

US-CRM-LEAD-016 — Detecção de Lead Duplicado

História de Usuário

Como gestor comercial,
Quero que o sistema detecte leads duplicados automaticamente,
Para evitar desperdício de esforço e conflitos de atribuição.

Prioridade

Desejável

Estimativa

5 SP

Contexto DDD

Bounded Context

- **Contexto:** Integrações e Inteligência (Intelligence & Integrations)
- **Módulo:** CRM-Leads

Aggregate Root

- **Lead** (entidade principal)
- **GrupoDuplicados** (agrupamento de leads similares)

Domain Events

Evento	Trigger	Assinantes
<code>DuplicateDetected</code>	Lead duplicado identificado	Alertas, Fila
<code>DuplicatesMerged</code>	Leads mesclados	Auditoria
<code>DuplicateIgnored</code>	Duplicata marcada como diferente	Logs

Linguagem Ubíqua

Termo	Definição
Lead Duplicado	Lead que representa a mesma pessoa
Match	Correspondência entre dois leads
Mesclar	Unir dois leads em um só
Lead Master	Lead principal após mesclagem

Termo	Definição
Similaridade	Grau de semelhança entre leads

Contexto de Negócio

A detecção de duplicados evita que o mesmo prospect seja contatado por múltiplos consultores ou receba comunicações repetidas. Também garante que todo o histórico de interações esteja consolidado.

Problemas de Duplicados

Problema	Impacto
Conflito de atribuição	Dois consultores disputando o mesmo cliente
Comunicação duplicada	Cliente recebe mesma mensagem várias vezes
Dados inconsistentes	Informações diferentes em cada registro
Métricas incorretas	Contagem inflada de leads
Experiência ruim	Cliente irritado com abordagens múltiplas

Critérios de Match

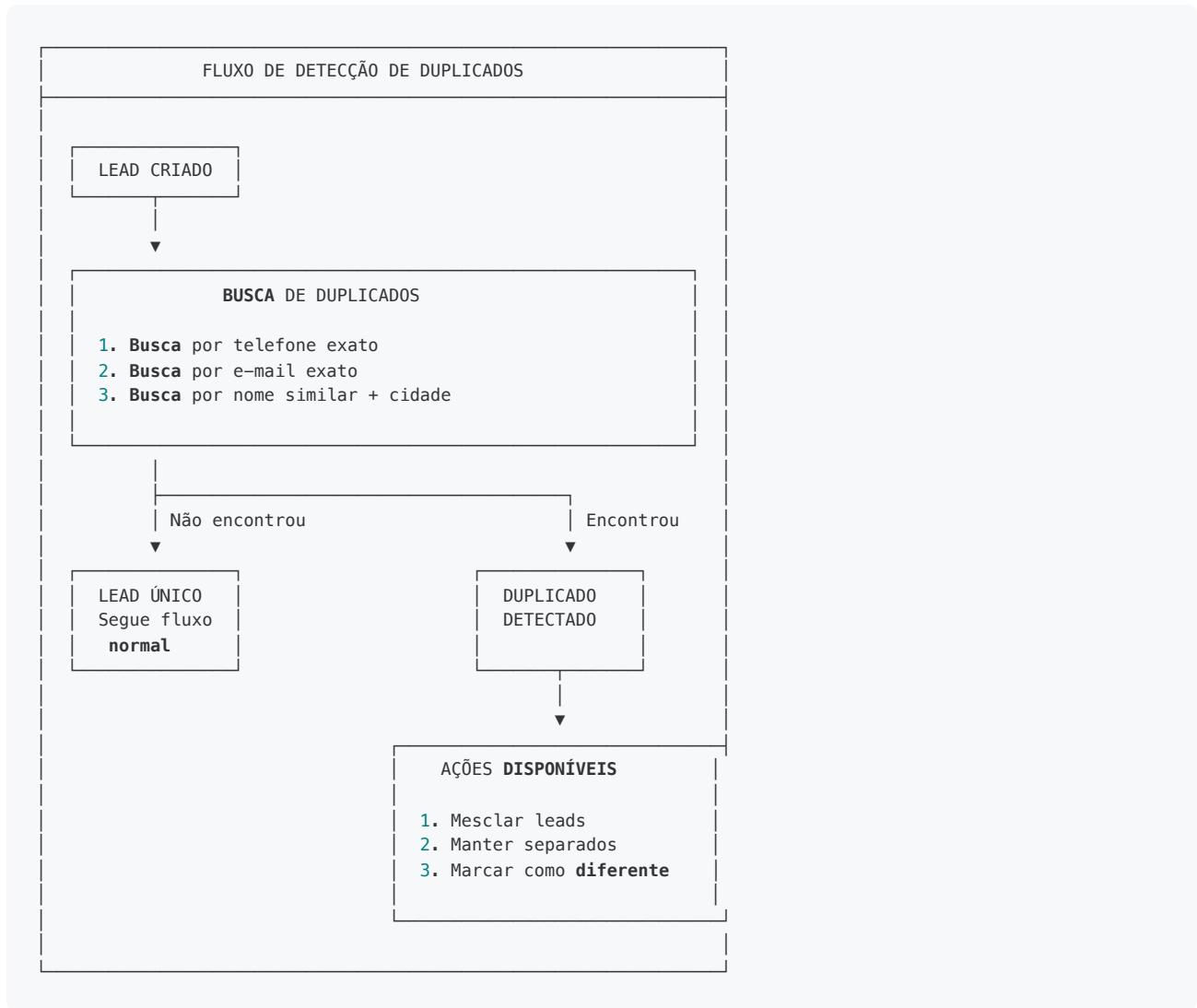
Match Exato (Alta Confiança)

