Abrir um card no CRM quando chega uma mensagem

Quando um contato manda a primeira mensagem, você quer que uma negociação já apareça no funil de vendas, sem alguém abrir o card na mão. Esta receita liga o webhook `message.received` a um fluxo no n8n que cria o card via API v3.

> Esta receita usa a API v3, a versão atual. Se você vem da v2, comece por O que a API v3 faz e como começar.

Objetivo

Criar um card no CRM automaticamente a partir de uma mensagem recebida, sem duplicar card para quem já tem um aberto.

Pré-requisitos

- Token de API com escopos `cards:write` e `cards:read`: veja Gerar tokens de API para integrações.
- Um webhook cadastrado para o evento `message.received` apontando para o n8n: passo 1 abaixo (o que é um webhook: Configurar webhooks para sistemas externos).
- O id do funil (`pipeline`) e da etapa (`stage`) onde o card deve entrar.

Tempo estimado

15 minutos.

Caminho de acesso

Chamada direta à API, disparada pelo seu webhook: não há tela equivalente no AtendeBot.

Passo a passo

1. Crie a assinatura do webhook no **formato 3** (o que os passos abaixo esperam). Pela tela de Ajustes (API e webhooks → Webhooks) ela já nasce nesse formato: no diálogo, "Formato do payload" fica em v3, e o botão `{ }` ao lado de cada evento abre o envelope de exemplo. Ou pela API:

   ```
   curl -X POST https://api.atende.bot/public/v3/webhooks \
     -H "Authorization: Bearer SEU_TOKEN" \
     -H "Content-Type: application/json" \
     -d '{
       "name": "Card ao receber mensagem",
       "url": "https://SEU-N8N/webhook/xxxx",
       "events": [{ "name": "message.received" }],
       "secret": "UM_SEGREDO_SEU"
     }'
   ```

   No formato 3, o `data` traz `conversation.id` e `contact.id`.
   Se você só quer disparar este fluxo para mensagens de um canal específico (ex.: um número dedicado a vendas), acrescente `filters` ao item do evento (o escopo só existe no formato 3):

   ```
   "events": [{ "name": "message.received", "filters": { "channels": ["CHANNEL_ID"] } }]
   ```

2. Se você ainda não tem os ids do funil e da etapa, liste-os uma vez:

   ```
   curl https://api.atende.bot/public/v3/pipelines \
     -H "Authorization: Bearer SEU_TOKEN"
   ```

3. **Antes de criar**, confira se o contato já tem card aberto naquele funil, o que evita duplicar a negociação a cada nova mensagem:

   ```
   curl "https://api.atende.bot/public/v3/cards?contact=CONTACT_ID&pipeline=PIPELINE_ID"
   \
     -H "Authorization: Bearer SEU_TOKEN"
   ```

   Se `data` vier vazio, siga para o próximo passo; se já existir card, pule a criação.
4. Crie o card, usando `data.contact.id` do webhook:

```
curl -X POST https://api.atende.bot/public/v3/cards \
  -H "Authorization: Bearer SEU_TOKEN" \
  -H "Content-Type: application/json" \
  -d '{
    "title": "Novo contato via WhatsApp",
    "pipeline": "PIPELINE_ID",
    "stage": "STAGE_ID",
    "contact": "CONTACT_ID",
    "conversation": "CONVERSATION_ID"
  }'
```

`title` é o único campo obrigatório; `pipeline` e/ou `stage` também precisam vir (ao menos um dos dois).

> Esta chamada não é idempotente: retentar o mesmo `POST` por timeout de rede cria um segundo card. É por isso que o passo 3 importa: é a sua proteção contra duplicata, não um cache da API.

Resultado esperado

`201` com o card criado, vinculado ao contato e à conversa; aparece no quadro Kanban na etapa escolhida.

Erros comuns

- **Sintoma:** `400` reclamando de `pipeline`/`stage`. **Solução:** envie ao menos um dos dois; enviando os dois, a etapa precisa pertencer àquele funil.
- **Sintoma:** cards duplicados para o mesmo contato. **Solução:** confirme que a checagem por `?contact=` está mesmo antes do `POST` no fluxo.

Artigos relacionados

- O que a API v3 faz e como começar
- Configurar webhooks para sistemas externos
- Sincronizar contatos com o seu sistema

Revision #14
Created 2026-09-10 13:06:17 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-16 19:49:34 UTC by NoraLabs