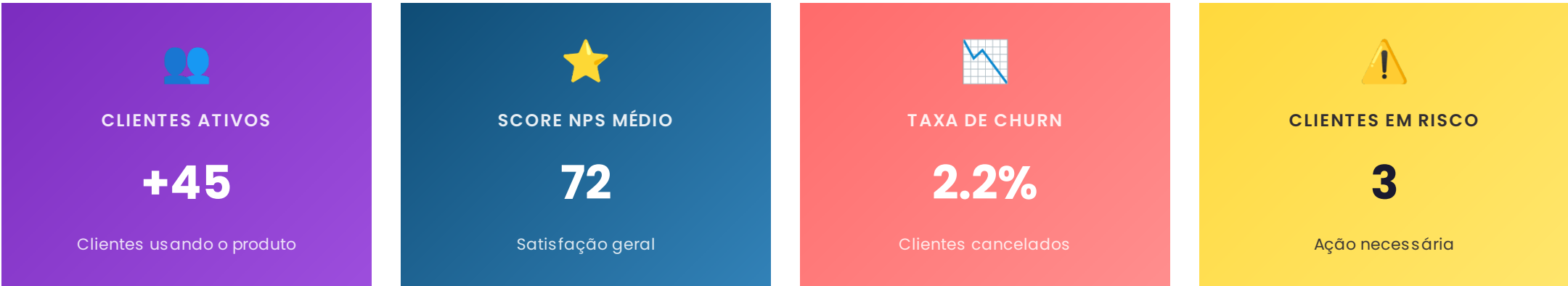
Dashboard Closer: Controle de Oportunidades

Métricas essenciais para acompanhamento de vendas em tempo real



Dashboard Pós-venda: Controle de Clientes

Métricas e visualizações para monitorar saúde dos clientes



Visualizações Recomendadas



Dashboard Executivo

Visão Geral Completa de Todas as Operações



RECEITA EM PIPELINE

R\$ 2.5M

Total de receita em oportunidades abertas



TAXA DE CONVERSÃO

32%

% de leads que viram clientes



PREVISÃO DE RECEITA

R\$ 800K

Projeção para este mês



CICLO DE VENDAS

45 dias

Dias médios de lead a cliente



TAXA DE RETENÇÃO

94%

% de clientes retidos



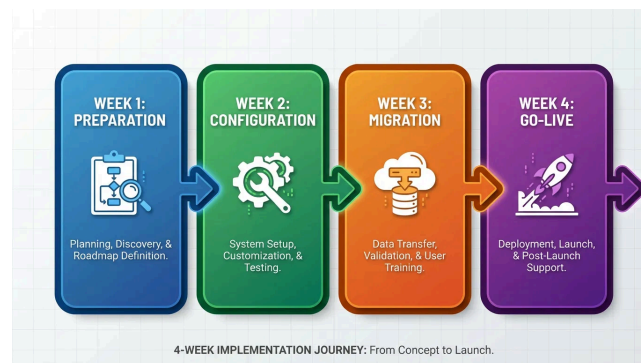
OPORTUNIDADES ABERTAS

127

Total de deals em progresso

Semana 1: Preparação e Planejamento

Atividades de alinhamento e definição de estrutura



1

Reunião de Alinhamento

Alinhar com stakeholders sobre objetivos e cronograma

- Apresentar visão geral
- Definir responsáveis
- Confirmar cronograma

2

Definição de Estágios

Definir os estágios de cada um dos 3 pipelines

- Pipeline SDR (4 estágios)
- Pipeline Closer (5 estágios)
- Pipeline Pós-venda (5 estágios)

3

Mapeamento de Propriedades

Mapear quais propriedades cada pipeline precisa

- Propriedades globais
- Propriedades específicas
- Relacionamentos

4

Documentação

Documentar todas as decisões e configurações

- Estrutura de pipelines
- Dicionário de propriedades
- Matriz de responsabilidades

