Automações

Automatize ações do CRM a partir de gatilhos e condições.

- Criar sua primeira automação
- Definir gatilhos e condições
- Nó "Iniciar chatbot"
- Nós de ação: criar tarefa, notificar e mover card
- Encadear ações e acompanhar as execuções

Criar sua primeira automação

Crie um fluxo que reage sozinho a eventos do seu CRM, como criar uma tarefa toda vez que um card entra numa etapa.

> Este recurso faz parte do módulo **Automações**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Baixar o vídeo

Criar uma automação do zero: o gatilho Proposta enviada, a ação Criar tarefa, a ligação entre os dois, Salvar e ativar e Pausar

Objetivo

Criar sua primeira automação, montar um fluxo simples (gatilho + ação) e deixá-la ativa.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** (apenas administradores gerenciam automações)
- Módulo **Automações** ativo
- Ter pelo menos um funil com etapas. Veja Criar um funil de vendas.
- Acesse pelo computador: esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

Passo a passo

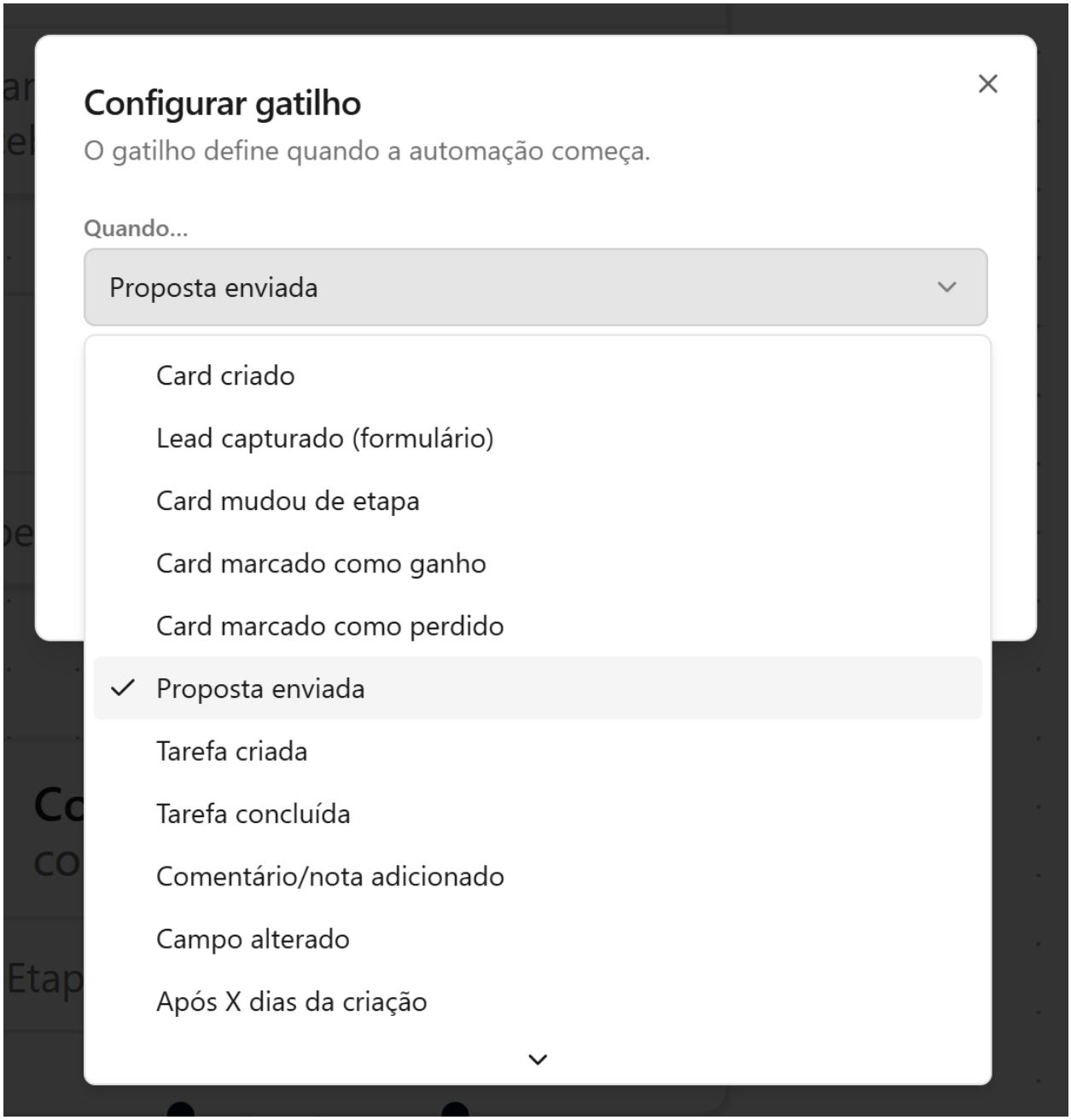
1. Abra **Bots → Automação CRM** e clique em **Nova automação** (se a lista ainda estiver vazia, a tela inicial já oferece os mesmos caminhos em **Usar template** ou **Criar do zero**).
2. Na janela **Nova automação**, escolha um card em **Comece com um modelo** (por exemplo, **Follow-up automático**, que cria uma tarefa sempre que um negócio chega numa etapa escolhida) e a automação já nasce pronta e **Ativa** (alguns modelos pedem o **Funil** e a **Etapa** antes de aplicar). Para montar do zero, role até "ou crie do zero", dê um **Nome** (ex.: `Onboarding de novo cliente`) e clique em **Criar e abrir**. O editor abre com o fluxo em branco.



Janela Nova automação: os modelos Follow-up automático e Negócio esquecido e o campo Nome para criar do zero

3. Ao criar do zero, no topo do fluxo já existe o passo de gatilho. Dê duplo clique nele (ou clique no ícone de lápis) para abrir a janela **Configurar gatilho**, abra a lista **Quando...** e

escolha o evento que dispara a automação (ex.: **Card mudou de etapa**). Preencha os filtros que aparecerem, como **Funil** e **Etapa**.



Janela Configurar gatilho com a lista Quando... aberta: os gatilhos de CRM e os de tempo

4. Na coluna **Adicionar passo** à esquerda, escolha uma ação em **Ações** (ex.: **Criar tarefa**). Clique nela ou arraste para o quadro, e a janela de configuração abre sozinha.
5. Configure a ação e ligue os passos: arraste da bolinha (saída) na base do gatilho até o topo da ação para conectá-los.
6. Clique em **Salvar** para guardar como **Rascunho**, ou em **Salvar e ativar** para deixar a automação funcionando de imediato.

