

Visão do Produto - TopCRM

1. Introdução

1.1 Propósito

Este documento apresenta a visão do produto CRM desenvolvido especificamente para a TOP BRASIL, descrevendo os problemas que resolve, os objetivos do negócio e como o produto atende às necessidades dos consultores e da associação.

1.2 Escopo

O CRM abrange todo o ciclo de vendas e relacionamento no setor de proteção veicular:

- Captação e gestão de leads
- Cotação de planos e envio de propostas
- Negociação e fechamento
- Vistoria, assinatura e pagamento
- Gestão de tarefas, agendamentos e negociações
- Gestão de comissionamento
- Gestão de equipes de vendas
- Dashboards para consultores e gestores
- Gestão de usuários e perfis de acesso
- Automações e integrações (banco digital, erp, sistemas legados)
- Pós-venda, follow-up e fidelização
- Integração com whatsapp do consultor (Evolution API/Similar)
- Aplicativos App CRM e App Consultor

1.3 Mapeamento para Bounded Contexts (DDD)

Escopo	Bounded Context	Código	Tipo
Autenticação e Perfis	Autenticação	CRM-AUT	Generic
Captação e Gestão de Leads	Leads	CRM-LED	Core
Cotação de Planos	Cotações	CRM-COT	Core
Negociação e Fechamento	Funil de Vendas	CRM-FUN	Core
Envio de Propostas	Propostas	CRM-PRO	Core
Pagamentos	Pagamentos	CRM-PAG	Core
Vistorias	Vistorias	CRM-VIS	Core
Análise e Aprovação	Análise	CRM-ANA	Core
Comissionamento	Comissionamento	CRM-COM	Supporting
Pós-venda e Follow-up	Pós-Venda	CRM-POS	Supporting
Dashboards	Dashboard	CRM-DAS	CQRS Read
App Consultor	App Consultor	CRM-APP	Supporting

 Referência: Ver [Context Map](#) para diagrama completo de relacionamentos.

2. Problema a Resolver

2.1 Dores Identificadas

Para Consultores:

1. Desorganização na gestão de leads

- Leads perdidos por falta de acompanhamento
- Dificuldade em priorizar atendimentos
- Perda de oportunidades por esquecimento de follow-ups

2. Processo de cotação lento e trabalhoso

- Cálculos complexos propensos a erros
- Tempo excessivo para elaborar propostas
- Dificuldade em apresentar múltiplas opções

3. Falta de visibilidade do funil de vendas

- Não sabe em que etapa cada negociação está
- Dificuldade em prever fechamentos
- Impossibilidade de acompanhar performance individual e da equipe

4. Comunicação ineficiente com leads

- Necessidade de usar múltiplas ferramentas
- Histórico de interações fragmentado
- Demora no envio de propostas

5. Coleta de leads ineficaz

- Processo manual e trabalhoso e sem possibilidade de automação/integração
- Dificuldade em integrar diferentes fontes
- Perda de leads por demora no atendimento

Para Associação:

1. Falta de controle sobre a operação

- Não consegue acompanhar produtividade dos consultores
- Dificuldade em identificar gargalos
- Impossibilidade de traçar estratégias baseadas em dados

2. Inconsistência de processos

- Cada consultor trabalha de forma diferente
- Dificuldade em padronizar atendimento
- Risco de não conformidade com regulamento interno

3. Baixa taxa de conversão

- Muitos leads não são convertidos

- Negociações "morrem" no meio do funil
- Falta de um caminho bem definido que leve os leads do estágio de conscientização até a fase final de tomada de decisão

Para Leads/Clientes:

1. Experiência frustrante

- Demora no atendimento
- Informações confusas
- Dificuldade em comparar opções

2. Falta de transparência

- Não consegue acompanhar status da proposta
- Comunicação não acontece de forma proativa ou de forma fluida
- Processo de contratação complexo

3. Visão da Solução

3.1 Declaração de Posicionamento

O CRM TopBrasil

É um sistema de gestão de relacionamento com clientes

Que automatiza processos, organiza informações e aumenta a produtividade

Para consultores de proteção veicular da TopBrasil

Que precisam gerenciar leads, cotações e vendas de forma eficiente

Diferente de CRMs genéricos

Nossa aplicação será especializado no setor de proteção veicular, com funcionalidades específicas como cotação automática, funis personalizados, integração com App VistorIA e tabelas personalizadas.

