

# US-CRM-LED-001 — Captação de Lead via Landing Page

## História de Usuário

**Como** visitante interessado em proteção veicular,  
**Quero** preencher um formulário de captação em etapas,  
**Para** receber uma cotação personalizada e ser atendido por um consultor.

## Prioridade

Essencial

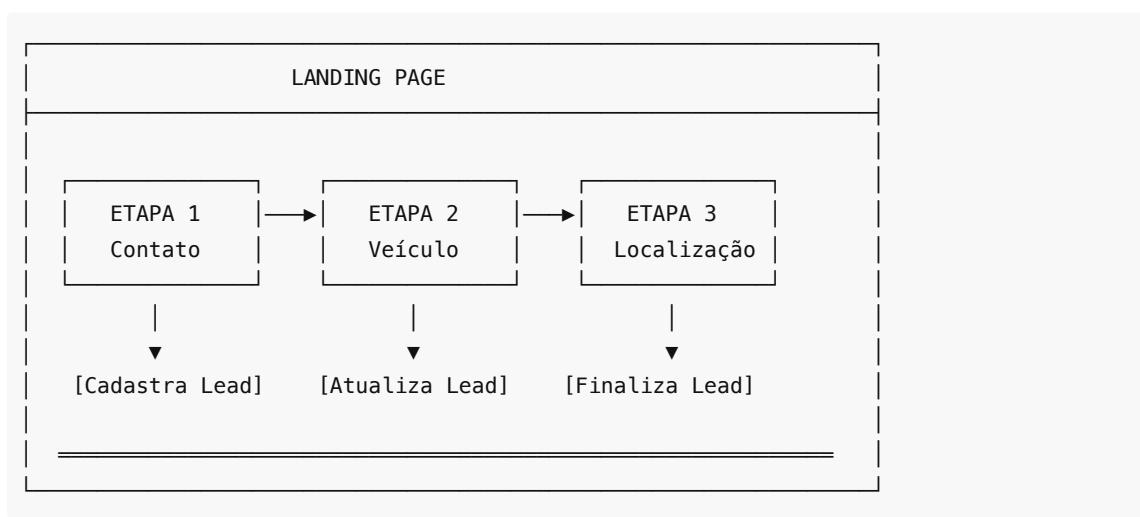
## Estimativa

13 SP

## Contexto de Negócio

A captação de leads é a porta de entrada do funil comercial. O formulário multi-etapas aumenta a taxa de conversão ao solicitar informações progressivamente, cadastrando o lead já na primeira etapa para garantir o contato mesmo em caso de abandono.

## Fluxo Multi-Step Form



## Parâmetros da Landing Page (Query String)

A landing page deve capturar parâmetros da URL para rastreabilidade e direcionamento.

Parâmetro	Descrição	Obrigatório	Exemplo
cod_origem	Código da origem/campanha do lead	Não	?cod_origem=2

cod_colaborador	Código do consultor para direcionamento	Não	?cod_colaborador=1234
utm_source	Fonte de tráfego (padrão UTM)	Não	?utm_source=google
utm_medium	Meio de marketing	Não	?utm_medium=cpc
utm_campaign	Nome da campanha	Não	? utm_campaign=black_friday

**Tabela de Códigos de Origem**

Código	Origem	Descrição
1	LINK_DIRETO	Acesso direto à landing page
2	INFLUENCER_INSTAGRAM	Publicidade via influenciador no Instagram
3	ADS_GOOGLE	Anúncio no Google Ads
4	ADS_META	Anúncio no Facebook/Instagram Ads
5	WHATSAPP	Link compartilhado via WhatsApp
6	INDICACAO	Indicação de associado existente
7	CONSULTOR_PROPRI	Link personalizado do consultor
8	APP_CONSULTOR	Cadastro via app do consultor
9	APP_ASS_INDICACAO	Indicação de um associado do consultor via app do associado
10	VENDA_PROPRIA	Lead cadastrado pelo próprio consultor diretamente no CRM
11	AUTOMACAO	Lead cadastrado via automação
99	OUTROS	Outras origens não mapeadas

**Exemplo de URL completa:**

```
https://crm.toptechbr.com.br/cotacao?
cod_origem=2&cod_colaborador=1234&utm_campaign=influencer_joao
```

## Inputs e Outputs

### Etapa 1 — Dados de Contato

Campo	Tipo	Obrigatório	Validação
Nome Completo	text	Sim	Mín. 3 caracteres
Telefone	tel	Sim	Formato brasileiro, DDD obrigatório, não pode ser telefone de consultor