Resultado esperado

A automação aparece na lista da tela **Automação CRM** com a situação **Ativa** (ou **Rascunho**, se você só salvou sem ativar). A partir daí, sempre que o gatilho acontecer, o fluxo roda sozinho.

Erros comuns

- **Sintoma:** a tela **Automação CRM** mostra "Acesso restrito". **Solução:** apenas administradores gerenciam automações; peça o perfil ao administrador.
- **Sintoma:** ao clicar em **Salvar e ativar**, aparece "Defina o gatilho antes de ativar a automação". **Solução:** dê duplo clique no bloco de gatilho e escolha uma opção em **Quando...** antes de ativar.
- **Sintoma:** cliquei em **Salvar e ativar** mas nada acontece quando o evento ocorre. **Solução:** confira se o gatilho e seus filtros (funil/etapa) batem com o que você espera, e se os passos estão ligados por linhas até a ação.
- **Sintoma:** o passo novo fica "solto" e nunca executa. **Solução:** conecte a saída do passo anterior à entrada do passo novo, pois passos sem ligação não rodam.

Artigos relacionados

- Definir gatilhos e condições
- Nós de ação: criar tarefa, notificar e mover card
- Encadear ações e acompanhar as execuções
- Entender planos, módulos e o que está incluído

Definir gatilhos e condições

Escolha o evento que dá início à automação e use condições para ramificar o fluxo conforme os dados do card.

> Este recurso faz parte do módulo **Automações**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Definir o gatilho (quando a automação começa) e adicionar um passo de **Condição** para tomar caminhos diferentes.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Automações** ativo
- Uma automação aberta no editor. Veja Criar sua primeira automação.

Tempo estimado

8 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Automação CRM → abra uma automação

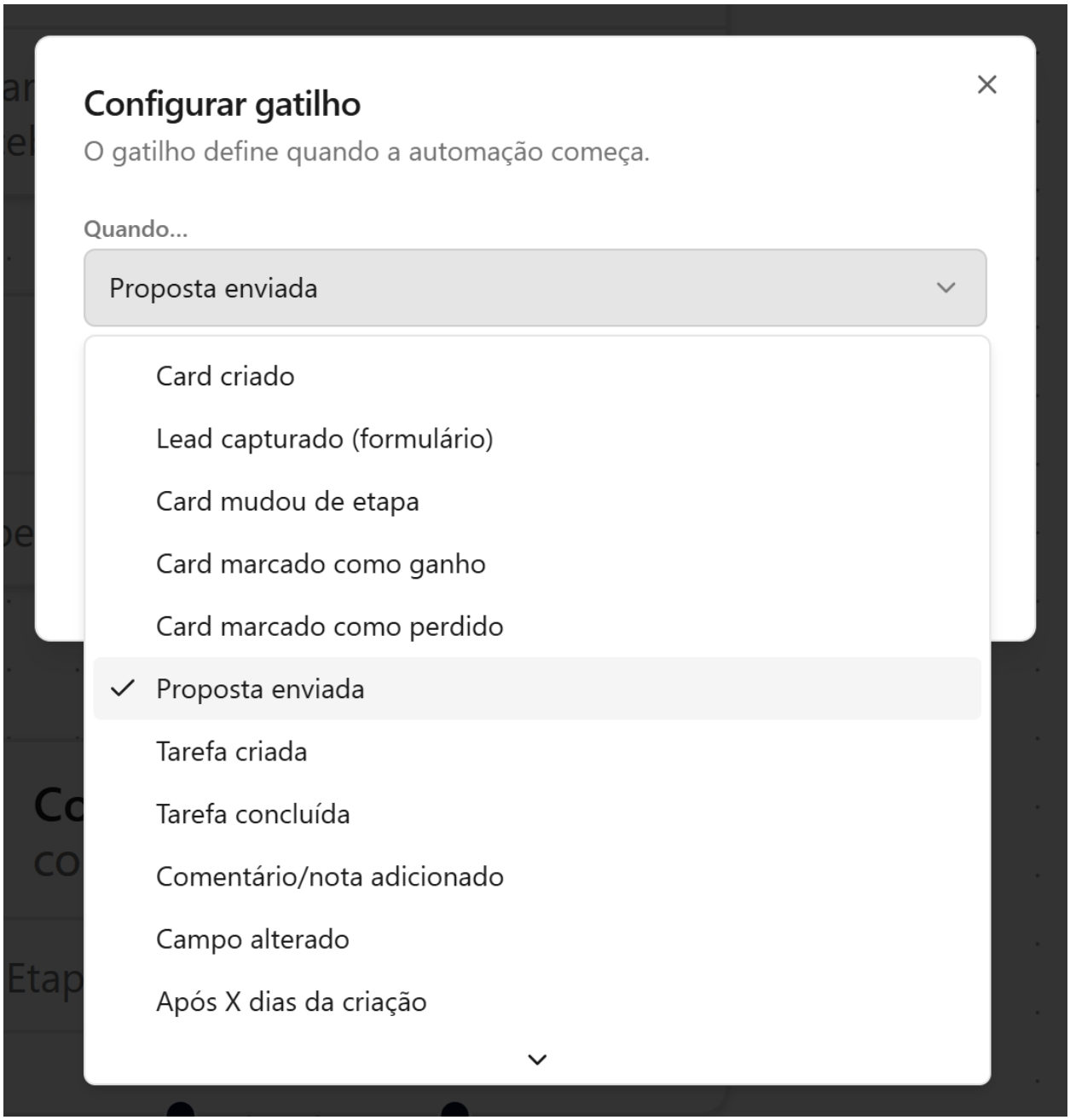
> O builder de automações é uma tela de computador (desktop).

