

# US-CRM-LEAD-013 — Atribuir Lead a Consultor

## História de Usuário

Como supervisor comercial,  
Quero atribuir leads a consultores da minha equipe,  
Para distribuir o trabalho de forma equilibrada e eficiente.

## Prioridade

Essencial

## Estimativa

5 SP

## Contexto DDD

### Bounded Context

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

### Aggregate Root

- Lead** (entidade principal)

### Domain Events

Evento	Trigger	Assinantes
LeadAssigned	Lead atribuído	Notificações, Analytics
LeadReassigned	Lead reatribuído	Notificações, Logs
LeadUnassigned	Atribuição removida	Analytics

## Linguagem Ubíqua

Termo	Definição
Atribuição	Vinculação de lead a um consultor
Reatribuição	Mudança de consultor responsável
Distribuição	Processo de atribuir leads
Carga de Trabalho	Quantidade de leads por consultor

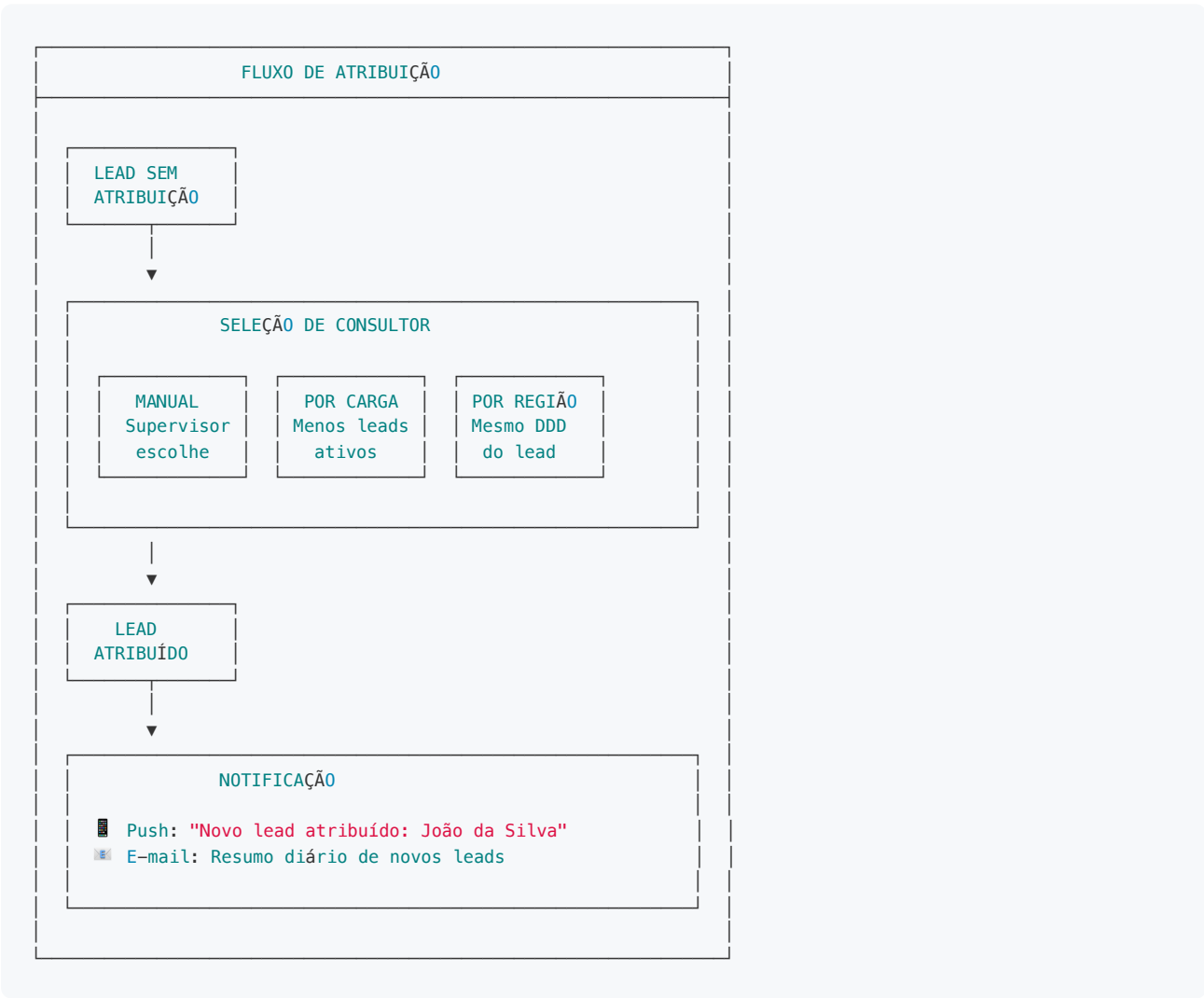
## Contexto de Negócio

A atribuição correta de leads é crucial para garantir que cada prospect seja atendido pelo consultor mais adequado e que a carga de trabalho seja distribuída de forma justa.

