

US-CRM-LEAD-008 — Marcar Lead como Arquivado

História de Usuário

Como consultor de vendas,
Quero arquivar leads que não vão converter,
Para manter minha fila de trabalho limpa e focada em leads ativos.

Prioridade

Importante

Estimativa

3 SP

Contexto DDD

Bounded Context

- **Contexto:** Gestão de Leads (Lead Management)
- **Módulo:** CRM-Leads

Aggregate Root

- Lead (entidade principal)

Domain Events

Evento	Trigger	Assinantes
LeadArchived	Lead arquivado	Analytics, Relatórios
LeadUnarchived	Lead reativado	Fila de Atendimento

Linguagem Ubíqua

Termo	Definição
Arquivar	Mover lead para lista inativa
Reativar	Restaurar lead arquivado para lista ativa
Motivo de Arquivamento	Razão pela qual o lead foi arquivado
Data Desarquivamento	Até qual data o lead ficará arquivado
Lead Ativo	Lead na fila de trabalho do consultor

Contexto de Negócio

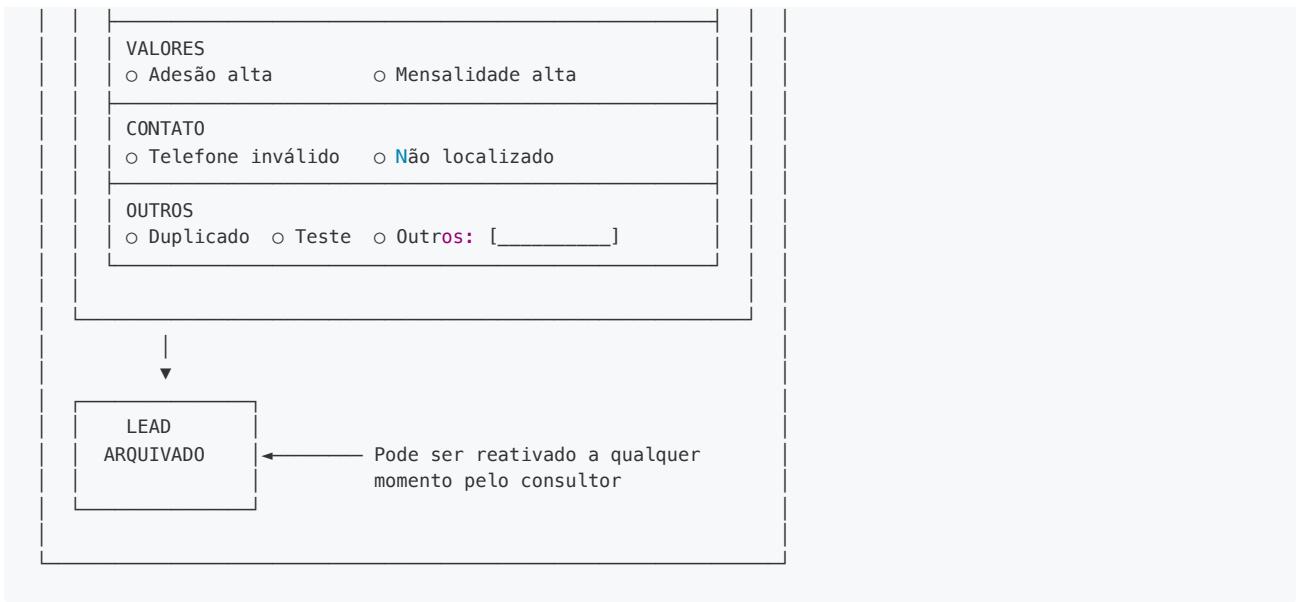
Nem todo lead vai converter. Leads que não têm interesse, já contrataram com concorrente, ou possuem dados inválidos precisam ser removidos da fila ativa para não poluir as métricas e a lista de trabalho do consultor.

Motivos de Arquivamento

Código	Motivo	Descrição
1	SEM_INTERESSE	Lead informou que não tem interesse
2	CONCORRENTE	Contratou com outra associação
3	SEGURADORA	Contratou com seguradora
4	REGIAO_NAO_COBERTA	Região de circulação fora da área de abrangência da Top
5	VALOR_NAO_COBERTO	Valor do Veículo superior ao aceito pela Top
6	VEICULO_NAO_COBERTO	Modelo do Veículo não aceito pela Top
7	ADESAO_ALTA	Valor da Adesão superior ao esperado
8	MENSALIDADE	Valor da Mensalidade superior ao esperado
9	TELEFONE_INVALIDO	Telefone/e-mail não funcionam
10	NAO_LOCALIZADO	Não conseguiu contato após X tentativas
11	DUPPLICADO	Lead duplicado (manter outro)
12	FORA_PERFIL	Não se enquadra no perfil de cliente
13	TESTE	Lead de Teste
14	OUTROS	Outro motivo (especificar)