O gatilho: quando a automação começa

Toda automação tem um único passo de gatilho no topo do fluxo, e ele não pode ser removido. Dê duplo clique nele (ou clique no ícone de lápis), abra a lista **Quando...** e escolha um dos eventos do CRM:

- **Card criado**: quando uma negociação nasce (filtra por **Funil** e **Etapa**).
- **Lead capturado (formulário)**: quando um formulário de captação gera um novo lead (filtra por **Funil** e **Etapa**).
- **Card mudou de etapa**: quando o card entra numa etapa (filtra por **Funil** e **Etapa de destino**).
- **Card marcado como ganho** / **Card marcado como perdido**: no fechamento do negócio (o de perda ainda filtra por motivo).
- **Proposta enviada**: quando uma proposta é enviada.
- **Tarefa criada** / **Tarefa concluída**: no ciclo de tarefas do card.
- **Comentário/nota adicionado**: quando alguém registra uma nota no card.
- **Campo alterado**: quando um campo personalizado do card muda (filtra por **Funil** e **Campo**).

Há também gatilhos por tempo, que rodam sozinhos: **Após X dias da criação**, **X dias sem atividade**, **X dias na mesma etapa**, **Após X dias do ganho**, **Após X dias da perda**, **Tarefa vencida** e **X dias antes da tarefa vencer**.



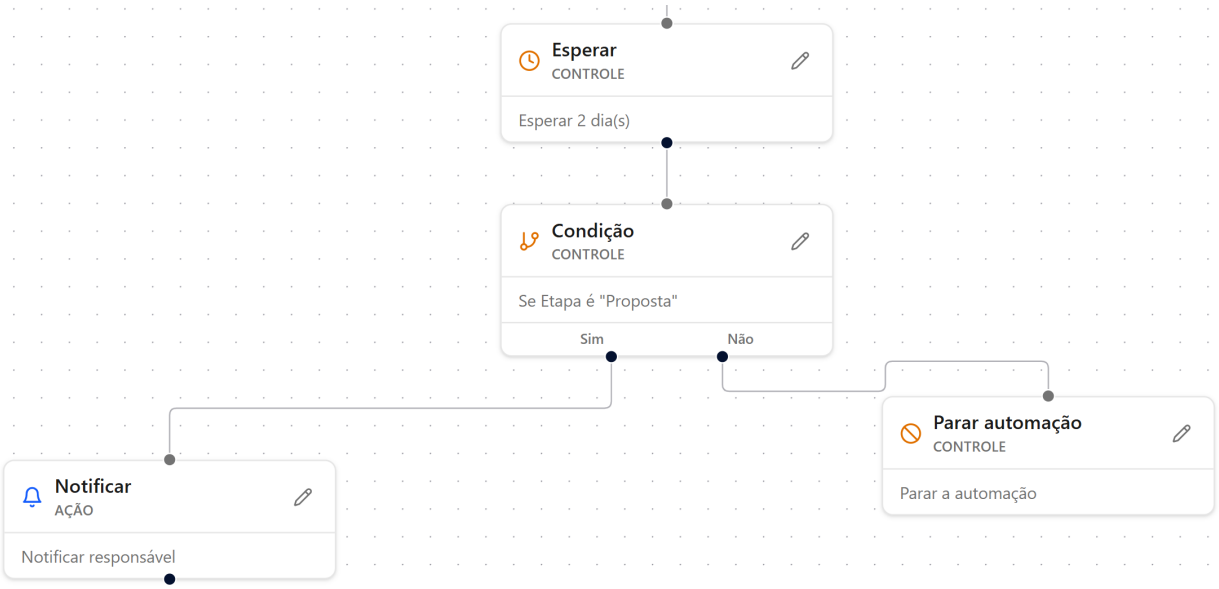
Janela Configurar gatilho com a lista Quando... aberta: os gatilhos de CRM e os de tempo

O passo Condição: ramificar o fluxo

A **Condição** verifica um dado do card e segue por um de dois caminhos: **Sim** ou **Não**.

1. Na coluna **Adicionar passo**, em **Controle**, escolha **Condição**.
2. No painel, defina o **Campo** a checar: **Etapa atual**, **Responsável** ou **Empresa**.

3. Escolha o **Operador**: **É igual a**, **É diferente de**, **Existe (preenchido)** ou **Não existe (vazio)**. Para os dois primeiros, informe o **Valor** de comparação (ao usar **Etapa atual**, escolha o **Funil** e a **Etapa**).
4. Ligue a saída **Sim** aos passos que devem rodar quando a condição bate, e a saída **Não** ao caminho alternativo.



Passo Condição no quadro, com a saída Sim ligada a Notificar e a saída Não ligada a Parar automação

Resultado esperado

O gatilho define o momento em que a automação dispara; cada card que passa pela **Condição** segue pelo ramo **Sim** ou **Não** conforme seus dados.

Erros comuns

- **Sintoma:** um dos ramos da condição não faz nada. **Solução:** confira se você ligou tanto a saída **Sim** quanto a **Não**, pois ramos sem passo conectado simplesmente encerram ali.
- **Sintoma:** escolhi **Etapa atual** mas não consigo selecionar a etapa. **Solução:** selecione o **Funil** primeiro; as etapas se repetem entre funis, por isso o funil vem antes.
- **Sintoma:** a automação dispara em cards de funis que eu não queria. **Solução:** volte ao gatilho e preencha o filtro de **Funil** (e **Etapa**, quando houver).

Artigos relacionados

- Criar sua primeira automação
- Nós de ação: criar tarefa, notificar e mover card
- Encadear ações e acompanhar as execuções
- Criar um funil de vendas

Nó "Iniciar chatbot"

Faça a automação abrir uma conversa no WhatsApp e entregar o lead a um chatbot. Ideal para começar um atendimento de forma proativa quando um card se move no funil.

> Este recurso faz parte do módulo **Automações**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Adicionar o passo **Iniciar chatbot** para disparar uma conversa a partir da automação e entregá-la a um chatbot.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Automações** ativo
- Um **canal oficial** conectado com um **modelo de abertura (HSM) aprovado**. Veja Conectar WhatsApp Oficial (API da Meta) e Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial).
- Um chatbot já criado. Veja Criar um chatbot no builder visual, sem código.

