



Leads fora do horário comercial

Um report sobre atendimento de vendas no Brasil



Seu cliente não espera o horário comercial para tomar decisões

Quando você desliga o computador por volta das 18h, milhões de potenciais clientes continuam navegando, pesquisando, visitando sites e tomando decisões de compra.

Para entender o tamanho real dessa demanda "ignorada" analisamos **3.488.650 leads** gerados ao longo de 2025, cruzando **16 segmentos de mercado, 5 canais de origem e distribuição por horários, dias da semana e dispositivos.**

O que encontramos **mudou a forma como pensamos geração de leads** aqui na Leadster.

E provavelmente vai mudar a sua também.

Gustavo Luby
Cofundador e CMO – Leadster



Metodologia: Analisamos todos os leads capturados através da plataforma Leadster em 2025. Definimos horário comercial como segunda a sexta, das 8h às 18h.

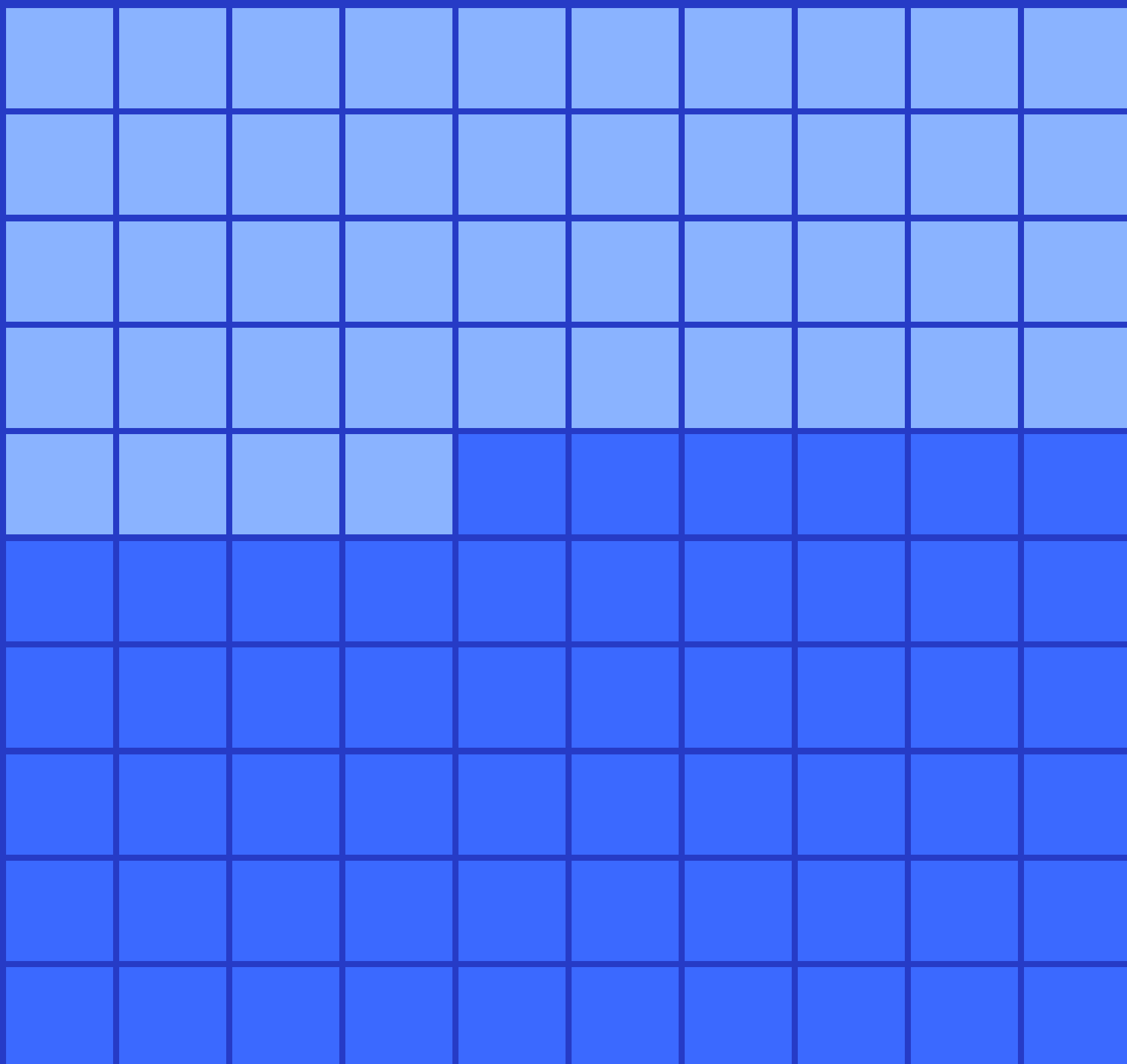
3.488.650
leads

16
segmentos

5 canais
de origem



Quase metade dos leads chega quando seu time já foi embora



Fora do horário comercial

43,8%

1.529.369 leads

Horário comercial

56,2%

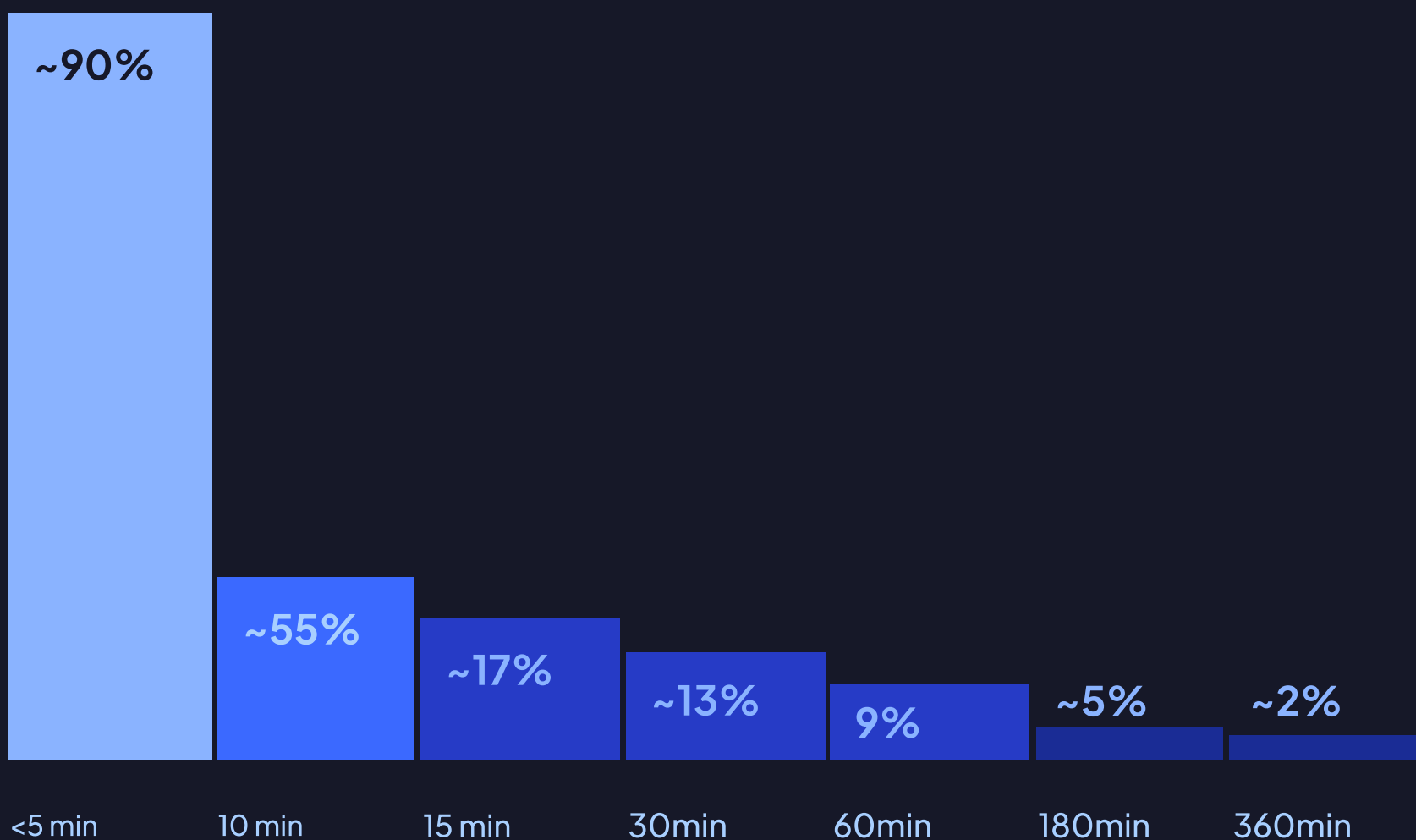
1.959.281 leads

43,8% dos leads são gerados fora do horário comercial. Ou seja, quase metade das oportunidades chegam quando a maioria das empresas já está de portas fechadas.

