

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

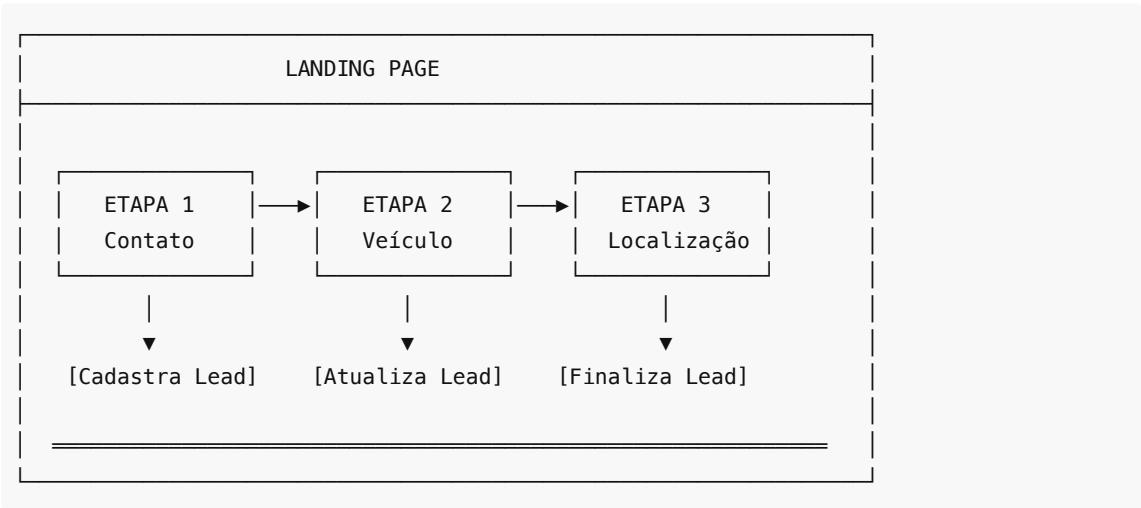
Estimativa

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_PROPRIO | 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: <i>"Este telefone já está cadastrado como consultor"</i> |
| Extração do DDD | Extrair e armazenar DDD separadamente para analytics | Registro automático |

Output: Lead criado com status `NOVO` , `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 <code>cod_origem</code> ou UTM parameters |
| RN-006 | Dados do veículo devem seguir tabela FIPE válida ou tabela própria <code>COR_MARCA</code> , <code>COR_MODELO</code> |
| RN-007 | Telefone não pode pertencer a consultor ativo (validar contra blacklist) |
| RN-008 | DDD do telefone deve ser extraído e armazenado para analytics regional |
| RN-009 | Se <code>cod_colaborador</code> válido e ativo, lead é atribuído diretamente ao consultor |
| RN-010 | Se <code>cod_colaborador</code> nulo, inválido ou inativo, lead NÃO é atribuído a nenhum consultor |
| RN-011 | Parâmetros <code>cod_origem</code> e <code>cod_colaborador</code> sem valor = registrar como nulo |

Ações Possíveis

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

Wireframe Conceitual

●

ETAPA 1 DE 3 – SEUS DADOS

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 |