

US-CRM-LEAD-005 — Captura via WhatsApp Business

História de Usuário

Como visitante interessado em proteção veicular,
Quero iniciar uma conversa via WhatsApp e ser cadastrado automaticamente como lead,
Para receber atendimento rápido e personalizado pelo canal que prefiro.

Cenários de Acesso

Origem	Número WhatsApp	Atendimento	cod_colaborador
Landing Page Exclusiva	Número pessoal do CONSULTOR (conectado ao TopCRM)	Conversa DIRETA com o consultor	Preenchido automaticamente
Link Direto TopCRM	Número oficial da TOPBRASIL	Atendimento via CHATBOT	NULL (fila de distribuição)

Prioridade

Importante

Estimativa

13 SP

Bounded Context (DDD)

Elemento	Valor
Bounded Context	CRM-Leads (Captação e Qualificação)
Aggregate Root	Lead
Entidades	Lead, Colaborador, Conversa
Value Objects	Telefone (com DDD), Email, WhatsAppId, MensagemChat
Domain Events	LeadCriadoViaWhatsApp, ConversaIniciada, ConsultorNotificado, LeadAbandonado
Relacionamento	CRM-Leads → CRM-COT (Downstream)

Linguagem Ubíqua

Termo	Definição
Lead	Prospect que demonstrou interesse em proteção veicular
Landing Page Exclusiva	Página personalizada do consultor com botão que abre conversa no número pessoal do consultor

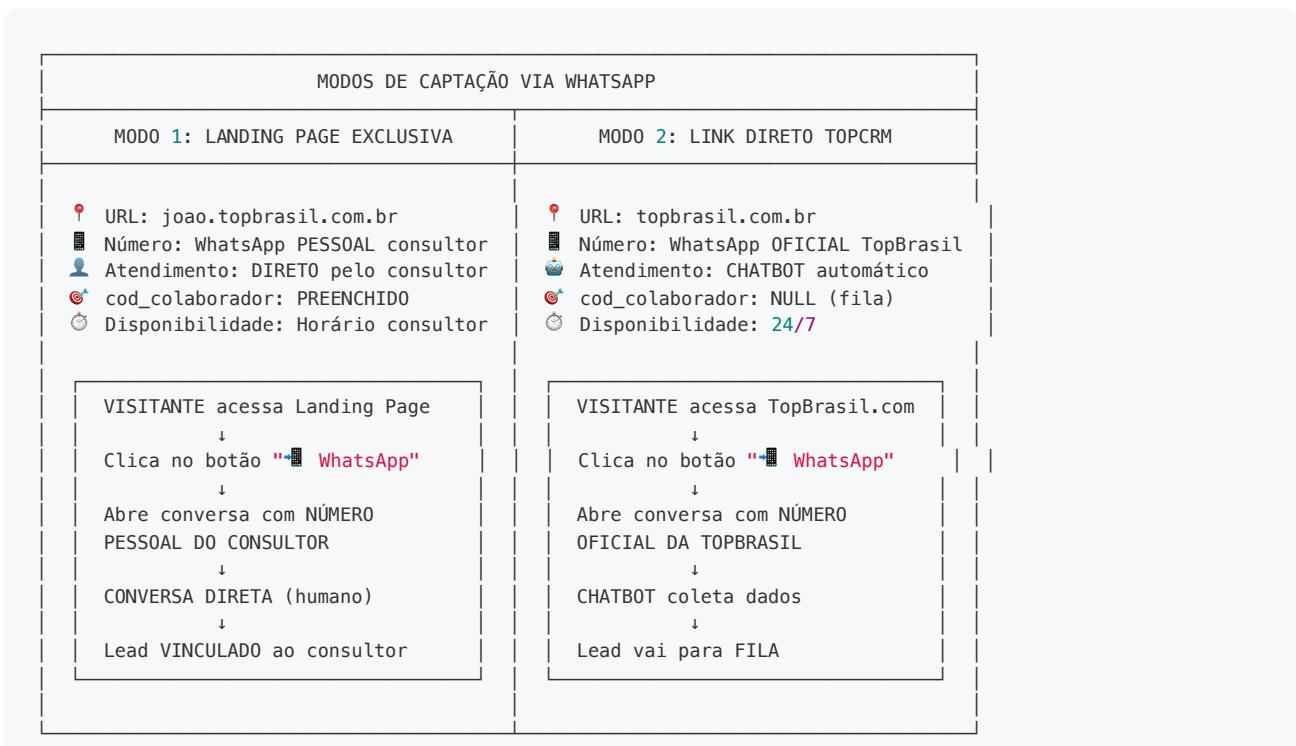
Termo	Definição
Link Direto TopCRM	Link na página principal do TopCRM que abre conversa no número oficial da TopBrasil
Chatbot	Assistente virtual que coleta dados e qualifica o lead (apenas no Link Direto TopCRM)
Conversa Direta	Atendimento humano imediato pelo consultor (apenas na Landing Page Exclusiva)
cod_origem	Código numérico que identifica o canal (5 = WHATSAPP)
cod_colaborador	Identificador do consultor (preenchido automaticamente se origem for Landing Page Exclusiva)
Abandono	Lead que não completou o fluxo após 24h sem resposta

