

Chatbots

Monte fluxos de atendimento automático no builder visual, sem código.

- [Criar um chatbot no builder visual, sem código](#)
- [Configurar o gatilho que inicia o chatbot](#)
- [Usar os nós: enviar mensagem, pergunta, menu e condição](#)
- [Disparar o chatbot proativamente a partir do CRM](#)
- [Publicar, pausar e acompanhar o chatbot](#)

Criar um chatbot no builder visual, sem código

Crie um chatbot que responde sozinho no seu canal — dando boas-vindas e fazendo a triagem — montando o fluxo em um quadro visual, sem escrever nenhuma linha de código.

📖 Este recurso faz parte do módulo **Chatbots**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

📺 **VÍDEO** — Mostre o caminho completo: abrir **Bots** → **Chatbots**, clicar em **Novo chatbot**, preencher nome e canal, e ver o builder visual abrir com o gatilho já no quadro. Cole o embed do YouTube neste ponto.

Objetivo

Criar um chatbot ligado a um canal e abrir o builder visual para montar o fluxo.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** — apenas administradores gerenciam chatbots.
- Módulo **Chatbots** ativo.
- Um canal conectado (por exemplo, WhatsApp). Veja [Conectar seu primeiro canal de WhatsApp \(QR Code\)](#).

Tempo estimado

3 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Chatbots

📖 O builder de chatbots é uma tela de computador (desktop). No celular, use um notebook ou computador para montar seus fluxos.

Passo a passo

1. Abra **Bots → Chatbots** e clique em **Novo chatbot**, no canto superior direito.

🖨️ **PRINT** — Tela **Bots → Chatbots** com o botão **Novo chatbot** destacado.

2. Na janela **Criar chatbot de atendimento**, preencha o **Nome** — por exemplo, .
3. Em **Tipo de canal**, selecione o canal conectado onde o chatbot vai responder.
4. Em **Equipe padrão do chatbot** (opcional), escolha a equipe que recebe os atendimentos. Se deixar em branco, ele usa a equipe padrão do canal.
5. Clique em **Criar e abrir**.

Resultado esperado

O chatbot é criado com status **Rascunho** e o builder visual abre já com o gatilho no quadro. A partir daqui, você configura o gatilho e arrasta os passos do fluxo. Ele só passa a atender depois de publicado.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Criar e abrir** fica desativado. **Solução:** preencha o **Nome** e selecione um canal — os dois são obrigatórios.
- **Sintoma:** a lista de canais aparece vazia ("Nenhum canal conectado"). **Solução:** conecte um canal antes em **Ajustes → Contas**. Veja [Conectar seu primeiro canal de WhatsApp \(QR Code\)](#).

- **Sintoma:** a tela diz "Acesso restrito". **Solução:** seu perfil não é **Administrador**; peça a um administrador.

Artigos relacionados

- [Configurar o gatilho que inicia o chatbot](#)
- [Usar os nós: enviar mensagem, pergunta, menu e condição](#)
- [Publicar, pausar e acompanhar o chatbot](#)
- [Qual a diferença entre chatbot e agente de IA?](#)

Configurar o gatilho que inicia o chatbot

Defina o que faz o chatbot entrar em ação — o início de uma conversa, uma palavra-chave ou o horário de atendimento.

☐ Este recurso faz parte do módulo **Chatbots**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Escolher e configurar o gatilho que dá início ao fluxo do chatbot.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Um chatbot já criado. Veja [Criar um chatbot no builder visual, sem código](#).

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

Bots → **Chatbots** → abra o chatbot → clique no bloco de gatilho no quadro

☐ O builder de chatbots é uma tela de computador (desktop).

Passo a passo

1. No builder, clique no bloco de **gatilho** (o primeiro passo do fluxo, no topo do quadro). O painel **Configurar gatilho** abre à direita.

 **PRINT** — Painel **Configurar gatilho** aberto, com o campo **Quando...** destacado.

2. No campo **Quando...**, escolha o gatilho:
 - **Iniciar atendimento pelo canal** — dispara quando o contato inicia uma conversa no canal do chatbot.
 - **Palavra-chave** — dispara quando a mensagem do contato contém uma palavra que você definir.
 - **Dentro do horário de atendimento** — dispara quando o contato fala dentro do horário configurado.
 - **Fora do horário de atendimento** — dispara quando o contato fala fora do horário (ideal para uma mensagem automática de "estamos fechados").
3. Se escolher **Palavra-chave**, preencha o campo **Palavras-chave (separadas por vírgula)** — por exemplo, `orçamento, preço, valor`.
4. Se escolher um gatilho de horário, o botão **Horário** aparece na barra do topo. Clique nele para definir os dias e horários em **Horário de atendimento** e clique em **Salvar horário**.
5. Clique em **Salvar** na barra do topo para guardar a configuração.