E-mail	email	Sim	Mín. 3 caracteres
--------	-------	-----	-------------------

#### Validação Especial do Telefone

Regra	Descrição	Ação
Formato	(XX) 9XXXX-XXXX ou (XX) XXXX-XXXX	Aceita mesmo se inválido
DDD válido	DDD deve existir na tabela IBGE	Aceita mesmo se inválido
Blacklist de consultores	Telefone não pode constar na base de consultores ativos	Exibe erro: "Este telefone já está cadastrado como consultor"
Extração do DDD	Extrair e armazenar DDD separadamente para analytics	Registro automático

**Output:** Lead criado com status `N0V0`, `cod_origem`, `cod_colaborador` e `ddd_telefone` registrados, atualizar etapa `etapa_abandono` 'FORM\_PROSPECT'

#### Etapa 2 — Dados do Veículo

Campo	Tipo	Obrigatório	Validação
Marca	select	Sim	Lista via API Fipe ou tabela própria COR_MARCA
Modelo	select	Sim	Filtrado por marca selecionada na tabela COR_MODELO
Ano Modelo	select	Sim	Últimos 30 anos ou retornado da API (Codigo Fipe) ou BD (Criar Tabela)
Tipo de Uso	select	Sim	Passeio ou Comercial

**Output:** Lead atualizado com dados do veículo, atualizar etapa\_abandono para 'FORM\_VEICULO'

#### Etapa 3 — Localização

Campo	Tipo	Obrigatório	Validação
Estado (UF)	select	Sim	Lista de UFs brasileiras
Cidade	select	Sim	Filtrada por UF selecionada

**Output:** Lead finalizado com status `QUALIFICADO`, pronto para distribuição, atualizar etapa\_abandono para 'FORM\_LOCAL'

### Critérios de Aceitação

#### Cenário 1 — Cadastro na Etapa 1

- **Dado que** preenchi nome, telefone e e-mail válidos
- **Quando** clico em "Continuar"

- **Então** o lead é cadastrado na base com status `NOVO` e registrada a etapa\_abandono 'FORM\_PROSPECT'
- E avanço para a Etapa 2

### Cenário 2 — Abandono na Etapa 2

- **Dado que** completei a Etapa 1
- **Quando** abandono o formulário na Etapa 2
- **Então** o lead permanece cadastrado para follow-up e registrada a etapa\_abandono 'FORM\_VEICULO'

### Cenário 3 — Abandono na Etapa 3

- **Dado que** completei a Etapa 2
- **Quando** abandono o formulário na Etapa 3
- **Então** o lead permanece cadastrado para follow-up e registrada a etapa\_abandono 'FORM\_LOCAL'

### Cenário 4 — Preenchimento completo

- **Dado que** completei as 3 etapas
- **Quando** finalizo o formulário
- **Então** o lead é marcado como `QUALIFICADO` e registrada a etapa\_abandono 'FORM\_LOCAL'
- E não é atribuído automaticamente a um consultor

### Cenário 5 — Telefone de consultor bloqueado

- **Dado que** informo um telefone cadastrado como consultor
- **Quando** tento avançar da Etapa 1
- **Então** recebo mensagem de erro: "Este telefone já está cadastrado como consultor"
- E não avanço para a Etapa 2

### Cenário 6 — Captura de origem via URL

- **Dado que** acesso a landing page com `?cod_origem=2`
- **Quando** completo a Etapa 1
- **Então** o lead é criado com `cod_origem = 2` (Influencer Instagram)

### Cenário 7 — Direcionamento para consultor específico

- **Dado que** acesso a landing page com `?cod_colaborador=1234`
- **Quando** o lead é qualificado
- **Então** é atribuído diretamente ao consultor 1234

### Cenário 8 — Sem cod\_colaborador na URL

- **Dado que** acesso a landing page **sem** `cod_colaborador`
- **Quando** o lead é qualificado
- **Então** o lead **NÃO É ATRIBUÍDO** a nenhum consultor
- E aguarda atribuição manual ou via automação

### Cenário 9 — Consultor inválido no parâmetro

- **Dado que** acesso com `?cod_colaborador=9999` (inexistente ou inativo)
- **Quando** o lead é qualificado
- **Então** o lead **NÃO É ATRIBUÍDO** a nenhum consultor
- E aguarda atribuição manual ou via automação