Tempo estimado

8 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Automação CRM → abra uma automação

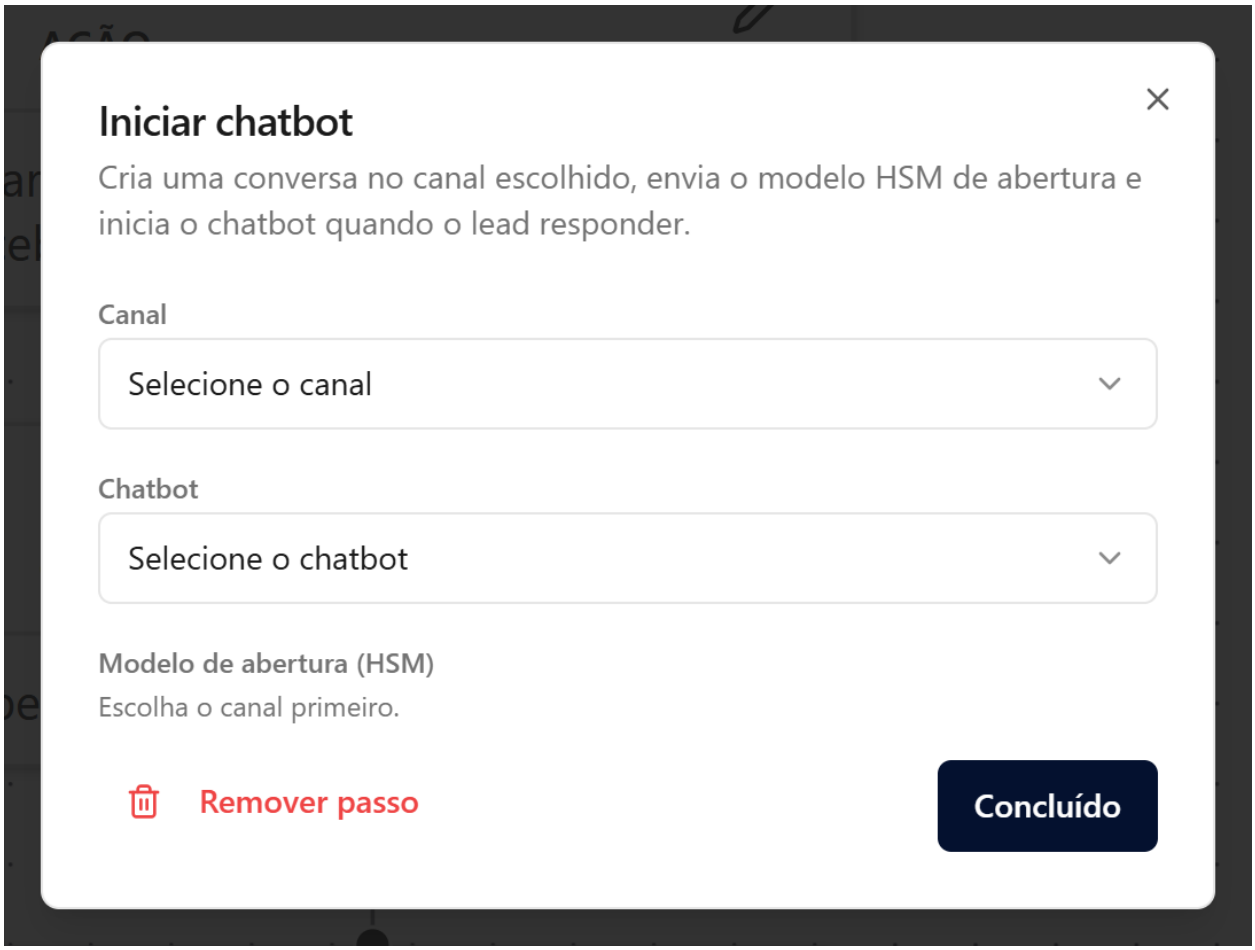
> O builder de automações é uma tela de computador (desktop).

Como o passo funciona

O passo **Iniciar chatbot** cria uma conversa no canal escolhido, envia o **modelo de abertura (HSM)** e, quando o lead responder, inicia o chatbot que você selecionou. Como o primeiro contato usa um modelo aprovado, ele só funciona em **canal oficial** (Meta/WhatsApp Cloud).

Passo a passo

1. Na coluna **Adicionar passo**, em **Ações**, escolha **Iniciar chatbot**.
2. No painel, selecione o **Canal** por onde a conversa será aberta (só aparecem canais conectados).
3. Escolha o **Chatbot** que vai assumir o atendimento quando o lead responder. Chatbots ainda não publicados aparecem na lista marcados como "(rascunho)", e os pausados como "(pausado)", para você montar o fluxo antes de publicar, mas **só um chatbot publicado é iniciado**. Veja Publicar, pausar e acompanhar o chatbot.
4. Em **Modelo de abertura (HSM)**, selecione um modelo aprovado do canal. A pré-visualização mostra o texto.
5. Preencha as **Variáveis** do modelo, se houver: pode usar texto fixo ou variáveis do card (ex.: `{{primeiro_nome}}`).
6. Ligue as saídas do passo: **Iniciado** (a conversa foi aberta) e **Falha** (não foi possível abrir). Cada saída pode seguir para passos diferentes.



Janela do passo Iniciar chatbot: Canal, Chatbot e Modelo de abertura (HSM)

Resultado esperado

Quando o gatilho da automação dispara, o AtendeBot abre a conversa e envia o modelo de abertura. Ao receber resposta do lead, o chatbot escolhido assume o atendimento. O caminho seguido (**Iniciado** ou **Falha**) fica registrado no histórico de execução.

Erros comuns

- **Sintoma:** o seletor **Canal** aparece vazio. **Solução:** conecte um canal oficial primeiro.

  Veja Conectar WhatsApp Oficial (API da Meta).
- **Sintoma:** "Nenhum modelo aprovado para este canal". **Solução:** o modelo precisa estar aprovado e vinculado ao canal escolhido; sincronize em **Ajustes → Mensagens Prontas**.

  Veja Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial).
- **Sintoma:** "Nenhum chatbot criado". **Solução:** crie um chatbot antes de usar este passo.

  Veja Criar um chatbot no builder visual, sem código.

- **Sintoma:** a execução seguiu pela saída **Falha** com "Não iniciado: o chatbot ... está em rascunho" (ou "está pausado"). **Solução:** publique o chatbot escolhido. Nesse caso o modelo de abertura **não** é enviado, para não gastar mensagem com um chatbot que não responderia. Veja Publicar, pausar e acompanhar o chatbot.
- **Sintoma:** a execução seguiu pela saída **Falha** por outro motivo. **Solução:** verifique se o canal está conectado e se o contato do card tem um número de WhatsApp válido.