Semana 2: Configuração Técnica

Implementação das estruturas no HubSpot



Criar Pipelines

- ✓ Definir 4 estágios para Pipeline SDR
- ✓ Definir 5 estágios para Pipeline Closer
- ✓ Definir 5 estágios para Pipeline Pós-venda
- ✓ Configurar permissões de acesso por pipeline



Criar Propriedades

- ✓ Criar 10 propriedades globais (obrigatórias)
- ✓ Criar 5 propriedades específicas do SDR
- ✓ Criar 8 propriedades específicas do Closer
- ✓ Criar 8 propriedades específicas do Pós-venda



Configurar Automações

- ✓ Automação: Qualificado → Criar Deal no Closer
- ✓ Automação: Fechado Ganho → Criar Ticket Pós-venda
- ✓ Automação: Alertas de Deals Presos
- ✓ Testar todas as automações em ambiente de teste



Criar Dashboards

- ✓ Dashboard SDR com 4 métricas principais
- ✓ Dashboard Closer com KPIs de conversão
- ✓ Dashboard Pós-venda com métricas de satisfação
- ✓ Dashboard Executivo com visão geral completa

DURAÇÃO

5 dias

HORAS ESTIMADAS

40h

RESPONSÁVEL

Consultor HubSpot

ENTREGÁVEIS

3 Pipelines + 31 Propriedades

Semana 3: Migração de Dados

Auditoria, migração e testes antes do go-live



Auditoria de Dados

- Revisar dados existentes
- Identificar gaps e inconsistências
- Limpar dados duplicados
- Documentar achados



Migração de Deals

- Migrar deals existentes
- Validar relacionamentos
- Testar integrações
- Backup de dados antigos



Testes de Automação

- Testar todas as automações
- Validar fluxos de dados
- Corrigir bugs encontrados
- Documentar resultados



Treinamento

- Treinar equipe SDR
- Treinar equipe Closer
- Treinar equipe Pós-venda
- Criar guias de usuário

✓ CHECKLIST DE VALIDAÇÃO

✓ Todos os dados migrados corretamente

✓ Automações funcionando sem erros

✓ Equipe treinada e confiante

✓ Documentação completa e atualizada

Semana 4: Go-live e Otimização

Ativação em produção e estabilização do sistema



Ativar Automações

- ✓ Ativar automação: Qualificado → Criar Deal no Closer
- ✓ Ativar automação: Fechado Ganho → Criar Ticket Pós-venda
- ✓ Ativar automação: Alertas de Deals Presos
- ✓ Ativar automação: Follow-ups e Pesquisas



Monitoramento Intensivo

- ✓ Acompanhar métricas em tempo real (24/7)
- ✓ Resolver problemas de automação imediatamente
- ✓ Verificar integridade dos dados migrados
- ✓ Manter log de incidentes e resoluções



Feedback da Equipe

- ✓ Coletar feedback diário da equipe SDR, Closer e Pós-venda
- ✓ Fazer ajustes rápidos baseado em feedback
- ✓ Realizar reuniões de alinhamento diárias
- ✓ Documentar mudanças e decisões tomadas



Documentação Final

- ✓ Finalizar documentação de pipelines e propriedades
- ✓ Criar guias de uso para cada perfil (SDR, Closer, Gerente)
- ✓ Documentar automações e como funcionam
- ✓ Criar FAQ e troubleshooting guide

☑ **Todos os 3 pipelines** estão funcionando corretamente

☑ **Equipe treinada** e confortável com o novo sistema

☑ **Automações críticas** estão ativas e funcionando

☑ **Dashboards operacionais** e métricas sendo acompanhadas

Métricas de Sucesso

KPIs para medir o sucesso da implementação dos 3 pipelines

Métricas SDR

Taxa de Contato

Meta: 90%

% de leads contatados em até 24h

Taxa de Qualificação

Meta: 35%

% de leads que chegam a "Qualificado"

