

US-CRM-LEAD-006 — Qualificar Lead (BANT)

História de Usuário

Como consultor de vendas,
Quero qualificar leads usando a metodologia BANT,
Para priorizar meu atendimento nos leads com maior probabilidade de conversão.

Prioridade

Importante

Estimativa

5 SP

Contexto de Negócio

A qualificação BANT (Budget, Authority, Need, Timeline) é uma metodologia consagrada para avaliar a prontidão de um lead para compra. No contexto de proteção veicular:

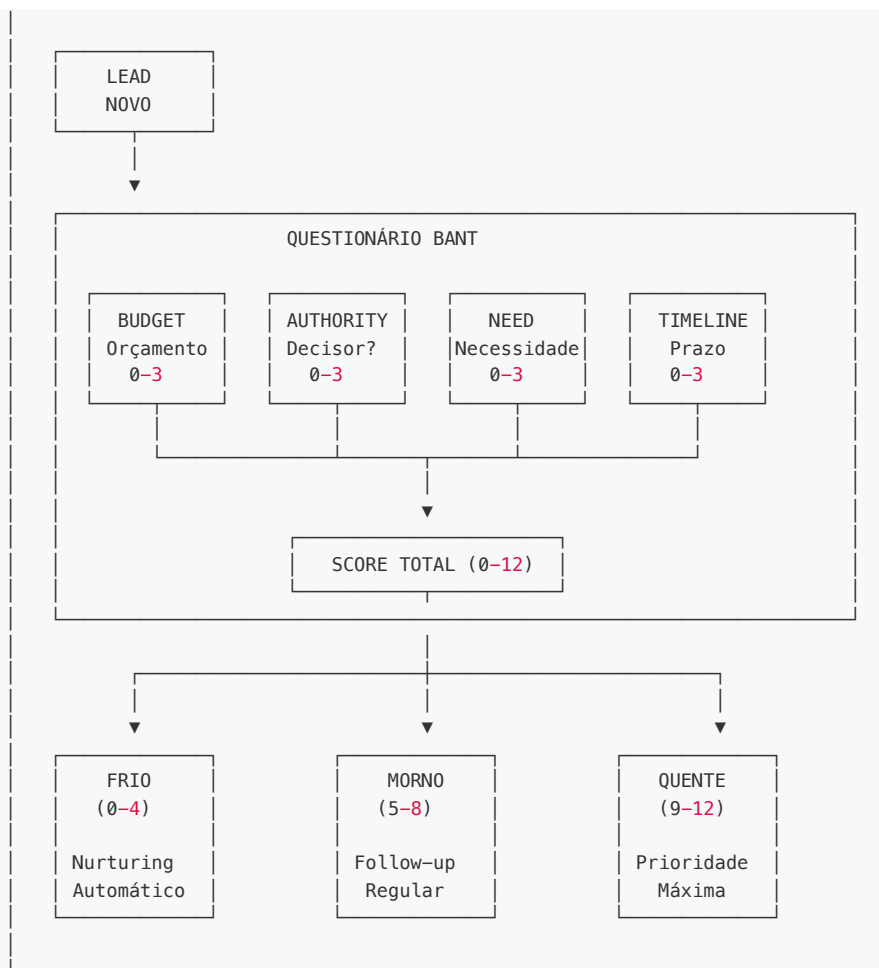
| Dimensão | Pergunta Central | Adaptação TopBrasil |
|------------------------|-----------------------------------|---|
| Budget (Orçamento) | O lead tem capacidade financeira? | Renda compatível com plano desejado |
| Authority (Autoridade) | O lead decide a compra? | É o proprietário do veículo? |
| Need (Necessidade) | Existe necessidade real? | Veículo está descoberto/seguro vencido? |
| Timeline (Prazo) | Quando pretende decidir? | Urgência de proteção |

Benefícios da Qualificação

| Benefício | Impacto |
|-------------|------------------------------------|
| Priorização | Consultores focam em leads quentes |
| Eficiência | Redução de tempo em leads frios |
| Conversão | Aumento da taxa de fechamento |
| Forecast | Previsibilidade de vendas |

Fluxo de Qualificação

FLUXO DE QUALIFICAÇÃO BANT



Critérios BANT Detalhados

B - Budget (Orçamento)

| Score | Critério | Indicador |
|-------|--------------------|-------------------------------------|
| 0 | Sem orçamento | Sem renda declarada ou incompatível |
| 1 | Orçamento limitado | Renda permite apenas plano básico |
| 2 | Orçamento adequado | Renda permite plano intermediário |
| 3 | Orçamento flexível | Renda permite qualquer plano |

Perguntas sugeridas:

- "Qual faixa de valor mensal você considera para proteção?"
- "Você já pesquisou valores de proteção veicular?"