3.2 Principais Capacidades

1. Captação Inteligente de Leads

- Landing pages otimizadas
- Formulários web com campos específicos do setor
- Integração com WhatsApp e redes sociais
- Distribuição automática para consultores

2. Cotação Rápida e Precisa

- Busca automática de dados de veículos (API FIPE/BD Próprio)
- Cálculo automático baseado em tabelas personalizadas
- Comparativo de planos lado a lado
- Geração de PDF profissional em segundos

3. Funis de Vendas Personalizados

- Pipelines Kanban intuitivos e sequenciais
- Arrastar e soltar para movimentar negociações
- Alertas automáticos para follow-ups
- Métricas em tempo real

4. Comunicação Integrada

- Conexão com Whatsapp do próprio consultor
- Envio de propostas por e-mail e WhatsApp
- Templates personalizáveis
- Rastreamento de abertura
- Histórico completo de interações

5. Gestão de Pagamentos

- Geração de links de pagamento
- Integração com banco digital próprio através de gateways (PIX, boleto, cartão)
- Agendamento e acompanhamento pagamentos em funil específico
- Confirmação automática

6. Gestão de Vistorias

- Geração de links de vistoria e/ou vistoria via aplicativo de última geração
- Integração com gateways de validação de dados (Detran, Denatran, Renavam e outros)
- Agendamento e acompanhamento de vistorias em funil específico
- Confirmação automática da vistoria para o consultor e para o lead

7. Analytics e Inteligência

- Dashboards personalizados
- Dashboards específicos para gestão de equipes
- Previsão de faturamento próprio e das equipes
- Análise de conversão por etapa
- Identificação de gargalos

4. Objetivos do Negócio

4.1 Objetivos Primários

1. Aumentar taxa de conversão

- Através de melhor acompanhamento e follow-up

2. Reduzir tempo de fechamento

- Através de automações e agilidade

3. Aumentar produtividade do consultor

- Através de simplificação de processos

4. Aumentar ticket médio

- Através de upsell inteligente

4.2 Objetivos Secundários

- Reduzir perda de leads por falta de atendimento
- Aumentar satisfação do consultor

- Padronizar processos em 100% das regionais
- Reduzir erros em cotações

5. Personas

5.1 Consultor - João Silva

Perfil: Vendedor externo, 35 anos, trabalha há 5 anos com proteção veicular

Objetivos:

- Fechar 20 contratos por mês
- Ganhar R\$ 8.000 em comissões
- Ter carteira fiel de clientes

Dores:

- Perde muito tempo fazendo cotações manualmente
- Esquece de fazer follow-up com leads
- Dificuldade em acompanhar todas as negociações

Como o CRM ajuda:

- Cotações automáticas em menos de 5 minutos
- Alertas automáticos de follow-up
- Funis visuais para não perder oportunidades e sequências das negociações

5.2 Coordenador - Maria Santos

Perfil: Coordenadora comercial, 42 anos, gerencia 15 consultores

Objetivos:

- Bater meta de 300 contratos/mês da regional
- Identificar e corrigir problemas rapidamente
- Desenvolver equipe de vendas

Dores:

- Não tem visibilidade do que cada consultor está fazendo
- Dificuldade em identificar quem precisa de ajuda
- Relatórios manuais consomem muito tempo

Como o CRM ajuda:

- Dashboard com performance de toda equipe
- Identificação automática de gargalos
- Relatórios automáticos e precisos

5.3 Lead - Carlos Oliveira

Perfil: Interessado em proteção veicular, 38 anos, possui Corolla 2020

Objetivos:

- Entender diferenças entre planos
- Contratar pelo melhor custo-benefício
- Ter processo rápido e sem burocracia

Dores:

- Não entende diferenças técnicas entre associações e seguradores e entre planos
- Demora para receber resposta dos consultores
- Processo de contratação confuso e com excesso de etapas

Como o CRM ajuda:

- Propostas claras e comparativas
- Atendimento rápido e proativo
- Processo digital simplificado

6. Requisitos de Alto Nível

6.1 Funcionais

- Sistema de autenticação com controle de perfis
- Captação e qualificação de leads
- Funis de vendas Kanban personalizados para gestão dos leads
- Motor de cotação com integração FIPE e IBGE
- Geração e envio de propostas por whatsapp, telegram e email
- Integração com banco digital para recebimentos e pagamentos
- Integração com App VistorIA
- Dashboards e relatórios
- Integração com sistemas legados