Contexto de Negócio

O WhatsApp é o principal canal de comunicação no Brasil, com mais de 120 milhões de usuários ativos. A captura automática de leads via WhatsApp Business API ou Evolution API permite:

- **Atendimento direto** pelo consultor via seu número pessoal conectado (Landing Page Exclusiva)
- **Atendimento 24/7** via chatbot no número oficial TopBrasil (Link Direto TopCRM)
- **Qualificação automática** através de perguntas estruturadas (modo chatbot)
- **Integração com CRM** em tempo real
- **Redução de fricção** no processo de captação

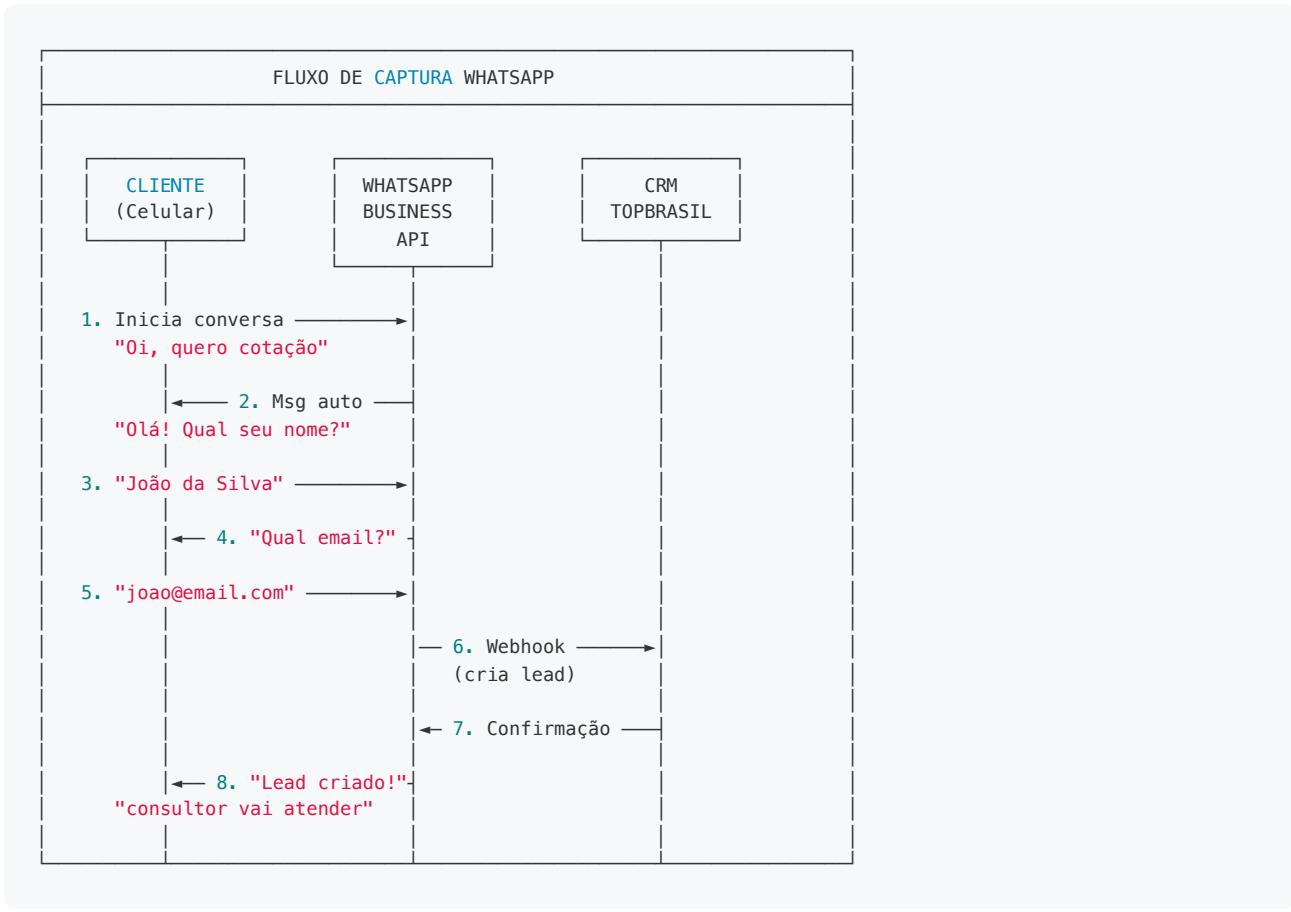
Dois Modos de Operação



Benefícios Esperados

Benefício	Impacto
Aumento de conversão	+30% comparado a formulário web
Tempo de resposta	< 1 minuto (chatbot)
Taxa de abertura	> 90% das mensagens
Engajamento	Canal preferido do público

Arquitetura de Integração



Fluxo do Chatbot

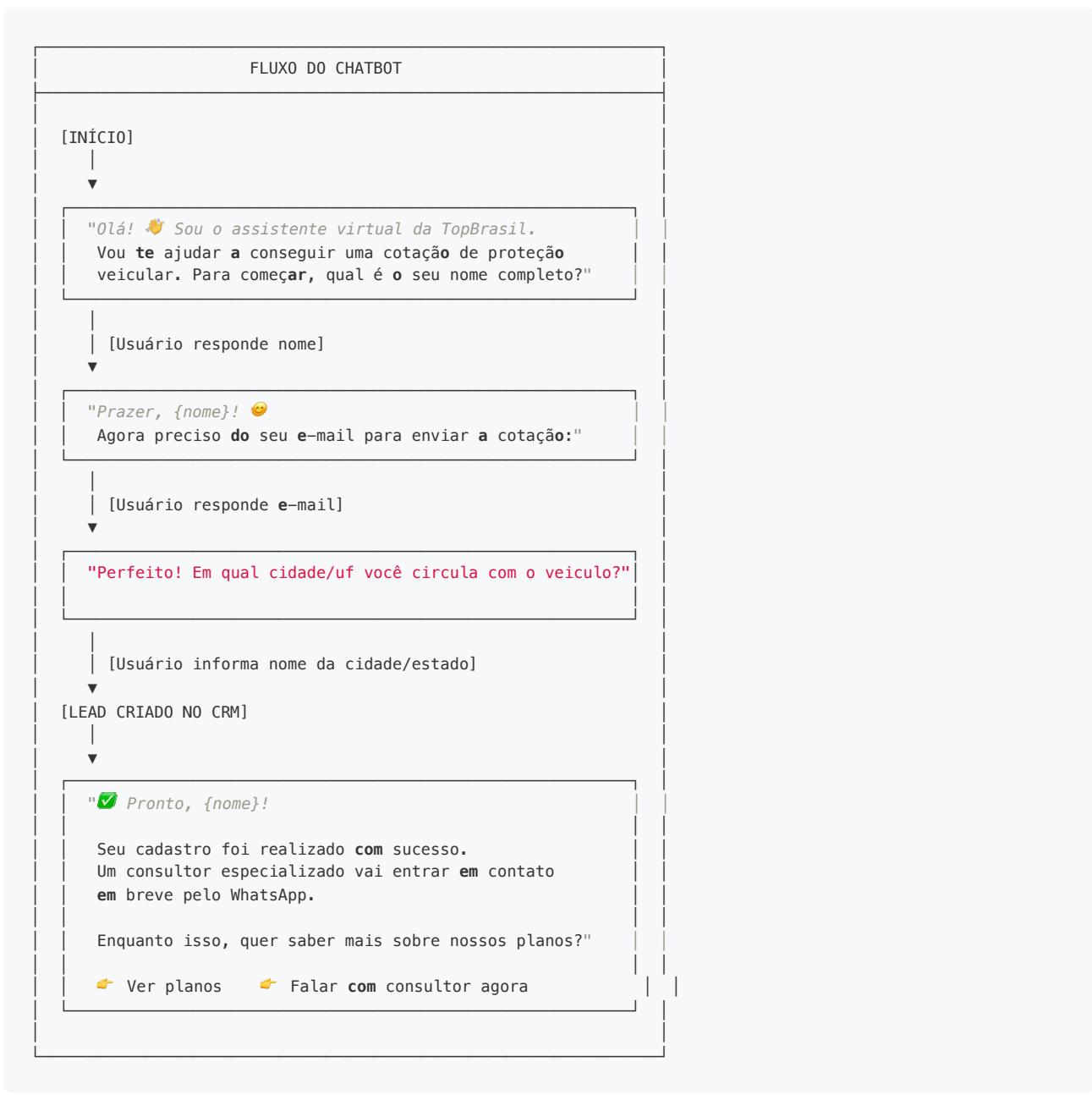
⚠️ IMPORTANTE: O fluxo de chatbot abaixo aplica-se APENAS ao MODO 2 (Link Direto TopCRM). No MODO 1 (Landing Page Exclusiva), a conversa é DIRETA com o consultor, sem chatbot.