Resultado esperado

O bloco de gatilho passa a mostrar um resumo do que você configurou (por exemplo, "Palavra-chave: orçamento"). O fluxo já sabe quando começar — falta ligar os próximos passos e publicar.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Horário** não aparece. **Solução:** ele só existe para os gatilhos **Dentro do horário** e **Fora do horário**; escolha um deles primeiro.
- **Sintoma:** o chatbot não inicia com a palavra-chave. **Solução:** confira se a palavra está escrita igual (sem acento a mais) e separada por vírgula das outras; e lembre que o chatbot precisa estar **Publicado**.

Artigos relacionados

- [Criar um chatbot no builder visual, sem código](#)
- [Usar os nós: enviar mensagem, pergunta, menu e condição](#)
- [Publicar, pausar e acompanhar o chatbot](#)
- [Configurar fuso horário e horário de atendimento](#)

Usar os nós: enviar mensagem, pergunta, menu e condição

Monte o fluxo do chatbot com os passos certos: envie mensagens, faça perguntas, ofereça um menu de opções e ramifique conforme a resposta.

📄 Este recurso faz parte do módulo **Chatbots**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]\(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido\)](#).

📺 **VÍDEO** — Monte um fluxo curto: arraste **Enviar mensagem**, depois **Enviar pergunta**, depois **Enviar menu** e ligue as saídas do menu a passos diferentes. Mostre também uma **Condição** com as saídas **Sim** / **Não**. Cole o embed do YouTube neste ponto.

Objetivo

Adicionar e conectar os principais passos do fluxo de um chatbot.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Um chatbot com o gatilho já configurado. Veja [Configurar o gatilho que inicia o chatbot](#).

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Bots → **Chatbots** → abra o chatbot

🖥️ O builder de chatbots é uma tela de computador (desktop).

Passo a passo

1. No painel da esquerda, em **Adicionar passo**, os passos ficam agrupados por seção (**Mensagem, Contato, Atendimento, IA, CRM, Tempo, Fluxo, Avançado**). Clique num passo para adicioná-lo ao quadro, ou arraste-o para a posição desejada.

🖨️ **PRINT** — Painel **Adicionar passo** à esquerda com as seções e o quadro do fluxo ao lado.

2. **Enviar mensagem** — envia um ou mais balões de texto. No painel do passo, escreva o texto em **Mensagens (balões)** e use **Adicionar balão** para mandar várias mensagens seguidas.
3. **Enviar pergunta** — pergunta e espera a resposta do contato. Preencha a **Pergunta**, e opcionalmente **Salvar resposta na variável** (por exemplo, `nome`) para reaproveitar depois. Este passo tem duas saídas: **Respondeu** e **Não respondeu**.
4. **Enviar menu** — mostra opções numeradas. Preencha o **Texto do menu** e cada opção em **Opções** (use **Adicionar opção**). Cada opção vira uma saída própria no quadro, mais as saídas **Outro** (resposta fora do menu) e **Sem resposta**.
5. **Condição** — ramifica o fluxo. Escolha o **Dado** (por exemplo, **Última resposta** ou **Variável capturada**), o **Operador** (**Contém**, **É igual a**, **Começa com**, entre outros) e o **Valor**. O passo tem as saídas **Sim** e **Não**.
6. Ligue os passos: arraste da bolinha de saída de um passo até a entrada do próximo. Para editar qualquer passo, clique nele; para removê-lo, use **Remover passo** no painel.
7. Clique em **Salvar** na barra do topo.

Resultado esperado

O quadro mostra os passos conectados por linhas, cada um com um resumo do que foi configurado. As perguntas, menus e condições criam caminhos diferentes conforme o que o contato responde.

Erros comuns

- **Sintoma:** um passo fica "solto" e nunca acontece. **Solução:** todo passo precisa estar ligado a uma saída anterior; conecte-o ao fluxo.
- **Sintoma:** a **Condição** sempre cai no **Não**. **Solução:** confira o **Dado** e o **Valor** — para comparar a mensagem do contato, use o dado **Última resposta** com o operador **Contém**.
- **Sintoma:** o menu não reconhece a escolha. **Solução:** oriente o contato a responder com o número da opção; respostas fora da lista seguem pela saída **Outro**.

Artigos relacionados

- [Configurar o gatilho que inicia o chatbot](#)
- [Publicar, pausar e acompanhar o chatbot](#)
- [Criar um agente de IA no builder](#)
- [Transferir um atendimento entre agentes ou equipes](#)

Disparar o chatbot proativamente a partir do CRM

Faça o chatbot começar a conversa por conta própria — quando um card entra numa etapa do CRM, por exemplo — em vez de esperar o contato falar primeiro.

☐ Este recurso faz parte do módulo **Chatbots**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Disparar um chatbot a partir de um evento do CRM, usando uma automação com o passo **Iniciar chatbot**.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Um chatbot já publicado. Veja [Publicar, pausar e acompanhar o chatbot](#).
- Um canal oficial (Meta) com um **modelo de mensagem** aprovado, usado como abertura. Veja [Conectar WhatsApp Oficial \(API da Meta\)](#) e [Criar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#).