Tempo Médio de Qualificação

Meta: 7 dias

Dias de lead recebido até qualificado

Leads Qualificados/Mês

Meta: 50+

Volume de leads qualificados por mês

Métricas Closer

Taxa de Conversão

Meta: 30%

% de oportunidades que viram vendas

Ciclo de Vendas

Meta: 30 dias

Dias médios de oportunidade a fechamento

Valor Médio de Deal

Meta: R\$ 15k

Valor médio de cada venda fechada

Receita Mensal

Meta: R\$ 750k

Receita total fechada por mês

Métricas Pós-venda

Taxa de Retenção

Meta: 95%

% de clientes retidos mês a mês

Score NPS Médio

Meta: 70+

Net Promoter Score dos clientes

Taxa de Churn

Meta: <3%

% de clientes que cancelam por mês

Tempo de Onboarding

Meta: 14 dias

Dias de cliente novo até go-live

Métricas Operacionais

AUTOMAÇÕES
ATIVAS

5+

TAXA DE
AUTOMAÇÃO

80%+

DEALS COM
PROPRIEDADES

100%

ADOÇÃO DE
DASHBOARD

90%+

Revisão Semanal

Acompanhamento de leads em progresso, taxa de contato e qualificação. Reunião rápida com SDR para ajustes.

Revisão Mensal

Análise completa de todas as métricas, comparação com metas, identificação de tendências e oportunidades de melhoria.

Revisão Trimestral

Avaliação estratégica, ajustes de metas, otimizações de processos e planejamento de próximas automações.

Próximas Automações (Após Estabilização)

Roadmap de implementação em 4 fases

FASE 1 - ATUAL Automações Críticas Semanas 1-4 ✓ Qualificado → Criar Deal no Closer ✓ Fechado Ganho → Criar Ticket Pós-venda ✓ Alertas de Deals Presos ✓ Notificações para Proprietários ✓ Em Produção	FASE 2 Engajamento Semanas 5-8 → Follow-up de Proposta (5 dias) → Pesquisa de Satisfação (30 dias) → Envio de Conteúdo Educativo → Lembretes de Check-in Próxima	FASE 3 Retenção Mês 2-3 → Detecção de Risco de Churn → Oportunidade de Expansão → Relatórios de Saúde do Cliente → Renovação Automática de Contratos Planejada	FASE 4 Avançadas Mês 4+ → Scoring de Leads com IA → Previsão de Receita → Recomendações Inteligentes → Análise Preditiva de Churn Futuro	
AUTOMAÇÕES FASE 1	AUTOMAÇÕES FASE 2	AUTOMAÇÕES FASE 3	AUTOMAÇÕES FASE 4	TOTAL DE AUTOMAÇÕES
4	4	4	4	16+

Troubleshooting Comum

Problemas comuns e como resolvê-los



Deals não se movem entre estágios

Deals ficam travados em um estágio e não avançam automaticamente ou manualmente

Causa: Permissões incorretas ou pipeline não configurado corretamente

✓ SOLUÇÃO

1. Verificar permissões do usuário no pipeline
2. Confirmar que todos os estágios estão criados
3. Testar movimento manual do deal
4. Se persistir, recriar o pipeline do zero



Equipe não segue os estágios definidos

Membros da equipe pulam estágios ou movem deals diretamente para "Fechado"

Causa: Falta de treinamento ou falta de enforcement de regras

✓ SOLUÇÃO

1. Realizar reunião de reforço sobre os estágios
2. Criar regra de validação para campos obrigatórios



Propriedades não copiam automaticamente

Propriedades de um deal não são copiadas para o novo deal criado pela automação

Causa: Automação não configurada para copiar propriedades específicas

✓ SOLUÇÃO

1. Abrir a automação de criação de deal
2. Adicionar ação "Definir valor de propriedade"
3. Mapear propriedades do deal original para o novo
4. Testar com um deal de teste



Automações não disparam

Automações estão ativas mas não estão criando deals ou enviando notificações

Causa: Trigger incorreto ou ação mal configurada

✓ SOLUÇÃO

1. Verificar se o trigger está correto (ex: "Deal Stage = Qualificado")
2. Testar manualmente movendo um deal para o estágio

Regras de Ouro para Sucesso

7 melhores práticas para garantir o sucesso da implementação

1 Clareza

Defina claramente os estágios, propriedades e responsabilidades de cada pipeline. Não deixe ambiguidades.