Fluxo de Arquivamento





Inputs e Outputs

Inputs

Campo	Tipo	Obrigatório	Validação
lead_id	uuid	Sim	Lead deve existir
motivo_arquivamento	select	Sim	Código da tabela de motivos
observacao	textarea	Condisional	Obrigatório se motivo = OUTROS

Outputs

Campo	Tipo	Descrição
status	enum	Atualizado para ARQUIVADO
data_arquivamento	timestamp	Data/hora do arquivamento
arquivado_por	uuid	ID do usuário que arquivou
motivo_arquivamento	integer	Código do motivo

Critérios de Aceitação

Cenário 1 — Arquivamento com motivo padrão

- Dado que visualizo um lead na minha fila
- Quando clico em "Arquivar"
- E selecionei motivo "Sem interesse"
- Então o lead é marcado como ARQUIVADO

- E desaparece da minha fila de atendimento
- E evento `LeadArchived` é disparado

Cenário 2 — Arquivamento com motivo "Outros"

- Dado que selecionei motivo "Outros"
- Quando não preencho a observação
- Então não consigo confirmar o arquivamento
- E vejo mensagem: "Especifique o motivo do arquivamento"

Cenário 3 — Reativar lead arquivado

- Dado que acesso a lista de leads arquivados
- Quando localizo o lead e clico em "Reativar"
- Então o lead retorna para status anterior ao arquivamento
- E volta para a fila de atendimento
- E evento `LeadUnarchived` é disparado

Cenário 4 — Visualizar motivo de arquivamento

- Dado que acesso um lead arquivado
- Quando visualizo seus detalhes
- Então vejo o motivo do arquivamento
- E vejo data e usuário que arquivou

Cenário 5 — Filtrar leads arquivados

- Dado que estou na lista de leads
- Quando aplico filtro "Arquivados"
- Então vejo apenas leads com status `ARQUIVADO`
- E posso filtrar por motivo de arquivamento

Cenário 6 — Arquivamento em massa

- Dado que selecionei 10 leads na lista
- Quando clico em "Arquivar Selecionados"
- E selecionei motivo comum
- Então os 10 leads são arquivados
- E recebo confirmação: "10 leads arquivados"

Cenário 7 — Histórico de arquivamento

- Dado que um lead foi arquivado e reativado múltiplas vezes
 - Quando visualizo o histórico do lead
 - Então vejo todas as ações de arquivamento/reactivação
 - E vejo data, usuário e motivo de cada ação
-

Regras de Negócio

ID	Regra
RN-001	Qualquer status de lead pode ser arquivado
RN-002	Motivo de arquivamento é obrigatório
RN-003	Motivo "Outros" requer observação
RN-004	Lead arquivado não aparece na fila padrão
RN-005	Lead arquivado pode ser reativado
RN-006	Reativação restaura status anterior
RN-007	Histórico de arquivamento é mantido
RN-008	Apenas consultor atribuído ou gestor pode arquivar
RN-009	Arquivamento em massa limitado a 100 leads
RN-010	Leads arquivados não contam nas métricas de fila

Ações Possíveis

Ação	Trigger	Resultado
Arquivar	Click "Arquivar" + motivo	Lead arquivado
Reativar	Click "Reativar"	Lead volta para fila
Arquivar em massa	Seleção + "Arquivar"	Múltiplos arquivados
Filtrar arquivados	Seleção de filtro	Lista de arquivados
Ver histórico	Click "Histórico"	Timeline de ações

Wireframe Conceitual

Modal de Arquivamento

 ARQUIVAR LEAD [X]

Lead: João da Silva – (11) 99999-8888

Por que você está arquivando este lead?

Motivo: [Selecione o motivo] ▼

- Sem interesse
- Contratou com concorrente (associação)
- Contratou com seguradora
- Região não coberta
- Valor do veículo não coberto
- Modelo do veículo não coberto
- Adesão alta (valor acima do esperado)
- Mensalidade alta (valor acima do esperado)
- Telefone/e-mail inválido
- Não localizado (sem retorno)
- Lead duplicado
- Fora do perfil de cliente
- Lead de teste
- Outros (especificar)

Observação: [_____]

**⚠ O lead será removido da sua fila de atendimento.
Você poderá reativá-lo a qualquer momento.**

[Cancelar] [Arquivar Lead]

Histórico de Alterações

Data	Versão	Autor	Descrição
25/01/2026	1.0	PO	Criação inicial com DDD
27/01/2026	1.1	PO	Expandir motivos de arquivamento de 7 para 14, atualizar wireframe

Identificador: US-CRM-LEAD-008

Módulo: CRM-Leads

Fase: 3 - Gestão Avançada e Integrações Ads

Status: Pronto

Versão: 1.1