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Automações

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

Passo a passo

1. O disparo proativo não sai de um botão dentro do chatbot — ele vem de uma **automação**. Abra **Bots → Automações** e crie (ou abra) uma automação. Veja [Criar sua primeira automação](#).
2. Configure o **gatilho** da automação com o evento que deve iniciar a conversa — por exemplo, **Card mudou de etapa**. Veja [Definir gatilhos e condições](#).
3. Em **Adicionar passo**, adicione a ação **Iniciar chatbot** ao fluxo e clique nela para abrir a configuração.

📄 **PRINT** — Painel da ação **Iniciar chatbot** com os campos **Canal**, **Chatbot** e **Modelo de abertura (HSM)**.

4. Em **Canal**, escolha o canal por onde a mensagem sai.
5. Em **Chatbot**, selecione o chatbot que vai assumir a conversa depois da abertura.
6. Em **Modelo de abertura (HSM)**, escolha um modelo aprovado para aquele canal e preencha as variáveis que aparecerem (texto fixo ou uma variável do card, como `{{primeiro_nome}}`).
7. Ligue as saídas do passo — **Iniciado** e **Falha** — aos próximos passos, se quiser tratar cada caso. Clique em **Salvar** e publique a automação.

Resultado esperado

Quando o evento acontece, a automação cria a conversa no canal, envia o modelo de abertura e, assim que o contato responde, entrega o atendimento ao chatbot escolhido — que segue o fluxo montado no builder.

Erros comuns

- **Sintoma:** o campo **Modelo de abertura (HSM)** diz "Nenhum modelo aprovado para este canal". **Solução:** o disparo proativo exige um canal oficial (Meta) com modelo aprovado; sincronize/aprove o modelo em **Ajustes → Modelos**. Veja [Criar um modelo de mensagem \(WhatsApp Oficial\)](#).
- **Sintoma:** o passo cai na saída **Falha**. **Solução:** confira se o canal está conectado e se o contato tem um número válido; acompanhe o motivo pelo **Histórico**. Veja [Publicar, pausar e acompanhar o chatbot](#).

Artigos relacionados

- [Nó "Iniciar chatbot"](#)
- [Criar sua primeira automação](#)
- [Publicar, pausar e acompanhar o chatbot](#)
- [Encadear ações e acompanhar as execuções](#)

Publicar, pausar e acompanhar o chatbot

Coloque o chatbot no ar, pause quando precisar e acompanhe cada atendimento pelo histórico de execução.

☐ Este recurso faz parte do módulo **Chatbots**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Publicar um chatbot para que ele passe a atender, pausá-lo e acompanhar as execuções.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**.
- Um chatbot com gatilho e fluxo montados. Veja [Usar os nós: enviar mensagem, pergunta, menu e condição](#).

Tempo estimado

2 minutos.

Caminho de acesso

Bots → **Chatbots** → abra o chatbot

☐ O builder de chatbots é uma tela de computador (desktop).

Passo a passo

1. Com o fluxo pronto, clique em **Salvar e publicar** na barra do topo. O status muda para **Publicado** e o chatbot começa a atender pelo gatilho configurado.

☐ **PRINT** — Barra do topo do builder com o botão **Salvar e publicar** e a etiqueta de status destacados.

2. Para tirá-lo do ar temporariamente, clique em **Pausar**. O status vira **Pausado** e ele para de responder — sem perder o fluxo. Para religar, clique em **Salvar e publicar** de novo. Você também pode pausar direto pela lista em **Bots → Chatbots**.
3. Para acompanhar o que aconteceu, clique em **Histórico** na barra do topo. O painel **Histórico de execução** lista os atendimentos recentes, cada um com um status: **Concluída**, **Rodando**, **Aguardando**, **Pendente**, **Falhou** ou **Cancelada**.

☐ **PRINT** — Painel **Histórico de execução** com a lista de execuções e seus status.

4. Clique em uma execução para expandir e ver os passos que rodaram, em ordem. Se algum passo falhou, a mensagem de erro aparece em vermelho, ajudando a identificar onde ajustar o fluxo.

Resultado esperado

O chatbot fica com status **Publicado** e passa a responder automaticamente. Cada conversa atendida aparece no **Histórico de execução**, com os passos percorridos.

Erros comuns

- **Sintoma:** ao publicar, aparece "Substituiu o chatbot ... neste canal/gatilho". **Solução:** normal — só um chatbot pode ficar publicado por canal e gatilho ao mesmo tempo, então o anterior é pausado automaticamente.
- **Sintoma:** o **Histórico de execução** está vazio ("Nenhuma execução ainda"). **Solução:** ninguém acionou o gatilho ainda; publique o chatbot e faça um teste real enviando uma mensagem pelo canal.

- **Sintoma:** publiquei, mas o chatbot não responde. **Solução:** confira se o gatilho está configurado e se o canal está conectado; abra o **Histórico** para ver se houve falha.

Artigos relacionados

- [Criar um chatbot no builder visual, sem código](#)
- [Configurar o gatilho que inicia o chatbot](#)
- [Usar os nós: enviar mensagem, pergunta, menu e condição](#)
- [Disparar o chatbot proativamente a partir do CRM](#)