Artigos relacionados

- Criar um chatbot no builder visual, sem código
- Disparar o chatbot proativamente a partir do CRM
- Criar um modelo de mensagem (WhatsApp Oficial)
- Encadear ações e acompanhar as execuções

Nós de ação: criar tarefa, notificar e mover card

Use os passos de ação da automação para criar tarefas, avisar a equipe e movimentar cards no funil automaticamente.

> □□ Este recurso faz parte do módulo **Automações**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Configurar as três ações mais usadas de uma automação: **Criar tarefa**, **Notificar** e **Mover card de etapa**.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Automações** ativo
- Uma automação aberta com o gatilho já definido. Veja Definir gatilhos e condições.

Tempo estimado

8 minutos.

Caminho de acesso

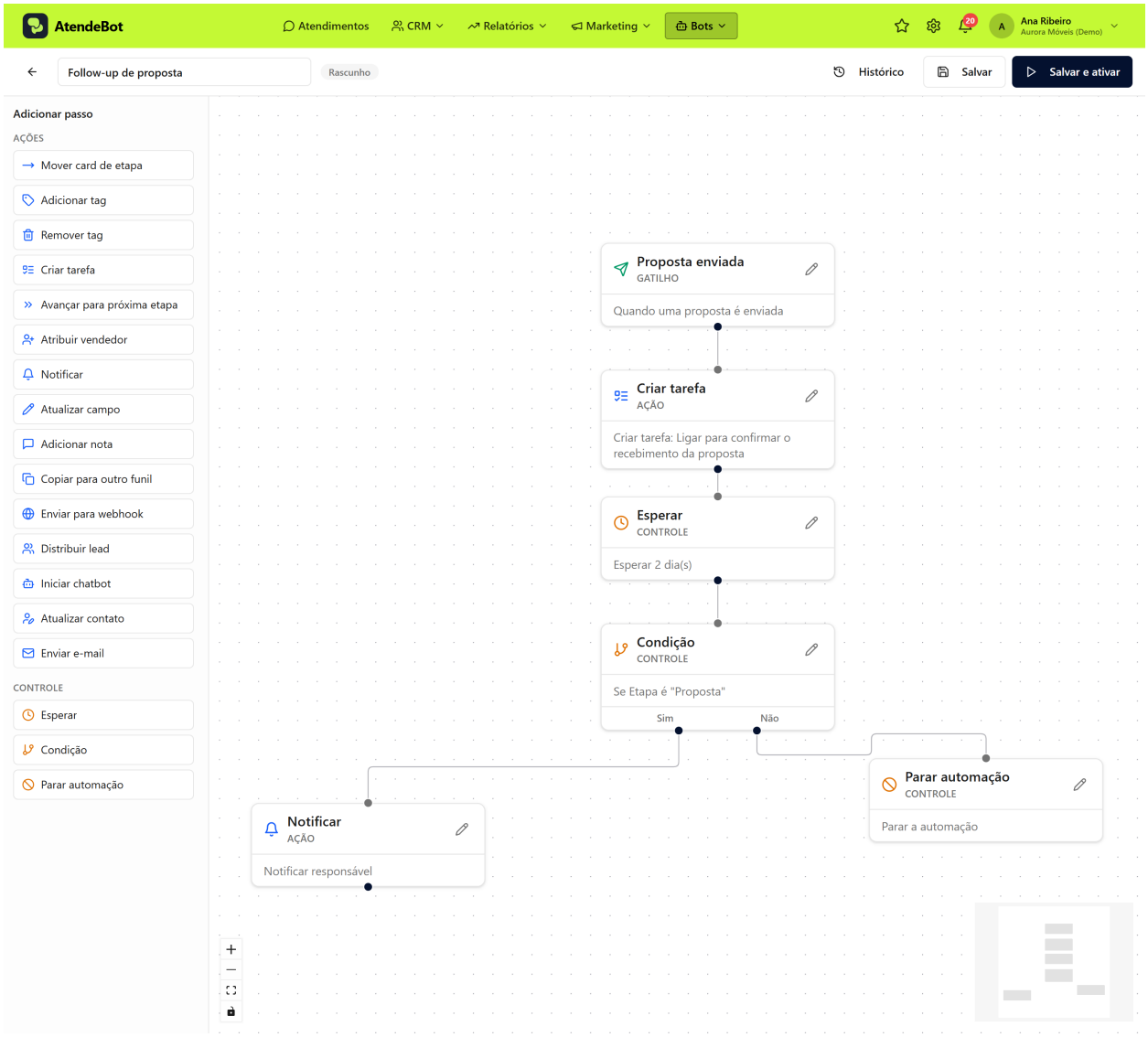
Bots → Automação CRM → abra uma automação

>

O builder de automações é uma tela de computador (desktop).

Como adicionar uma ação

Na coluna **Adicionar passo**, em **Ações**, clique na ação desejada (ou arraste-a para o quadro). O passo aparece e a janela de configuração abre sozinha. Depois, ligue a saída do passo anterior à entrada do novo passo.



Construtor da Automação CRM: a coluna Adicionar passo à esquerda, com as seções Ações e Controle, e os passos no quadro

Criar tarefa

Cria uma tarefa vinculada ao card. No painel, preencha:

- **Título**: o que precisa ser feito (ex.: `Ligar para o cliente`). Aceita variáveis.
- **Descrição (opcional)**: detalhes da tarefa.
- **Prazo em dias (opcional)**: quantos dias até o vencimento, a partir de agora.
- **Responsável (opcional)**: quem fica com a tarefa; deixe em **Sem responsável** para não atribuir.