Seu cliente quer respostas rápidas. Não importa o horário.

Taxa de contato (%) x Tempo de resposta

Fonte: InsideSales

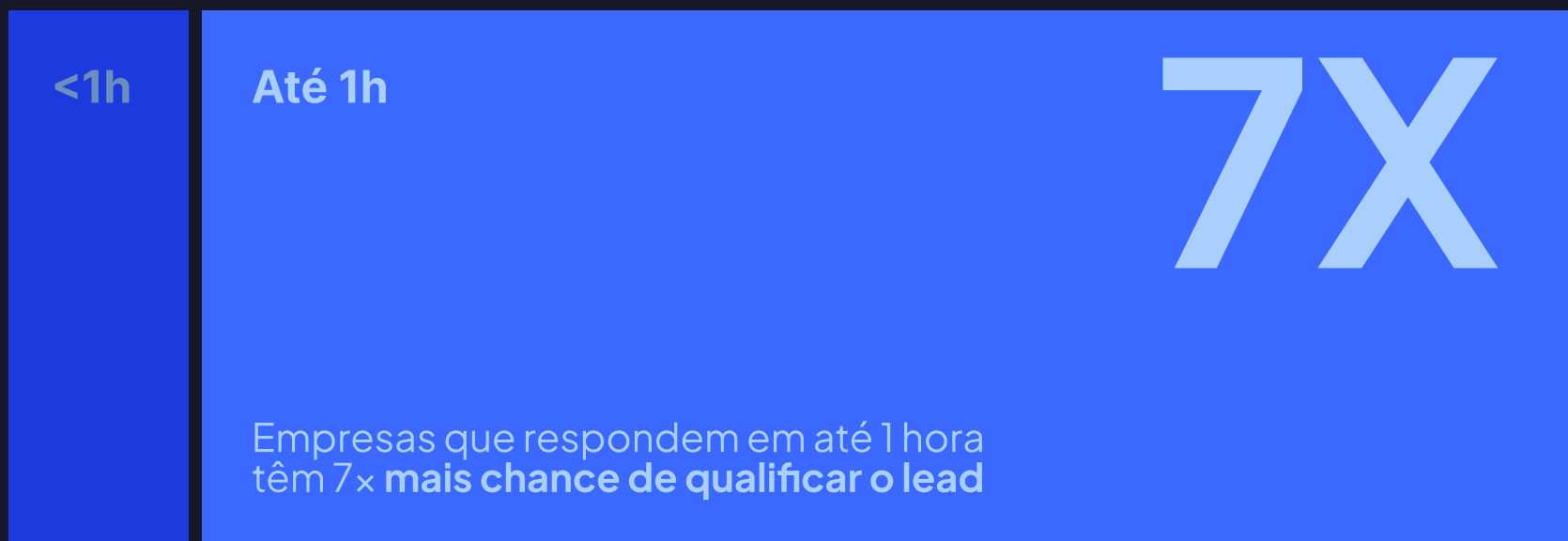


Na primeira hora, a chance de contato cai 10X

Responder em até **5 minutos** aumenta em **10x** a conversão em comparação a 1 hora.

- **Primeiros 5 minutos**
Máxima probabilidade de contato
- **30 minutos**
Já perdeu a maioria
- **1 hora**
10x menor que no início

A janela de oportunidade é curta



Fonte: Harvard Business Review

Tempo é um fator essencial quando o assunto é resposta e qualificação



Fonte: InsideSales

Imagine quantas oportunidades estão esfriando durante a noite, ou entre 18h de sexta e 8h de segunda.

Como a IA virou nosso SDR fora do horário comercial

Nosso time enfrentava o mesmo problema: **leads acumulando** no fim de semana, **SDR sobrecarregado** na segunda, **follow-ups esquecidos**.

Implementamos IA para **cobrir o atendimento fora do horário comercial**. O time de vendas continuou atendendo normalmente durante o expediente.