---

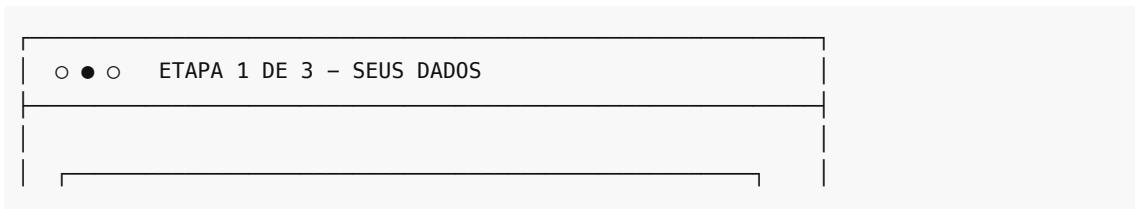
## Regras de Negócio

ID	Regra
RN-001	Lead é criado na Etapa 1, independente de completar as demais
RN-002	Pode haver quantos leads duplicados forem necessários
RN-003	Lead duplicado cria novo registro
RN-004	Origem do lead deve ser rastreável via cod_origem ou UTM parameters
RN-006	Dados do veículo devem seguir tabela FIPE válida ou tabela própria COR_MARCA, COR_MODELO
RN-007	<b>Telefone não pode pertencer a consultor ativo</b> (validar contra blacklist)
RN-008	<b>DDD do telefone deve ser extraído e armazenado</b> para analytics regional
RN-009	Se cod_colaborador válido e ativo, lead é atribuído diretamente ao consultor
RN-010	Se cod_colaborador nulo, inválido ou inativo, lead <b>NÃO é atribuído</b> a nenhum consultor
RN-011	Parâmetros cod_origem e cod_colaborador sem valor = registrar como nulo

## Ações Possíveis

Ação	Trigger	Resultado
Criar Lead	Etapa 1 completa	Lead status NOVO
Atualizar Veículo	Etapa 2 completa	Lead com dados do veículo
Finalizar Captação	Etapa 3 completa	Lead status QUALIFICADO
Voltar Etapa	Botão "Voltar"	Retorna etapa anterior, mantém dados
Abandonar	Fechar página	Lead permanece no status atual

## Wireframe Conceitual



Nome Completo \*

João da Silva

Telefone com DDD \*

(11) 99999-9999

E-mail \*

joao@email.com

CONTINUAR →

● ● ○ ETAPA 2 DE 3 – SEU VEÍCULO

Marca \*

Volkswagen ▼

Modelo \*

Gol ▼

Ano Modelo \*

2024 ▼

Tipo de Uso \*

- Passeio
- Comercial

◀ VOLTAR

CONTINUAR →

● ● ● ETAPA 3 DE 3 – LOCALIZAÇÃO

Estado \*
   

São Paulo ▼

Cidade \*
   

São Paulo ▼

i A cidade é usada para calcular o valor da proteção baseado na região de circulação.

▲ VOLTAR

SOLICITAR COTAÇÃO ✓

## Métricas Capturadas

Esta user story é responsável apenas pela **captura** das métricas. A visualização em dashboards está documentada em outro documento.

### Dados Capturados por Lead

Dado	Descrição	Uso Analítico
ddd_telefone	DDD extraído do telefone	Análise regional de demanda
cod_origem	Código da origem/campanha	Análise de efetividade de canais
cod_colaborador	Consultor vinculado (se houver)	Análise de performance
etapa_abandono	Última etapa completada	Análise de funil
data_criacao	Timestamp da criação	Análise temporal
utm_source	Fonte de tráfego	Análise de marketing
utm_medium	Meio de marketing	Análise de marketing
utm_campaign	Nome da campanha	Análise de marketing

### Eventos Registrados

Evento	Momento	Dados
LEAD_CREATED	Etapa 1 completa	Todos os dados de contato
LEAD_VEHICLE_ADDED	Etapa 2 completa	Dados do veículo

LEAD_QUALIFIED	Etapa 3 completa	Localização
LEAD_ABANDONED	Abandono detectado	Última etapa

---

## Definição de Pronto

- Lead criado na Etapa 1 com status NOVO
  - Formulário 3 etapas funcional
  - Integração com API FIPE funcionando ou Tabelas COR\_MARCA/COR\_MODELO atualizadas
  - Validação de telefone contra blacklist de consultores
  - Extração e armazenamento do DDD do telefone
  - Captura de cod\_origem via query string
  - Captura de cod\_colaborador via query string
  - Atribuição direta ao consultor quando cod\_colaborador válido
  - Lead não atribuído quando cod\_colaborador nulo/inválido
  - Rastreamento UTM funcionando
  - Métricas sendo capturadas corretamente
  - Testes de usabilidade realizados
- 

## Dependências

Dependência	Tipo	Status
API FIPE	Externa	Pendente
Cadastro de Colaboradores/Consultores	Interno	Disponível
Cadastro de Marcas COR_MARCA / Modelos COR_MODELO, Anos Modelos	Interno	Disponível
Blacklist de Telefones (Consultores)	Interno	Disponível
Tabela de Origens (COR_VAL_DOMINIO)	Interno	Disponível
Sistema de Notificações e Automações	Interno	Pendente

---

**Criado por:** Gustavo Titoneli (Product Owner)

**Data:** 21/01/2026

**Versão:** 1.0

### Histórico de Alterações:

Versão	Data	Alteração
1.0	21/01/2026	Versão inicial