Trigger de Entrada (MODO 2 - Chatbot)

Trigger	Ação
Mensagem contendo "cotação", "proteção", "seguro", "preço"	Inicia fluxo de captação

Trigger	Ação
Mensagem contendo "falar com atendente", "humano"	Transfere para fila de consultores
Qualquer outra mensagem	Menu de opções

Fluxo de Captação (MODO 2 - Chatbot)



Dados Capturados

Dados do Lead

Campo	Origem	Obrigatório
Nome Completo	Resposta do usuário	Sim
Telefone	Número do WhatsApp	Sim (automático)
E-mail	Resposta do usuário	Sim
Placa ou Marca	Placa ou Marca/Modelo/Ano Modelo	Não
Modelo	Modelo do Veiculo	Não
Ano Modelo	Ano do Veiculo	Não
Tipo de Uso	Uso passeio ou comercial	Não
Estado (UF)	Seleção de opção	Sim
Cidade	DDD do telefone (inferido)	Não

Metadados

Campo	Descrição
<code>cod_origem</code>	5 (WHATSAPP)
<code>whatsapp_id</code>	ID da conversa no WhatsApp
<code>ddd_telefone</code>	Extraído automaticamente do número
<code>primeira_mensagem</code>	Texto inicial do usuário
<code>hora_primeiro_contato</code>	Timestamp da primeira mensagem
<code>etapa_abandono</code>	Última etapa completada no fluxo

Critérios de Aceitação

Cenário 1A — Captura via Landing Page Exclusiva (Conversa Direta)

- **Dado que** acesso a landing page exclusiva de um consultor
- **Quando** clico no botão WhatsApp
- **Então** abre conversa com o **número pessoal do consultor**
- **E** a conversa é DIRETA (sem chatbot)
- **E** ao enviar primeira mensagem, um lead é criado com `cod_origem = 5` e `cod_colaborador` preenchido
- **E** o consultor é notificado sobre o novo lead

Cenário 1B — Captura via Link Direto TopCRM (Chatbot)

- **Dado que** acesso a página principal do TopCRM

- Quando clico no botão WhatsApp
- Então abre conversa com o número oficial da TopBrasil
- E o chatbot inicia o fluxo de qualificação
- Quando respondo nome, e-mail e estado solicitados pelo chatbot
- Então um lead é criado com cod_origem = 5 e cod_colaborador = NULL
- E o lead entra na fila de distribuição

Cenário 2 — Telefone capturado automaticamente

- Dado que inicio uma conversa do número (11) 99999-9999
- Quando o lead é criado
- Então o telefone é registrado como 11999999999
- E o DDD 11 é extraído e armazenado separadamente

Cenário 3 — Telefone de consultor bloqueado

- Dado que inicio conversa de um telefone cadastrado como consultor
- Quando o sistema valida o número
- Então recebo mensagem: "Identificamos que você é consultor TopBrasil. Acesse o app do consultor para mais informações."
- E nenhum lead é criado

Cenário 4 — Abandono no meio do fluxo

- Dado que informei meu nome mas não respondi o e-mail
- Quando 24 horas se passam sem resposta
- Então um lead parcial é criado com etapa_abandono = 'WHATSAPP_NOME'
- E o lead recebe status ABANDONADO

Cenário 5 — Transferência para atendente humano (MODO 2 apenas)

- Dado que estou no fluxo do chatbot (Link Direto TopCRM)
- Quando digito "falar com atendente" ou "humano"
- Então a conversa é transferida para a fila de consultores
- E recebo: "Aguarde, estou transferindo para um consultor..."