MÉTRICA	SEM IA	COM IA
Taxa de rapport	25,37%	68,2%
Tempo médio de resposta	~48h	48 seg
Conversas simultâneas	2-3 por SDR	31 em 5 min
Leads reengajados	Manual	64% recuperados

18,5

msgs / lead

3x mais que os demais.
A IA **aquece** o lead.

79%

avançaram p/ reunião

SDR focado
em leads **prontos**.

20h-23h

pico de engajamento

Quando **nenhum**
SDR estaria online.

A IA não substitui o vendedor no fechamento. Mas entre não responder e responder com IA, os números não deixam dúvida.

Nem todos os canais "dormem" do mesmo jeito

Porcentagem de leads gerados fora do horário comercial por canal:

ChatGPT e outras AIs	47,98%
Orgânico	47,76%
Direto	47,54%
Tráfego Pago	42,69%
Referência	42,59%

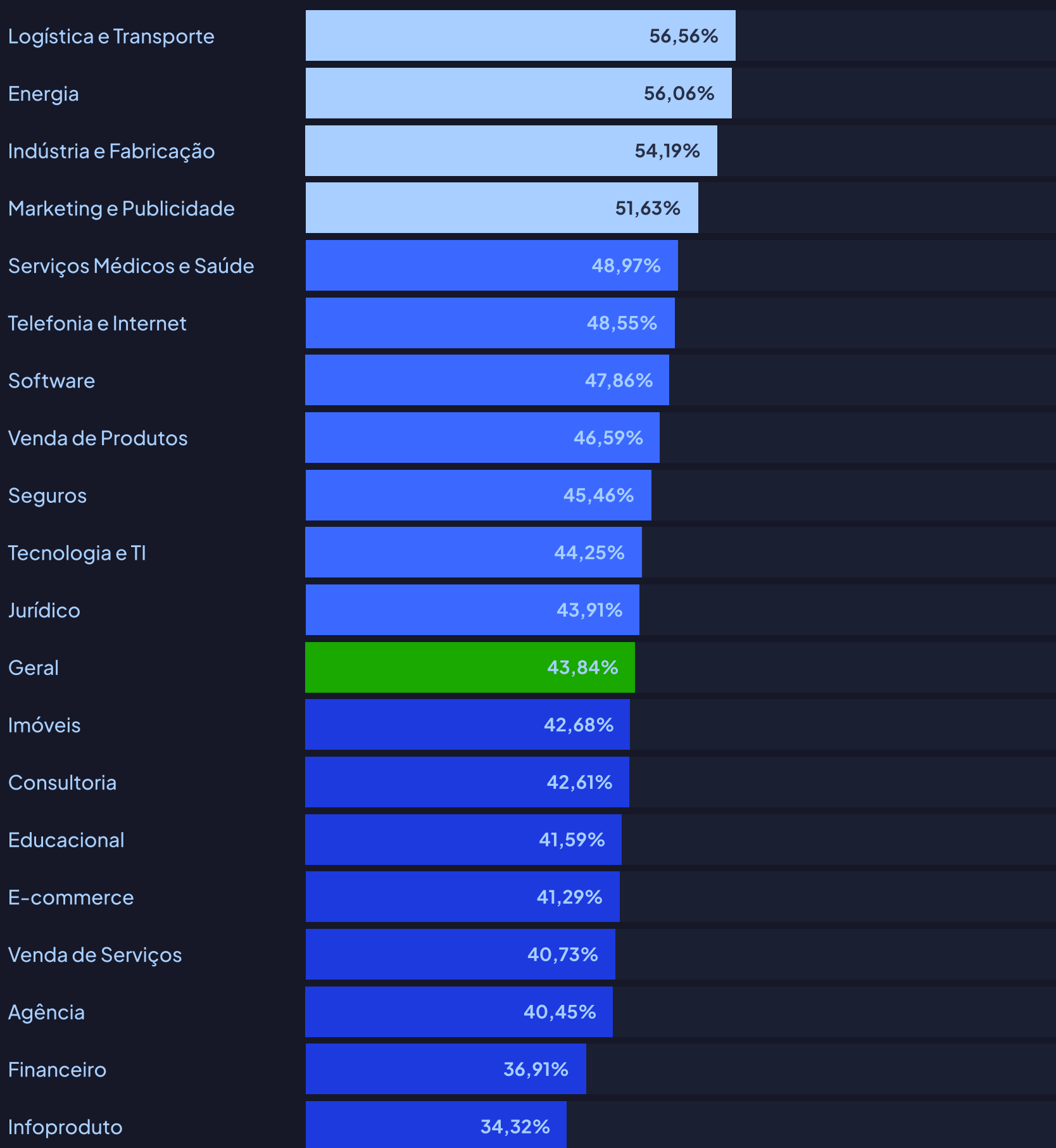
Os canais com maior proporção de leads fora do horário são justamente **os orgânicos e de IA**, canais onde o usuário está em modo de pesquisa ativa, não de clique impulsivo.