6.2 Não Funcionais

- **Performance:** Tempo de resposta < 2 segundos
- **Disponibilidade:** 99,5% uptime
- **Segurança:** Criptografia de dados, LGPD compliant
- **Usabilidade:** Interface intuitiva, < 2h de treinamento
- **Escalabilidade:** Suportar 10.000 usuários simultâneos
- **Mobile:** Responsivo para tablets e smartphones com aplicativo para os consultores

7. Restrições

7.1 Técnicas

- Deve integrar com sistemas legados SGA e PowerCRM ou sistema próprio SAV (à ser implantado)
- Deve usar arquitetura RESTful
- Banco de dados relacional (PostgreSQL)
- Frontend web (React/Vue)

7.2 Negócio

- Prazo para MVP: 2 meses

- Equipe de desenvolvimento: 3 pessoas
- Lançamento piloto em 1 regional

7.3 Regulatórias

- Conformidade com LGPD
- Seguir regulamento interno e estatuto social da TopBrasil proteção veicular

8. Premissas

1. Consultores têm acesso a smartphone ou computador
2. Internet banda larga disponível
3. Menor aderência possível, buscar manter o fluxo de trabalho que existe hoje no PowerCRM, sem necessidade do time precisar reaprender tudo
4. Tabelas de preços serão aprimoradas do que existe no PowerCRM
5. Integração com gateway de pagamento disponível

9. Dependências

1. API FIPE para consulta de veículos
2. **Gateway de Pagamento** (Asaas/lugu)
3. **Sistema VistorIA** para vistorias
4. SGA/SAV para cadastros base
5. WhatsApp Business API para comunicação
6. Servidor de Automação (**N8N**) para integrações e automações

10. Critérios de Sucesso

10.1 Métricas de Adoção

- 80% dos consultores ativos usando o sistema em 3 meses
- Média de 8 cotações por consultor/dia
- 90% de satisfação dos usuários

10.2 Métricas de Negócio

- Aumento de 25% na taxa de conversão
- Redução de 30% no ciclo de vendas
- Aumento de 15% no ticket médio
- ROI positivo em 12 meses

10.3 Métricas de Qualidade

- < 2% de taxa de erro em cotações
- Zero incidentes de segurança
- 99,5% de disponibilidade
- Performance dentro dos requisitos

11. Roadmap de Alto Nível

Fase 1: MVP (Meses 1-2)

- Autenticação e segurança
- Gestão completa de usuários, consultores, equipes de vendas, serviços, planos e tabelas de preços
- Captação de leads multicanais com cotações e comparativos de planos automáticos
- Cotações com propostas e comparativos de planos formais
- Funis personalizados para gestão de negociações, pagamentos, vistorias e análise final
- Gestão completa de leads
- Gestão de tarefas e agendas dos consultores

Fase 2: Comercial Completo (Meses 1-2)

- Pagamentos e recebimentos integrados com banco digital próprio
- Vistorias via aplicativo VistorIA
- Assinatura digital ou via Aplicativo VistorIA

Fase 3: Gestão Avançada (Meses 2-3)

- Dashboards e analytics
- Gestão de pagamento de comissionamento, residuais, variáveis (bonificações e premiações), campanhas e controle de descontos de valores (rrasteamento, estornos e cancelamentos)
- Pós-venda - Follow-Up Automatizado e gerido por inteligência artificial, com acompanhamentos de contatos, temperatura dos leads, motivos de perdas e desistências, qualificação dos leads
- Automações e Integrações
- Inteligência artificial (scoring de leads, regiões, campanhas, consultores e equipes de vendas)

Fase 4: Expansão (Meses 3-4)

- App mobile nativo e integração com o APP do Consultor
- Integração com ERP próprio
- Gamificação para consultores

Aprovado por: [Pendente]

Data de Aprovação: [Pendente]

Versão: 1.1

Data: 25 de janeiro de 2026

Histórico de Alterações

Data	Versão	Alteração	Autor
25/01/2026	1.1	Adicionado mapeamento para Bounded Contexts (DDD) na seção 1.3	PO
21/01/2026	1.0	Versão inicial	PO