A - Authority (Autoridade)

| Score | Critério | Indicador |
|-------|----------------|----------------------------------|
| 0 | Sem autoridade | Não é proprietário, não decide |
| 1 | Influenciador | Pode influenciar, mas não decide |
| 2 | Co-decisor | Decide junto com outra pessoa |
| 3 | Decisor único | Proprietário e único decisor |

Perguntas sugeridas:

- "O veículo está em seu nome?"
- "Você é o responsável pela decisão de contratar proteção?"

N - Need (Necessidade)

| Score | Critério | Indicador |
|-------|--------------------------|-------------------------------------|
| 0 | Sem necessidade imediata | Veículo já protegido/segurado |
| 1 | Necessidade baixa | Seguro vence em mais de 3 meses |
| 2 | Necessidade média | Seguro vence em até 3 meses |
| 3 | Necessidade alta | Veículo sem proteção/seguro vencido |

Perguntas sugeridas:

- "Seu veículo está protegido atualmente?"
- "Quando vence seu seguro/proteção atual?"

T - Timeline (Prazo)

| Score | Critério | Indicador |
|-------|-------------|-------------------------------------|
| 0 | Sem prazo | "Estou apenas pesquisando" |
| 1 | Longo prazo | Pretende decidir em mais de 30 dias |
| 2 | Médio prazo | Pretende decidir em 15-30 dias |
| 3 | Curto prazo | Pretende decidir em até 15 dias |

Perguntas sugeridas:

- "Quando você pretende contratar a proteção?"
 - "Há alguma urgência para proteger seu veículo?"
-

Classificação do Lead

Score Total e Temperatura

| Score | Classificação | Cor | Ação Recomendada |
|-------|---------------|------------|---|
| 0-4 | FRIO ❄️ | 🟦 Azul | Nurturing automático, e-mail marketing |
| 5-8 | MORNO 🌤️ | 🟡 Amarelo | Follow-up semanal, nutrição de conteúdo |
| 9-12 | QUENTE 🔥 | 🔴 Vermelho | Contato imediato, prioridade máxima |

Regra de Desqualificação Automática

| Condição | Ação |
|------------------------------|--|
| Budget = 0 AND Authority = 0 | Lead marcado como FRIO independente do total |
| Telefone blacklist | Lead bloqueado (não entra na qualificação) |

Inputs e Outputs

Campos de Entrada (Questionário)

| Campo | Tipo | Valores |
|-----------------|----------|-------------|
| budget_score | select | 0, 1, 2, 3 |
| authority_score | select | 0, 1, 2, 3 |
| need_score | select | 0, 1, 2, 3 |
| timeline_score | select | 0, 1, 2, 3 |
| observacoes | textarea | Texto livre |

Campos Calculados (Output)

| Campo | Tipo | Cálculo |
|------------------------|-----------|--------------------------|
| bant_score | integer | Soma dos 4 scores (0-12) |
| temperatura | enum | FRIO, MORNO, QUENTE |
| data_qualificacao | timestamp | Momento da qualificação |
| consultor_qualificador | uuid | ID do consultor |

Critérios de Aceitação

Cenário 1 — Qualificação completa

- **Dado que** acesso um lead com status **QUALIFICADO** (pós-captação)
- **Quando** preencho os 4 critérios BANT
- E clico em "Salvar Qualificação"
- **Então** o score BANT é calculado automaticamente
- E a temperatura do lead é definida (FRIO/MORNO/QUENTE)
- E o lead aparece na fila de prioridade correspondente

Cenário 2 — Lead quente (score 9-12)

- **Dado que** qualifiquei um lead com score 10
- **Quando** a qualificação é salva
- **Então** o lead recebe temperatura **QUENTE** (dom_ind_temperatura)
- E aparece no topo da minha fila de atendimento
- E recebo notificação: "Lead quente! Contate imediatamente"