Leads de ChatGPT/AIs são o canal com maior taxa fora do horário (**48%**).

A busca via IA não respeita horário comercial e tende a crescer.

Seu segmento se comporta de uma forma única

% de leads gerados fora do horário comercial, por segmento



+34% em reuniões qualificadas usando SDRs com IA

A Kenlo é um SaaS para o mercado imobiliário, atendendo mais de 10 mil imobiliárias e 55 mil corretores em 800 cidades. Implementaram IA para pré-qualificar leads e agendar reuniões automaticamente.



"A IA não vai substituir 100% o trabalho humano, mas ela ajuda a qualificar e agilizar o processo. Conseguimos liberar o time para trabalhar de maneira mais estratégica e ativa."



Nicolas Andrade,
Gerente de Marketing @Kenlo

Kenlo

Quer ver se esse tipo de solução faz sentido pra sua operação? É só pedir uma demonstração → leadster.com.br

A jornada do lead ao longo do dia

% de leads gerados por turno (manhã, tarde, noite e madrugada).



47% dos leads chegam entre 18h e 06h da manhã.

Esse lead não espera até a manhã, ele continua pesquisando. Quando seu time chegar no dia seguinte, o interesse já esfriou - ou ele fechou com outro.

Mobile domina quando o escritório fecha

Manhã · 6h – 12h



Tarde · 12h – 18h



Noite · 18h – 00h



Madrugada · 00h – 06h



A maioria dos leads fora do horário comercial chega pelo celular

É por isso que seu site precisa ser **mobile-first**. Formulários são assassinos de conversão em mobile.

Interfaces conversacionais, como **chatbots e WhatsApp** são naturalmente a melhor solução, ainda melhor com **atendimento com IA** enquanto o seu time estiver ausente.

WhatsApp: o canal que nunca dorme

Se 89% dos leads de madrugada vêm do mobile (e 72% ao longo do dia), qual canal faz mais sentido para atendê-los?

96% dos brasileiros já usam WhatsApp todos os dias.



96%

Fonte: Opinion Box

Seu lead já está lá. A barreira de entrada é zero.

O desafio é **organizar o caos**: leads de anúncios, site e QR codes chegam no mesmo número, **sem qualificação ou priorização**.

A **Leadster WhatsApp Suite** resolve isso com um modelo híbrido: **IA qualifica e organiza automaticamente, 24/7**. Se o caso for complexo, **transfere para um humano**.

IA quando possível, humano quando necessário.

- **Qualificação automática 24/7.** Lead qualificado antes de chegar ao vendedor.
- **Múltiplas origens** centralizadas em um único fluxo.
- **Integração com CRM** e envio de eventos de conversão para mídia paga.
- **Conecta ao seu número atual.** Certificado Meta Business Partner.

"Quando começamos a investir em mídia, recebíamos muitos candidatos, e o foco não era esse. A Leadster WhatsApp nos ajuda a identificar se um contato é um lead ou alguém buscando emprego, qualificando automaticamente. Além disso, migramos do RD Conversas: a Leadster é mais barata, mais simples e resolve algo que o RD nunca conseguiu: rastrear qual campanha exata cada lead veio. Com isso, passamos a receber leads muito mais qualificados."



Isabela Russo,
Marketing & Corporate Analyst @FindHR



A semana tem 7 dias, mas você só trabalha 5



O final de semana representa mais que qualquer dia útil isolado

O final de semana (sábado + domingo) representa **17,60%** dos leads, mais que qualquer dia útil isolado.

Se você pudesse atender e qualificar automaticamente essas oportunidades, imagine a diferença que isso faria no seu pipeline ao final do mês.

Seria praticamente como trabalhar com um dia extra na semana.

Seu expediente tem horário. A jornada de compra do seu cliente, não.