Cenário 6 — Fora do horário comercial

- Dado que envio mensagem às 23h (fora do expediente)
- Se origem for Link Direto TopCRM (MODO 2)
 - Então o chatbot responde: "Nosso horário de atendimento humano é das 8h às 18h. Mas posso coletar seus dados agora!"
 - E o chatbot continua o fluxo de captação
- Se origem for Landing Page Exclusiva (MODO 1)
 - Então a mensagem chega diretamente ao consultor
 - E o consultor pode configurar mensagem automática de ausência
- E o lead é criado normalmente em ambos os casos

Cenário 7 — Webhook recebido da API WhatsApp

- Dado que a WhatsApp Business API envia um webhook
- Quando o CRM recebe os dados

- **Então** valida a assinatura do webhook
- **E** processa a mensagem conforme o estágio do fluxo
- **E** responde em menos de 5 segundos

Cenário 8 — Múltiplas conversas do mesmo número

- **Dado que** já existe um lead com telefone 11999999999
- **Quando** o mesmo número inicia nova conversa
- **Então** o sistema identifica o lead existente
- **E** informa: "Olá {nome}! Vi que você já iniciou um cadastro conosco. Quer continuar de onde parou?"

Cenário 9 — Abandono no meio do fluxo

- **Dado que** informei a placa do veículo
 - **Então** não precisa solicitar Marca/Modelo/Ano Modelo
 - **E** consultar API específica para buscar os dados Marca/Modelo/Ano Modelo e valor FIPE do veículo pela placa
-

Regras de Negócio

ID	Regra
RN-001	Telefone é capturado automaticamente do número do WhatsApp
RN-002	DDD é extraído do telefone para analytics regional
RN-003	Lead via WhatsApp recebe <code>cod_origem = 5</code>
RN-004	Lead via Landing Page Exclusiva recebe <code>cod_colaborador</code> do consultor
RN-005	Validação contra blacklist de consultores é obrigatória
RN-006	Lead é criado mesmo em caso de abandono (dados parciais)
RN-007	Timeout entre mensagens: 5 minutos para lembrete, 24h para abandono
RN-008	Horário de atendimento humano: 8h às 18h (dias úteis)
RN-009	Chatbot funciona 24/7 (modo Link Direto TopCRM)
RN-010	Máximo de 3 tentativas para cada pergunta antes de oferecer ajuda humana
RN-011	Todas as mensagens são logadas para auditoria

Ações do Chatbot

Ação	Trigger	Resultado
Iniciar Captação	Palavras-chave detectadas	Inicia fluxo de perguntas
Solicitar Nome	Início do fluxo	Aguarda resposta textual
Solicitar E-mail	Nome recebido	Aguarda resposta com @

Ação	Trigger	Resultado
Solicitar Placa ou Marca/Modelo/Ano Modelo	Placa ou dados válidos recebidos	Aguarda resposta textual
Solicitar Estado	E-mail válido recebido	Apresenta opções numeradas
Criar Lead	Estado selecionado	Lead criado no CRM
Transferir	"atendente", "humano"	Encaminha para fila
Lembrete	5 min sem resposta	Envia mensagem de follow-up
Abandono	24h sem resposta	Cria lead parcial

Wireframe - Templates de Mensagem

Mensagem de Boas-vindas

💡 *TopBrasil Proteção Veicular*

Olá! 🌟 Sou o assistente virtual da TopBrasil.

Proteger seu veículo nunca foi tão fácil!

Como posso **te** ajudar?

- 1 Quero uma cotação
- 2 Já sou associado
- 3 Falar com atendente

Digite o número da opção desejada

Solicitação de Nome

Ótima escolha! 🚗

Para começar sua cotação personalizada, preciso de algumas informações.

Qual é o seu nome completo?

Solicitação de E-mail

Prazer em te conhecer, *{nome}*! 😊

Agora preciso do seu e-mail para enviar a cotação detalhada.

Qual seu melhor e-mail?

Solicitação de Placa ou Marca/Modelo/Ano

Otimo! 🎉

Qual a placa ou marca/modelo/ano do veículo?

...

Solicitação de Cidade/Estado

Perfeito! 🎉

Em qual cidade/estado você circula com o veiculo?

Confirmação de Cadastro

Pronto, {nome}!

Seu cadastro foi realizado com sucesso!
Um consultor especializado vai entrar em contato
em breve pelo WhatsApp. 📲

Enquanto isso, quer conhecer nossos planos?