2 Automação

Automatize o máximo possível. Quanto menos trabalho manual, menos erros e mais velocidade.

3 Visibilidade

Mantenha os dashboards sempre visíveis e atualizados. Dados visíveis motivam ação.

4 Comunicação

Comunique todas as mudanças, atualizações e novas automações com a equipe com antecedência.

5 Agilidade

Seja ágil para fazer ajustes. Se algo não funciona, corrija rapidamente em vez de esperar.

6 Limpeza de Dados

Mantenha os dados limpos, atualizados e sem duplicatas. Dados ruins geram decisões ruins.

7 Reuniões Regulares

Faça revisões semanais, mensais e trimestrais para acompanhar progresso e identificar oportunidades.

O Que Fazer Agora?

Próximos passos imediatos para começar a implementação

1

Compartilhar Apresentação

Envie esta apresentação para toda a equipe (SDR, Closer, Pós-venda, Gestores)

 Hoje

Responsável:
Gestor de Vendas

2

Agendar Reunião de Kick-off

Organize uma reunião com toda a equipe para discutir a implementação e esclarecer dúvidas

 Semana 1

Responsável:
Gestor de Projeto

3

Designar Responsável

Escolha um líder de projeto que será o ponto de contato para a implementação

 Semana 1

Responsável:
Diretor/Gerente

4

Começar Implementação

Inicie a Semana 1 de preparação e planejamento conforme cronograma

 Semana 2

Responsável:
Líder do Projeto

✓ Checklist de Preparação

- ☐ Apresentação compartilhada com toda a equipe
- ☐ Líder de projeto designado e comunicado
- ☐ Acesso ao HubSpot confirmado para todos os usuários
- ☐ Reunião de kick-off agendada (data e hora confirmadas)
- ☐ Cronograma de 4 semanas compartilhado com a equipe
- ☐ Backup de dados atuais realizado antes de começar

Dúvidas e Discussão

Vamos conversar sobre a implementação



Qual é sua pergunta?

Estou aqui para esclarecer qualquer dúvida sobre a implementação dos 3 pipelines



Como configurar os 3 pipelines?

Dúvidas sobre a configuração técnica dos pipelines SDR, Closer e Pós-venda no HubSpot



Qual é o timeline realista?

Quanto tempo levará para implementar?
Podemos fazer mais rápido ou mais lento?



Como garantir adesão da equipe?

Como fazer com que SDR, Closer e Pós-venda usem os novos pipelines corretamente?



Quais são os riscos?

O que pode dar errado? Como mitigamos riscos durante a implementação?



Como medir o sucesso?

Como saberemos se a implementação foi bem-sucedida? Quais métricas acompanhar?



Próximas etapas e suporte

Como proceder após esta apresentação? Qual será o suporte durante a implementação?

Resumo Executivo

Visão geral da solução proposta

✗ O Problema

Gestão ineficiente do pipeline de vendas: Falta de visibilidade entre estágios, automações limitadas, dados desorganizados, perda de leads na transição entre SDR, Closer e Pós-venda.

✓ A Solução

3 pipelines integrados com automações inteligentes: Pipeline SDR, Pipeline Closer e Pipeline Pós-venda, com automações que movem leads automaticamente entre estágios e criam novos deals quando necessário.



Maior Produtividade

Automações reduzem trabalho manual em 40%, liberando tempo para alto valor.



Melhor Visibilidade

Dashboards em tempo real mostram o status do pipeline em cada estágio.



Ciclo de Vendas Mais Rápido

Redução de 20–30% no ciclo com automações e melhor rastreamento.

 INVESTIMENTO

4 Semanas

 RETORNO ESPERADO

+30% Conversão

 PAYBACK

Mês 1



Vamos Começar?

Compartilhe com a equipe e agende o kick-off.