

# 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
DuplicateDetected	Lead duplicado identificado	Alertas, Fila
DuplicatesMerged	Leads mesclados	Auditoria
DuplicateIgnored	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)

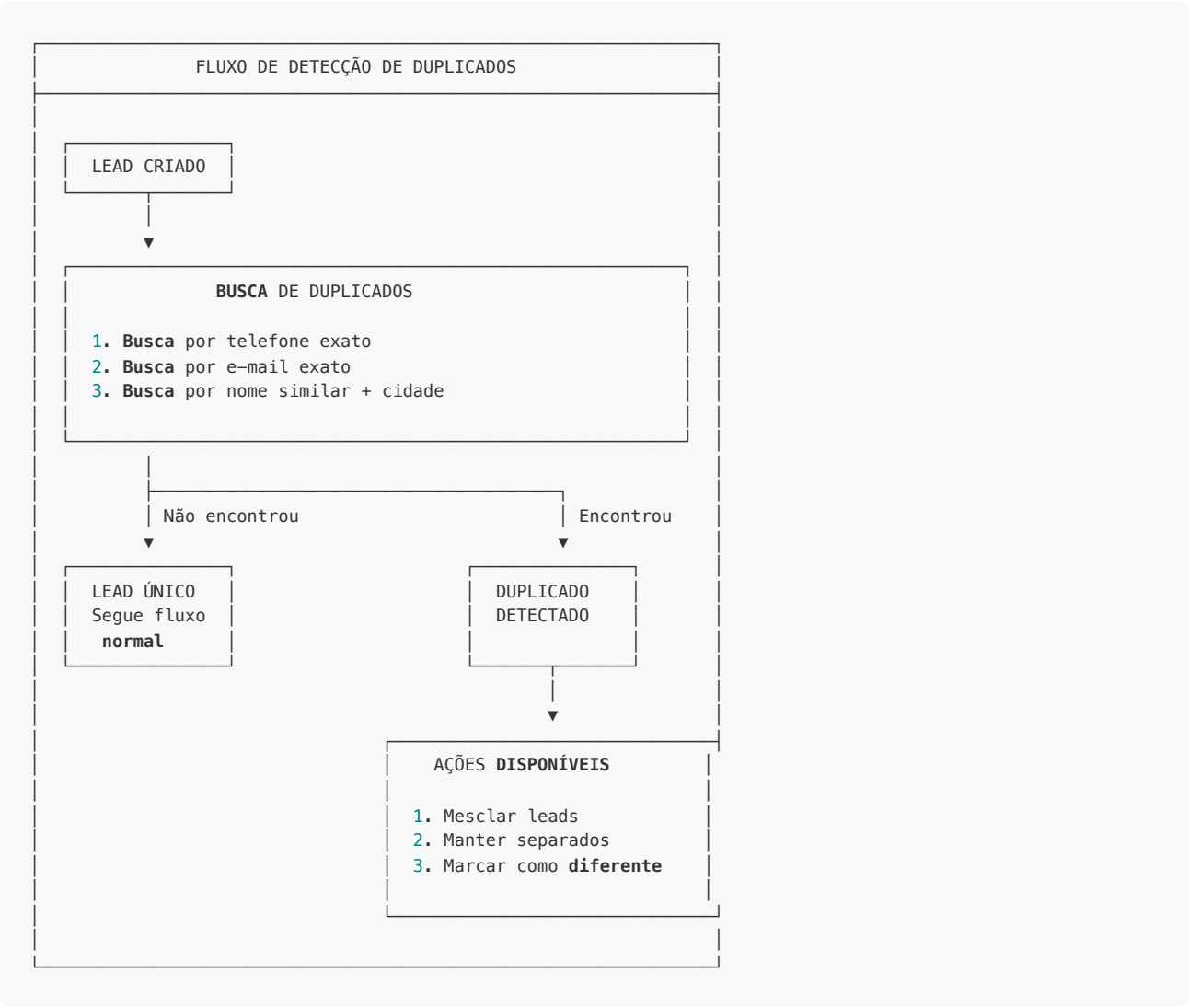
Critério	Descrição	Confiança
Telefone	Mesmo telefone normalizado	99%
E-mail	Mesmo e-mail normalizado	99%
CPF	Mesmo CPF (se disponível)	100%

### 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](mailto: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** cadastro "Joao Silva Santos" (sem acento)
- **Então** o sistema detecta similaridade

- E sugere verificação manual

## Cenário 8 — Desfazer mesclagem

- **Dado** que mesclou 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

Nome: João da Silva  
Tel: (11) 99999-8888  
Email: joao@email.com  
Origem: Landing Page  
Data: Agora

LEAD EXISTENTE

Nome: João D. Silva  
Tel: (11) 99999-8888  
Email: joao@gmail.com  
Origem: WhatsApp  
Data: 20/01/2026

Confiança do Match: 99% (Mesmo telefone)

O que você deseja fazer?

- ☐ Mesclar com o lead existente (recomendado)
- ☐ Cadastrar como novo lead (são pessoas diferentes)
- ☐ Cancelar cadastro

[Cancelar] [Confirmar]

## Relatório de Duplicados

RELATÓRIO DE DUPLICADOS

[Executar Scan]

Última verificação: 25/01/2026 às 03:00 (automática)  
Possíveis duplicados encontrados: 47 grupos

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