### Critérios de Atribuição

Critério	Descrição
Região	Consultor da mesma região do lead
Especialidade	Consultor com expertise no tipo de veículo
Disponibilidade	Consultor com menos leads ativos
Origem	Consultor responsável pela origem/campanha
Manual	Supervisor decide caso a caso

### Fluxo de Atribuição



# Inputs e Outputs

---

## Input (Atribuição Individual)

Campo	Tipo	Obrigatório	Descrição
lead_id	uuid	Sim	ID do lead a atribuir
cod_colaborador	uuid	Sim	ID do consultor
motivo_atribuicao	textarea	Não	Justificativa (opcional)

## Input (Atribuição em Massa)

Campo	Tipo	Obrigatório	Descrição
lead_ids	uuid[]	Sim	IDs dos leads
cod_colaborador	uuid	Sim	ID do consultor
motivo_atribuicao	textarea	Não	Justificativa

## Output

Campo	Valor
cod_colaborador	ID do consultor atribuído
data_atribuicao	Timestamp da atribuição
atribuido_por	ID do usuário que atribuiu

---

# Critérios de Aceitação

---

## Cenário 1 — Atribuição individual

- **Dado que** visualizo um lead sem atribuição
- **Quando** clico em "Atribuir" e seleciono um consultor
- **Então** o lead é atribuído ao consultor
- E o consultor recebe notificação push e WhatsApp
- E evento `LeadAssigned` é disparado

## Cenário 2 — Atribuição em massa

- **Dado que** seleciono 10 leads sem atribuição
- **Quando** clico em "Atribuir" e seleciono um consultor
- **Então** os 10 leads são atribuídos ao consultor
- E o consultor recebe notificação resumida (push e WhatsApp)

### Cenário 3 — Reatribuição de lead

- **Dado que** um lead está atribuído ao consultor A
- **Quando** o reatribuo ao consultor B
- **Então** o consultor B passa a ser responsável
- E o consultor B recebe notificação push e WhatsApp
- E o consultor A é notificado da remoção (push e WhatsApp)
- E histórico de atribuição é mantido

### Cenário 4 — Ver carga de trabalho

- **Dado que** estou atribuindo leads
- **Quando** visualizo a lista de consultores
- **Então** vejo quantos leads cada um possui
- E posso ordenar por menor carga

### Cenário 5 — Remover atribuição

- **Dado que** um lead está atribuído
- **Quando** clico em "Remover Atribuição"
- **Então** o lead volta para o pool de não atribuídos
- E evento `LeadUnassigned` é disparado

### Cenário 6 — Sugestão por região

- **Dado que** o lead é de SP (DDD 11)
- **Quando** abro o seletor de consultor
- **Então** consultores de SP aparecem primeiro (sugestão)
- E vejo indicador "Mesma região"

### Cenário 7 — Consultor inativo

- **Dado que** tento atribuir a um consultor inativo
- **Quando** seleciono o consultor
- **Então** recebo erro: "Consultor inativo. Selecione outro."

### Cenário 8 — Histórico de atribuições

- **Dado que** um lead foi atribuído/reatribuído várias vezes
- **Quando** visualizo o histórico do lead
- **Então** vejo todas as atribuições anteriores
- E vejo quem atribuiu e quando

### Cenário 9 — Notificação do consultor

- **Dado que** um lead foi atribuído a mim
  - **Quando** recebo a notificação
  - **Então** vejo nome do lead e origem
  - E posso clicar para abrir detalhes
-

## Regras de Negócio

ID	Regra
RN-001	Apenas supervisor, gestor ou admin pode atribuir
RN-002	Consultor só pode reatribuir com permissão especial
RN-003	Atribuição só para consultores ativos
RN-004	Histórico de atribuições é mantido
RN-005	Notificação push e WhatsApp enviada ao consultor
RN-006	Atribuição em massa limitada a 100 leads
RN-007	Lead pode ter apenas um consultor ativo
RN-008	Remoção de atribuição volta lead para pool
RN-009	Sugestão por região baseada no DDD
RN-010	Carga de trabalho considera apenas leads ativos

## Ações Possíveis

Ação	Trigger	Resultado
Atribuir	Click "Atribuir" + seleciona	Lead atribuído
Reatribuir	Click "Reatribuir" + seleciona	Muda consultor
Remover	Click "Remover Atribuição"	Volta para pool
Atribuir massa	Seleção + "Atribuir"	Múltiplos atribuídos
Ver carga	Abre seletor	Mostra qtd por consultor
Ver histórico	Click "Histórico"	Timeline de atribuições

## Wireframe Conceitual

 ATRIBUIR LEAD

[X]

Lead: João da Silva - (11) 99999-8888

Origem: Landing Page | Temperatura:  Quente

Selecione o consultor responsável:

 [Buscar consultor...]

SUGERIDOS (Mesma Região - SP)

<input type="radio"/> Carlos Silva	23 leads	SP	★ Sugerido
<input type="radio"/> Ana Oliveira	18 leads	SP	

OUTROS CONSULTORES

<input type="radio"/> Pedro Santos	31 leads	RJ	
<input type="radio"/> Maria Lima	27 leads	MG	
<input type="radio"/> João Costa	15 leads	RS	

Ordenar por: [▼ Menor carga]

Motivo (opcional):

Lead solicitou atendimento em português

[Cancelar] [Atribuir]

## Histórico de Alterações

Data	Versão	Autor	Descrição
25/01/2026	1.0	PO	Criação inicial com DDD
27/01/2026	1.1	PO	Notificação consultor: push e WhatsApp
27/01/2026	2.0	PO	Renumeração: LEAD-015 → LEAD-013 (DDD)

Identificador: US-CRM-LEAD-013

Módulo: CRM-Leads

Fase: 4 - Atribuição e Cadastro

Status:  Pronto

Versão: 2.0