Cenário 3 — Lead frio (score 0-4)

- **Dado que** qualifiquei um lead com score 3
- **Quando** a qualificação é salva
- **Então** o lead recebe temperatura **FRIO** (dom_ind_temperatura)
- E é direcionado para fluxo de nurturing automático
- E não aparece na fila de prioridade do consultor

Cenário 4 — Requalificação de lead

- **Dado que** um lead já foi qualificado anteriormente
- **Quando** acesso a qualificação do lead
- **Então** vejo o histórico de qualificações anteriores
- E posso registrar nova qualificação
- E o histórico é mantido para análise

Cenário 5 — Desqualificação automática

- **Dado que** marquei Budget = 0 e Authority = 0
- **Quando** salvo a qualificação
- **Então** o lead é automaticamente classificado como **FRIO** (dom_ind_temperatura)
- E recebo alerta: "Lead desqualificado por falta de orçamento e autoridade"

Cenário 6 — Visualização de temperatura na lista

- **Dado que** estou na lista de leads
- **Quando** visualizo a coluna de temperatura (dom_ind_temperatura)
- **Então** vejo indicador colorido (●●●)
- E posso filtrar por temperatura

Cenário 7 — Qualificação parcial

- **Dado que** não tenho informação sobre Timeline
- **Quando** preencho apenas Budget, Authority e Need
- E deixo Timeline em branco
- **Então** o sistema calcula score parcial (0-9)
- E marca "Qualificação incompleta" no lead

Regras de Negócio

| ID | Regra |
|--------|---|
| RN-001 | Score BANT é a soma dos 4 critérios (0-12) |
| RN-002 | Temperatura (dom_ind_temperatura): FRIO (0-4), MORNO (5-8), QUENTE (9-12) |
| RN-003 | Budget=0 + Authority=0 = FRIO automático |
| RN-004 | Apenas consultores podem qualificar leads |
| RN-005 | Histórico de qualificações é mantido |
| RN-006 | Lead pode ser requalificado a qualquer momento |
| RN-007 | Qualificação parcial é permitida (mínimo 3 critérios) |
| RN-008 | Data e consultor são registrados automaticamente |
| RN-009 | Lead QUENTE notifica consultor imediatamente |
| RN-010 | Lead FRIO entra em fluxo de nurturing automático |

Ações Possíveis

| Ação | Trigger | Resultado |
|---|-------------------------|--------------------------------------|
| Qualificar Lead | Consultor preenche BANT | Score e temperatura calculados |
| Requalificar | Consultor edita BANT | Nova qualificação, histórico mantido |
| Filtrar por Temperatura (dom_ind_temperatura) | Seleção de filtro | Lista filtrada |
| Ordenar por Score | Click no header | Lista ordenada |
| Notificar | Lead QUENTE qualificado | Push para consultor |
| Iniciar Nurturing | Lead FRIO qualificado | Fluxo automático |

Wireframe Conceitual

Formulário de Qualificação BANT

QUALIFICAÇÃO BANT

Lead: João da Silva

BUDGET (Orçamento)

☐ 0 - Sem orçamento

☐ 1 - Orçamento limitado (apenas básico)

☒ 2 - Orçamento adequado (intermediário)

☐ 3 - Orçamento flexível (qualquer plano)

AUTHORITY (Autoridade)

☐ 0 - Não é proprietário, não decide

☐ 1 - Influenciador

☐ 2 - Co-decisor

☒ 3 - Decisor único / Proprietário

NEED (Necessidade)

☐ 0 - Veículo já protegido

☐ 1 - Seguro vence em +3 meses

☒ 2 - Seguro vence em até 3 meses

☐ 3 - Sem proteção / Seguro vencido

TIMELINE (Prazo)

☐ 0 - Apenas pesquisando

☐ 1 - Decisão em +30 dias

☒ 2 - Decisão em 15-30 dias

☐ 3 - Decisão em até 15 dias

Observações

Cliente demonstrou interesse em plano OURO. Ligou porque o seguro atual está caro.

