

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](#)
-

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:17 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:48 UTC by NoraLabs