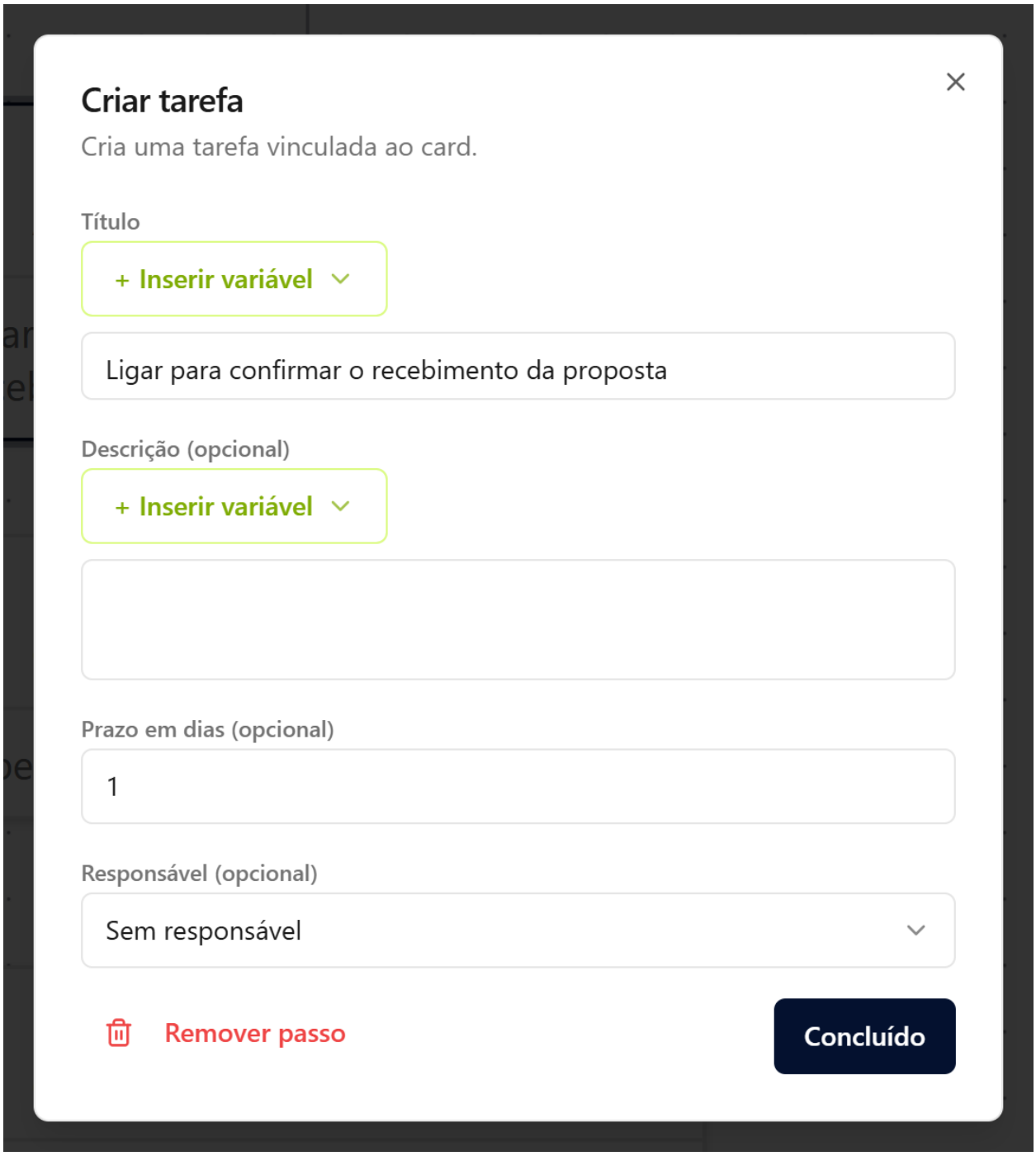
Notificar

Envia uma notificação interna para um usuário. No painel:

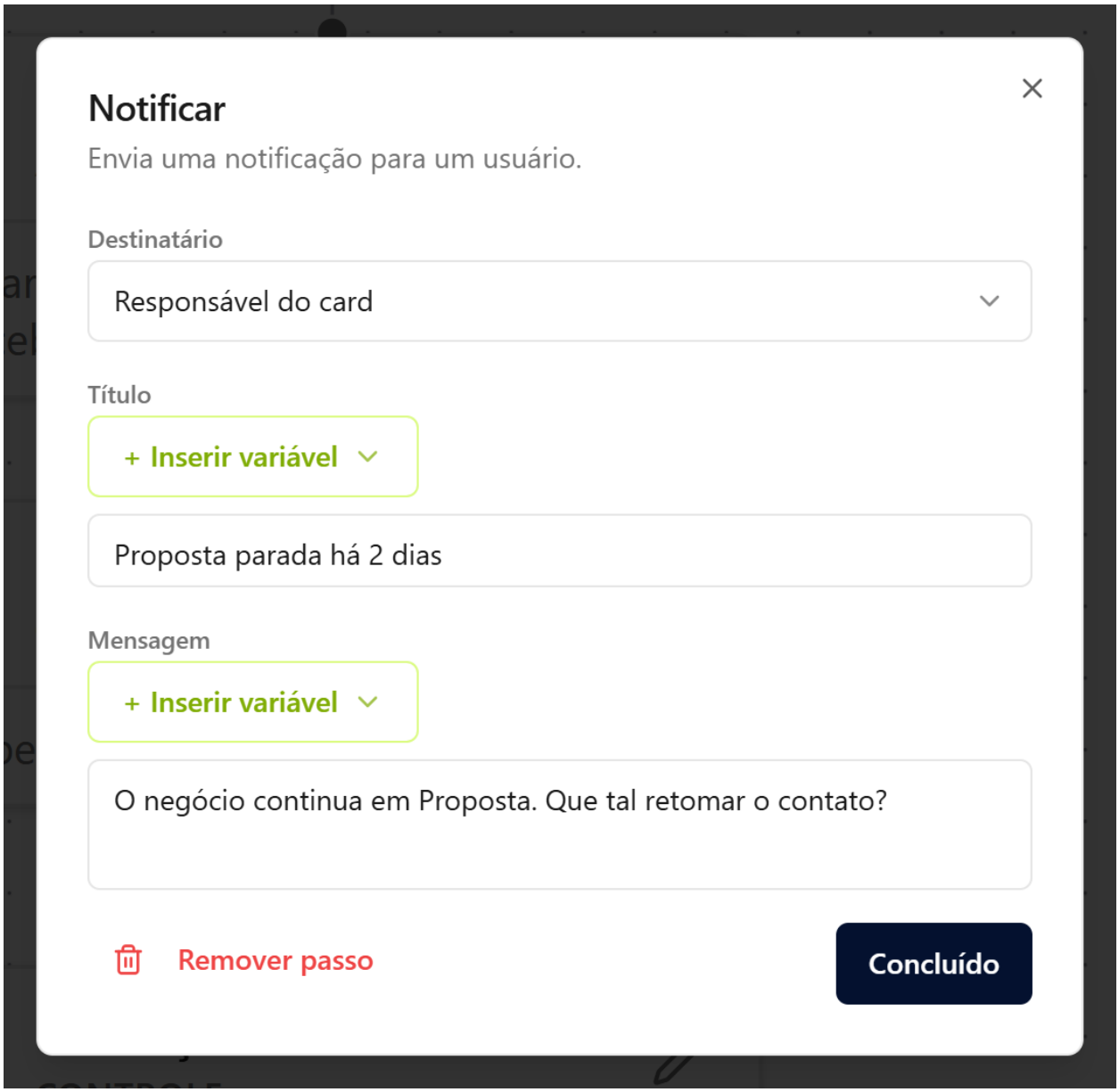
- **Destinatário**: escolha um usuário ou **Responsável do card**.
- **Título** e **Mensagem**: o texto do aviso. Ambos aceitam variáveis.