Critério	Descrição	Confiança
Telefone	Mesmo telefone normalizado	99%
E-mail	Mesmo e-mail normalizado	99%
CPF	Mesmo CPF (se disponível)	100%

Match Fuzzy (Média Confiança)

Critério	Descrição	Confiança
Nome similar	Levenshtein distance < 3	70-90%
Telefone similar	Diferença de 1-2 dígitos	60-80%
Nome + Cidade	Mesmo nome e cidade	80%

Fluxo de Detecção



Processo de Mesclagem

Regras de Mesclagem

Campo	Regra
Nome	Manter o mais completo
Telefone	Manter todos (principal + secundários)
E-mail	Manter todos
Veículo	Manter o mais recente
Origem	Manter a primeira (original)
Consultor	Manter do lead master
Histórico	Consolidar todas as interações

Campo	Regra
Status	Manter o mais avançado

Lead Master

Critério de Escolha	Peso
Lead mais antigo	Alto
Lead com mais dados	Médio
Lead já atribuído	Alto
Lead com mais interações	Médio

Inputs e Outputs

Input (Detecção)

Campo	Tipo	Descrição
lead_id	uuid	ID do lead a verificar
modo	enum	AUTOMATICO, MANUAL

Output (Resultado)

Campo	Tipo	Descrição
duplicados_encontrados	array	Lista de leads similares
confianca	float	Grau de confiança do match
motivo	string	Critério que gerou o match

Input (Mesclagem)

Campo	Tipo	Descrição
lead_master_id	uuid	Lead que será mantido
lead_duplicado_id	uuid	Lead que será mesclado
justificativa	text	Motivo da mesclagem

Critérios de Aceitação

Cenário 1 — Detecção por telefone

- **Dado que** tento cadastrar lead com telefone (11) 99999-8888
- **E** já existe lead com esse telefone
- **Quando** a validação é executada
- **Então** recebo alerta: "Lead possivelmente duplicado encontrado"
- **E** vejo os dados do lead existente

Cenário 2 — Detecção por e-mail

- **Dado que** tento cadastrar lead com e-mail joao@email.com
- **E** já existe lead com esse e-mail
- **Quando** a validação é executada
- **Então** recebo alerta de duplicidade

Cenário 3 — Permitir cadastro mesmo duplicado

- **Dado que** recebi alerta de duplicidade
- **Quando** confirmo que são pessoas diferentes
- **Então** o novo lead é criado
- **E** é marcado como "verificado - não duplicado"

Cenário 4 — Mesclar leads

- **Dado que** identifiquei dois leads que são a mesma pessoa
- **Quando** aciono "Mesclar Leads"
- **E** confirmo a operação
- **Então** os dados são consolidados no lead master
- **E** o lead duplicado é arquivado com referência