👉 [Ver Planos de Proteção]

Integração Técnica

Webhook - Mensagem Recebida

Endpoint: POST /api/v1/webhooks/whatsapp/message

```
{  
  "object": "whatsapp_business_account",  
  "entry": [  
    {"id": "WHATSAPP_BUSINESS_ACCOUNT_ID",  
     "changes": [  
       {"value": {  
          "messaging_product": "whatsapp",  
          "metadata": {  
            "display_phone_number": "5511999999999",  
            "phone_number_id": "PHONE_NUMBER_ID"  
          }  
        }  
      }  
    }  
  ]  
}
```

```

    "profile": { "name": "João" },
    "wa_id": "551188888888"
},
"messages": [
  {
    "from": "551188888888",
    "id": "wamid.xxx",
    "timestamp": "1674567890",
    "text": { "body": "Quero uma cotação" },
    "type": "text"
  }
],
"field": "messages"
}
}
}

```

Enviar Mensagem

Endpoint: POST <https://graph.facebook.com/v17.0/{phone-number-id}/messages>

```
{
  "messaging_product": "whatsapp",
  "to": "551188888888",
  "type": "text",
  "text": {
    "body": "Olá! Qual é o seu nome completo?"
  }
}
```

Domain Events (DDD)

Evento	Trigger	Payload	Consumers
ConversaIniciada	Primeira mensagem recebida	{ whatsapp_id, telefone, timestamp, origem }	Analytics, Chatbot
LeadCriadoViaWhatsApp	Fluxo completo ou abandono 24h	{ lead_id, cod_origem, cod_colaborador, dados_coletados }	CRM, Notificações
ConsultorNotificado	Lead criado com cod_colaborador	{ colaborador_id, lead_id, canal }	Push, WhatsApp
LeadAbandonado	24h sem resposta	{ lead_id, etapa_abandono, dados_parciais }	CRM, Re-engajamento
TransferenciaParaHumano	Usuário solicita atendente	{ whatsapp_id, lead_id, fila_destino }	Fila de Atendimento
MensagemRecebida	Webhook WhatsApp	{ whatsapp_id, mensagem, tipo, timestamp }	Chatbot, Logs
MensagemEnviada	Resposta do sistema	{ whatsapp_id, template, conteudo, timestamp }	Logs, Analytics

Métricas Capturadas

Métrica	Descrição	KPI
Conversas iniciadas	Total de pessoas que enviaram primeira mensagem	Volume
Taxa de conclusão	% que completaram o fluxo	> 60%
Tempo médio de resposta	Segundos entre pergunta e resposta	< 30s
Taxa de abandono	% que abandonaram no meio	< 30%
Transferências	% que pediram atendente humano	< 20%
Leads criados	Total de leads via WhatsApp	Volume
Conversão	Leads WhatsApp que converteram	> 15%

Definição de Pronto

- Webhook da WhatsApp Business API configurado
- Fluxo de chatbot implementado (nome → e-mail → placa/marca/modelo → cidade/estado)
- Validação de telefone contra blacklist funcionando
- Extração automática de DDD implementada
- Lead criado no CRM com `cod_origem = 5`
- Tratamento de abandono após 24h
- Transferência para atendente humano funcionando
- Templates de mensagem aprovados pela Meta ou utilizar EvolutionAPI/Similar
- Logs de todas as mensagens implementados
- Testes de integração realizados
- Métricas sendo capturadas no analytics

Dependências

Dependência	Tipo	Status
US-CRM-LEAD-001	Interna	Disponível
WhatsApp Business API / EvolutionAPI/Similar	Externa	Pendente
Meta Business Account	Externa	Pendente
Blacklist de Consultores	Interna	Disponível
Infraestrutura de Webhooks	Interna	Pendente
Templates aprovados pela Meta	Externa	Pendente

Custos Estimados

Item	Custo	Observação
WhatsApp Business API	\$0.06/conversa	Modelo conversation-based
Infraestrutura webhook	Incluso	Cloud Run existente
Armazenamento logs	Incluso	PostgreSQL existente

Criado por: Gustavo Titoneli (Product Owner)

Data: 23/01/2026

Versão: 1.2

Histórico de Alterações:

Versão	Data	Alteração
1.2	25/01/2026	Clarificação dos 2 modos: MODO 1 (número consultor, conversa direta) vs MODO 2 (número TopBrasil, chatbot); cenários de aceitação separados por modo
1.1	25/01/2026	Revisão DDD: Bounded Context, Domain Events, Linguagem Ubíqua; correção de typos e RN duplicada
1.0	23/01/2026	Versão inicial