Mover card de etapa

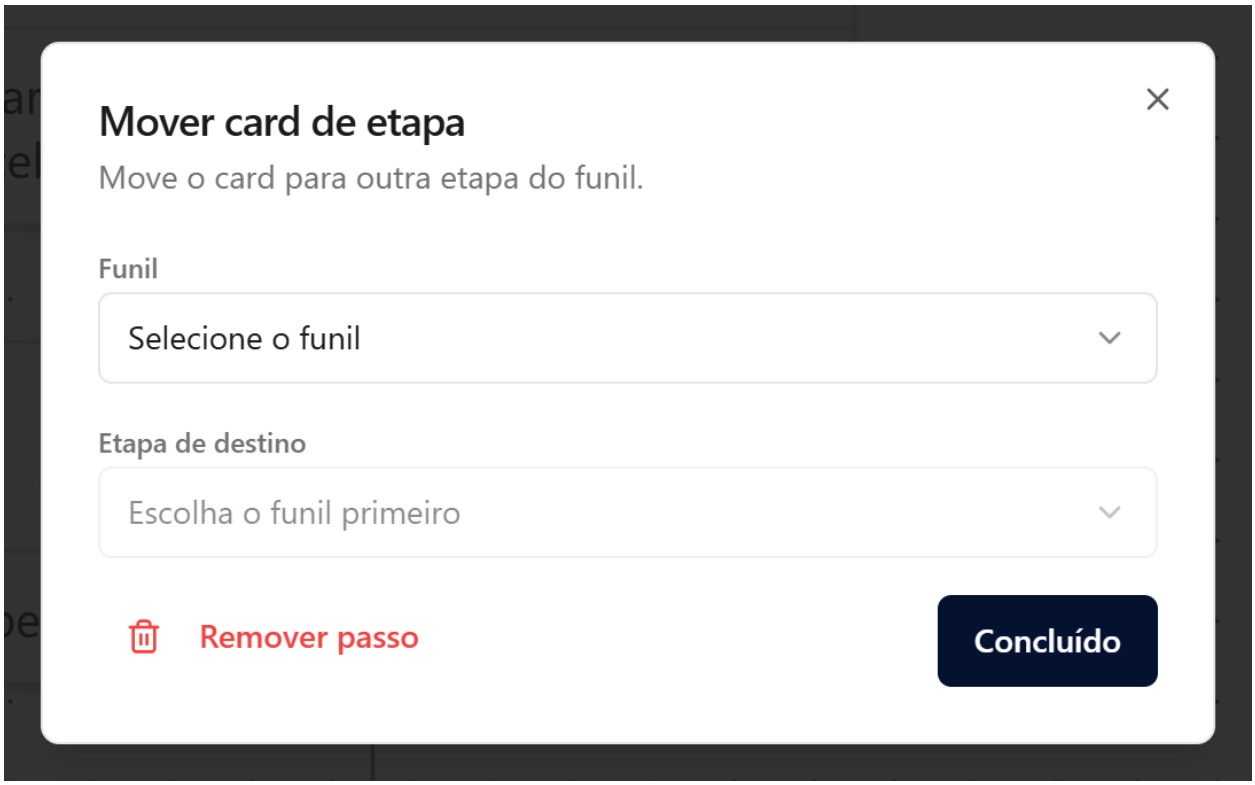
Move o card para outra etapa do funil. No painel, escolha o **Funil** e a **Etapa de destino**. Como os nomes de etapa se repetem entre funis, selecione o funil primeiro.



Janela da ação Criar tarefa: título, descrição, prazo em dias e responsável



Janela da ação Notificar: destinatário, título e mensagem



Janela da ação Mover card de etapa: o funil e a etapa de destino

Resultado esperado

Quando a automação roda, a tarefa é criada no card, a pessoa recebe a notificação e/ou o card muda de etapa, tudo sem intervenção manual. Cada ação executada aparece no histórico de execução.

Erros comuns

- **Sintoma:** a tarefa foi criada sem responsável. **Solução:** defina o campo **Responsável** na ação, pois em **Sem responsável**, a tarefa fica sem dono.
- **Sintoma:** ninguém recebeu a notificação. **Solução:** confirme o **Destinatário**; ao usar **Responsável do card**, o card precisa ter um responsável atribuído.
- **Sintoma:** o card não muda de etapa. **Solução:** verifique se a **Etapa de destino** pertence ao **Funil** escolhido e se não há regra de bloqueio no funil. Veja Configurar regras de bloqueio de movimentação.

Artigos relacionados

- Definir gatilhos e condições
- Nó "Iniciar chatbot"
- Encadear ações e acompanhar as execuções
- Criar uma tarefa vinculada a uma negociação

Encadear ações e acompanhar as execuções

Ligue vários passos em sequência para montar fluxos completos e acompanhe cada execução pela aba **Histórico**.

> Este recurso faz parte do módulo **Automações**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Encadear ações (inclusive com esperas) num fluxo e conferir se elas rodaram usando o **Histórico de execução**.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Automações** ativo
- Uma automação com gatilho e pelo menos uma ação. Veja Nós de ação: criar tarefa, notificar e mover card.