Cenário 5 — Histórico consolidado

- **Dado que** mesclei dois leads
- **Quando** visualizo a timeline do lead master
- **Então** vejo interações de ambos os leads
- **E** está indicado de qual lead veio cada interação

Cenário 6 — Relatório de duplicados

- **Dado que** sou gestor e quero limpar a base
- **Quando** acesso "Relatório de Duplicados"
- **Então** vejo lista de possíveis duplicados
- **E** posso resolver em lote

Cenário 7 — Match fuzzy por nome

- **Dado que** existe lead "João da Silva Santos"
- **Quando** crio "Joao Silva Santos" (sem acento)
- **Então** o sistema detecta similaridade

- E sugere verificação manual

Cenário 8 — Desfazer mesclagem

- Dado que mesclei leads por engano
 - Quando aciono "Desfazer Mesclagem" (disponível por 24h)
 - Então os leads são separados novamente
 - E o histórico é restaurado
-

Regras de Negócio

ID	Regra
RN-001	Telefone igual = duplicado certo (99%)
RN-002	E-mail igual = duplicado certo (99%)
RN-003	Nome similar + cidade = verificação manual
RN-004	Lead duplicado pode ser cadastrado com confirmação
RN-005	Mesclagem mantém lead mais antigo como master
RN-006	Histórico de ambos é consolidado
RN-007	Lead mesclado é arquivado, não excluído
RN-008	Desfazer mesclagem disponível por 24h
RN-009	Permissão necessária para mesclar: <code>leads.mesclar</code>
RN-010	Detecção automática pode ser desativada por config

Wireframe Conceitual

⚠ POSSÍVEL DUPLICADO DETECTADO

O lead que você está cadastrando pode já existir no sistema.

NOVO LEAD <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Nome: João da Silva Tel: (11) 99999-8888 Email: joao@email.com Origem: Landing Page Data: Agora </div>	LEAD EXISTENTE <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Nome: João D. Silva Tel: (11) 99999-8888 Email: joao@gmail.com Origem: WhatsApp Data: 20/01/2026 </div>
--	--

Confiança do Match: 99% (Mesmo telefone)

<p>O que você deseja fazer?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Mesclar com o lead existente (recomendado) <input type="radio"/> Cadastrar como novo lead (são pessoas diferentes) <input type="radio"/> Cancelar cadastro <hr/> <p style="text-align: center;">[Cancelar] [Confirmar]</p>
--

Relatório de Duplicados

RELATÓRIO DE DUPLICADOS					[Executar Scan]																				
Última verificação: 25/01/2026 às 03:00 (automática) Possíveis duplicados encontrados: 47 grupos																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Leads</th> <th>Match</th> <th>Confiança</th> <th>Status</th> <th>Ações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>João Silva (2)</td> <td>Telefone</td> <td>99%</td> <td>Pendente</td> <td>[Resolver]</td> </tr> <tr> <td>Maria Santos (3)</td> <td>E-mail</td> <td>99%</td> <td>Pendente</td> <td>[Resolver]</td> </tr> <tr> <td>Pedro Souza (2)</td> <td>Nome+UF</td> <td>75%</td> <td>Pendente</td> <td>[Resolver]</td> </tr> </tbody> </table>						Leads	Match	Confiança	Status	Ações	João Silva (2)	Telefone	99%	Pendente	[Resolver]	Maria Santos (3)	E-mail	99%	Pendente	[Resolver]	Pedro Souza (2)	Nome+UF	75%	Pendente	[Resolver]
Leads	Match	Confiança	Status	Ações																					
João Silva (2)	Telefone	99%	Pendente	[Resolver]																					
Maria Santos (3)	E-mail	99%	Pendente	[Resolver]																					
Pedro Souza (2)	Nome+UF	75%	Pendente	[Resolver]																					
Resolvidos hoje: 12 Pendentes: 47																									
[Resolver Todos Automáticos (>95%)] [Exportar Lista]																									

Histórico de Alterações

Data	Versão	Autor	Descrição
25/01/2026	1.0	PO	Criação inicial com DDD
27/01/2026	2.0	PO	Renumeração: LEAD-020 → LEAD-016 (DDD)

Identificador: US-CRM-LEAD-016

Módulo: CRM-Leads

Fase: 5 - Inteligência e IA

Status: Pronto

Versão: 2.0