SCORE BANT: 9/12

Temperatura: 🔥 QUENTE

CANCELAR

SALVAR QUALIFICAÇÃO

Indicador de Temperatura na Lista

MEUS LEADS

Filtro: [Todos ▼]

| Nome | Telefone | BANT | Temp | Status | Ações |
|----------------|-----------------|------|------|-----------|--------|
| João da Silva | (11) 99999-9999 | 10 | 🔥 | Qualific. | [Ver] |
| Maria Santos | (21) 88888-8888 | 7 | ☀️ | Qualific. | [Ver] |
| Pedro Oliveira | (31) 77777-7777 | 3 | ❄️ | Aquecendo | [Ver] |
| Ana Costa | (11) 66666-6666 | 11 | 🔥 | Qualific. | [Ver] |
| Carlos Lima | (41) 55555-5555 | - | ⬜️ | Pendente | [Qual] |

⬜️

 Não qualificado

❄️

 Frio (0-4)

☀️

 Morno (5-8)

🔥

 Quente (9-12)

Métricas Capturadas

| Métrica | Descrição | KPI |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------|
| % Leads Qualificados | Leads com BANT preenchido | > 80% |
| Distribuição de Temperatura | % FRIO / MORNO / QUENTE | Monitorar |
| Tempo para Qualificação | Horas entre captação e BANT | < 24h |
| Taxa Conversão por Temp. | Conversões por temperatura | QUENTE > 30% |
| Score Médio | Média de BANT dos leads | Monitorar |

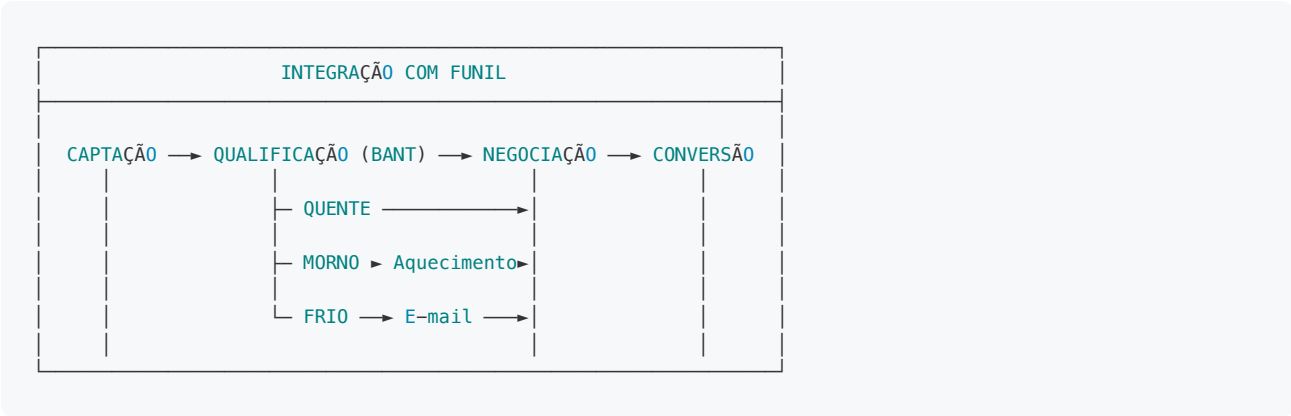
Definição de Pronto

- ☐ Formulário BANT com 4 critérios implementado
- ☐ Cálculo automático de score (0-12)
- ☐ Classificação de temperatura (FRIO/MORNO/QUENTE)
- ☐ Indicador visual na lista de leads
- ☐ Filtro por temperatura funcionando
- ☐ Histórico de qualificações implementado
- ☐ Notificação para lead QUENTE
- ☐ Regra de desqualificação automática
- ☐ Testes de aceitação realizados

Dependências

| Dependência | Tipo | Status |
|-------------------------|---------|---------------------|
| US-CRM-LEAD-001 | Interna | ✅ Disponível |
| Lista de Leads | Interna | Pendente (LEAD-016) |
| Sistema de Notificações | Interna | Pendente |

Integração com Funil



Criado por: Gustavo Titoneli (Product Owner)
Data: 23/01/2026
Versão: 1.0

Histórico de Alterações:

| Versão | Data | Alteração |
|--------|------------|----------------|
| 1.0 | 23/01/2026 | Versão inicial |