Tempo estimado

6 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Automação CRM → abra uma automação

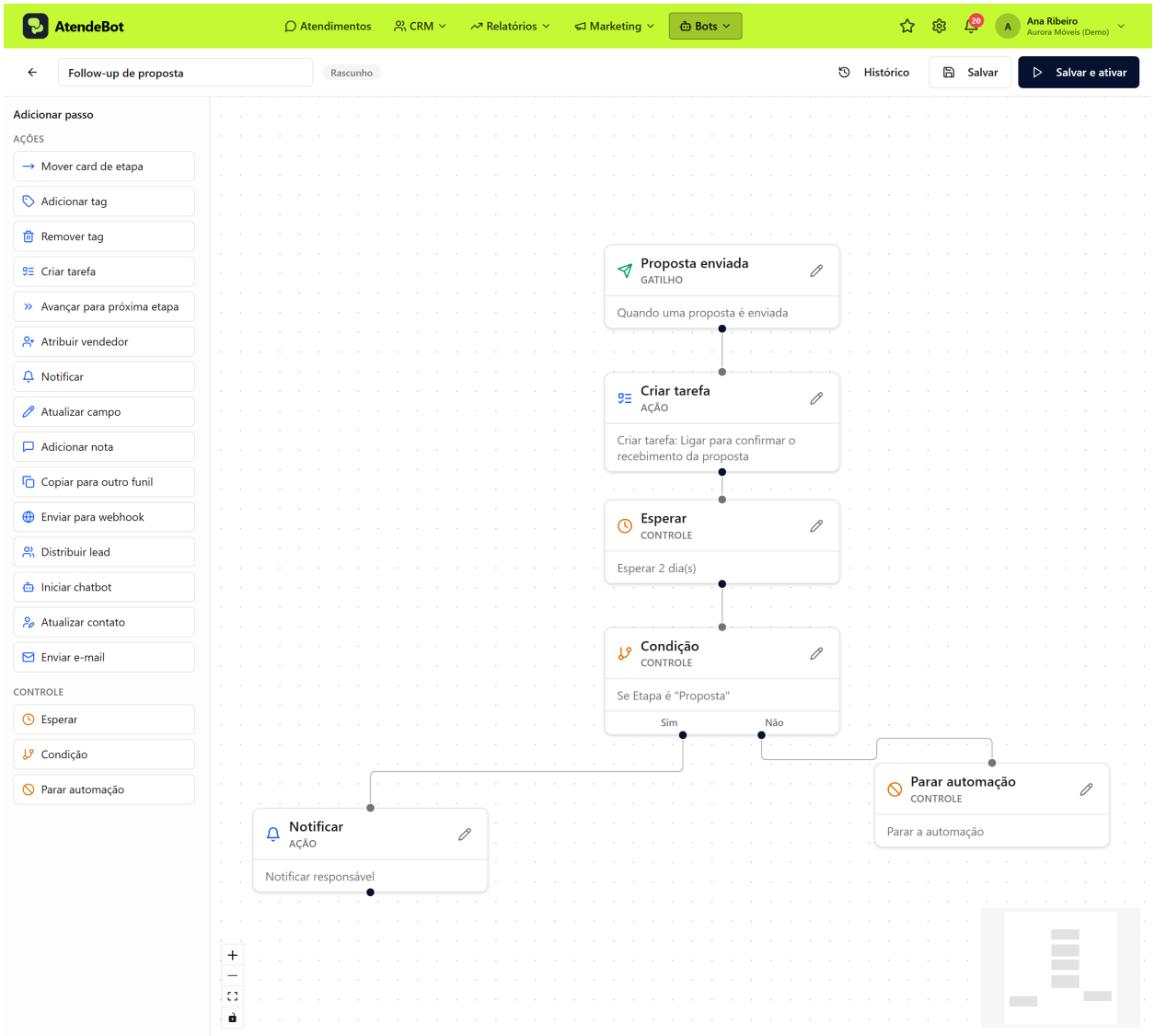
>

O builder de automações é uma tela de computador (desktop).

Encadear ações

Cada passo tem uma bolinha de saída na base. Para encadear, arraste da saída de um passo até o topo do próximo. A ordem das ligações é a ordem em que os passos rodam.

- Para dar um intervalo entre passos, adicione **Esperar** (em **Controle**) e defina a **Quantidade** e a **Unidade** (**Minutos**, **Horas** ou **Dias**). Ex.: esperar 1 dia após criar a tarefa e só então notificar.
- Para ramificar, use **Condição** (saídas **Sim** / **Não**). Veja Definir gatilhos e condições.
- Para encerrar o fluxo num ponto, use **Parar automação** (em **Controle**).



Fluxo encadeado no quadro: Proposta enviada → Criar tarefa → Esperar 2 dias → Condição, com a saída Sim em Notificar e a saída Não em Parar automação

Clique em **Salvar** a cada mudança. Use **Salvar e ativar** para colocar o fluxo no ar; quando estiver ativo, o botão vira **Pausar** para interromper temporariamente.

Acompanhar as execuções (Histórico)

Na barra superior do editor, clique em **Histórico**. Abre o painel **Histórico de execução** com as execuções recentes da automação.

1. Cada linha mostra a **situação** da execução (**Pendente**, **Rodando**, **Aguardando**, **Concluída**, **Falhou** ou **Cancelada**) e a data/hora.
2. Clique numa linha para expandir e ver os **passos** executados, um a um, com o horário de cada um. Passos com erro aparecem com a mensagem em vermelho.
3. Use o botão **Atualizar** (ícone de recarregar) no topo do painel para buscar as execuções mais novas.

Resultado esperado

O fluxo roda os passos na ordem em que estão ligados, respeitando as esperas e condições. No **Histórico**, você confirma se cada execução chegou ao fim (**Concluída**) ou onde parou (**Falhou** / **Aguardando**).

Erros comuns

- **Sintoma:** "Nenhuma execução ainda. Ative a automação e dispare o gatilho." **Solução:** a automação precisa estar **Ativa** e o evento do gatilho precisa acontecer para gerar execuções.
- **Sintoma:** a execução ficou em **Aguardando**. **Solução:** isso é normal quando há um passo **Esperar**: a execução retoma quando o tempo termina.
- **Sintoma:** a execução aparece como **Falhou**. **Solução:** expanda a linha e leia a mensagem de erro no passo em vermelho para saber o que ajustar (ex.: canal desconectado, campo faltando).
- **Sintoma:** um passo nunca roda. **Solução:** confirme que ele está ligado à saída do passo anterior, pois passos soltos são ignorados.

Artigos relacionados

- Criar sua primeira automação
- Definir gatilhos e condições
- Nós de ação: criar tarefa, notificar e mover card
- Nó "Iniciar chatbot"