Os dados não mentem: **43,8%** das oportunidades acontecem fora do seu horário comercial. E isso não é uma tendência passageira. É o novo normal:

- Tomadores de decisão **pesquisam quando têm tempo** (geralmente à noite)
- Operações 24/7 geram **demanda o tempo todo**
- Canais mobile e IA amplificam a **busca assíncrona**
- Janelas de atenção são curtas, **quem responde primeiro, vence**

A pergunta não é "devemos estar online 24/7?"

A pergunta é: "podemos nos dar ao luxo de não estar?"

O custo de não agir é invisível, mas real. Você não vê o lead que desistiu às 22h por falta de resposta. Mas essas perdas se acumulam.

O momento de agir é agora. A tecnologia já existe. Os dados comprovam. **Seus clientes estão prontos.**

Pare de perder leads fora do horário comercial.

LEADSTER WEBSITE SUITE

Captação e qualificação automática com IA

Crie um chatbot com as melhores práticas de conversão personalizado para seu site e dobre sua geração de leads qualificados.



[Começar teste grátis →](#)

LEADSTER WHATSAPP SUITE

Qualifique seus leads no WhatsApp

Ative um Agente de IA capaz de responder dúvidas, qualificar leads, disparar eventos e agendar reuniões.



[Solicitar demonstração →](#)

SHOPBOT E-COMMERCE SUITE

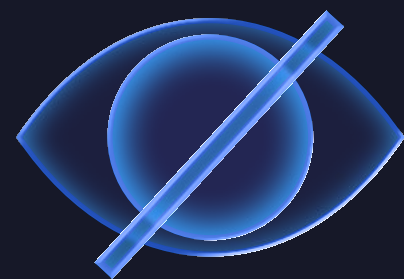
Recomende produtos e responda dúvidas 24/7

Ofereça uma nova experiência de compra ajudando cada visitante a comprar através de uma jornada humanizada.



[Solicitar demonstração →](#)

O que esses dados NÃO mostram



Acredito que a transparência sobre as limitações é tão importante quanto os dados:

Qualidade vs. volume: Não segmentamos por taxa de qualificação detalhada. Leads noturnos tendem a ter qualificação ligeiramente menor, **mas o volume compensa**. Cada empresa precisa **medir isso no seu contexto**.

Viés da plataforma: Os dados vêm de **empresas que já usam a Leadster**, ou seja, empresas que já investem em conversão. Outras empresas podem ter distribuições diferentes.

Sazonalidade: Dados de janeiro a dezembro consolidados, mas sem detalhamento sazonal. Black Friday pode distorcer e-commerce.

IA não é bala de prata: Mostramos resultados com agentes de IA, mas isso quando a operação já tem fundamento. **Se seu produto não está validado ou seu ICP não está claro**, IA vai acelerar o caos, não resolver.

Compartilho esses pontos porque o mercado já tem material demais vendendo solução mágica.

Dados são poderosos, mas precisam de contexto.

O que fizemos com tudo isso aqui na Leadster

Implementamos IA para 100% dos leads fora do horário comercial. Os leads do horário comercial continuam com o time de vendas.

Passamos a enviar eventos de conversão de WhatsApp de volta para a mídia paga. O algoritmo otimiza para leads qualificados, não cliques.

Levou cerca de 3 meses para estabilizar tudo. Tivemos que calibrar os fluxos de IA, ajustar a qualificação e alinhar com o time de vendas.

O resultado: leads fora do horário passaram a ter **taxa de agendamento de reunião comparável** aos leads de horário comercial.

Isso, pra nós, foi o que mudou o jogo!



Se esses dados fazem sentido pro seu contexto

Não existe uma resposta única para toda empresa.

Mas se você olhou esses dados e pensou "*isso acontece aqui também*", vale começar medindo: qual porcentagem dos seus leads chega fora do horário? Quanto tempo leva para o primeiro contato?

Antes de automatizar qualquer coisa, meça. Depois, teste com um canal ou segmento antes de escalar.

Disponibilizamos esses dados porque acreditamos que **benchmark real é mais útil que teoria**. Se quiser conversar sobre como isso se aplica na sua operação, nosso time está disponível em leadster.com.br.

Toda semana compartilho aprendizados como esse na newsletter "**Growth Sem Filtro**". Sem teoria bonita. Só o que testamos e funcionou (ou não) aqui na Leadster. Assine em growthsemfiltro.com

Gustavo Luby
Cofundador e CMO - Leadster

