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 Planos e módulos.

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.
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 o **Tipo de resposta** (**Texto livre** ou **E-mail**, que só aceita um endereço válido). Em **Tempo de espera (minutos)**, defina quanto tempo esperar (padrão 60). Se quiser reaproveitar a resposta depois, preencha **Salvar resposta na variável** (opcional, por exemplo `nome`). As saídas são **Respondeu** e **Não respondeu**, mais **Resposta inválida** quando o tipo é **E-mail**.
4. **Enviar menu**: mostra opções numeradas. Preencha o **Texto do menu** e cada opção em **Opções** (use **Adicionar opção**). Se quiser reaproveitar a escolha depois, preencha **Salvar escolha na variável** (opcional). Ajuste também o **Tempo de espera (minutos)** (padrão 60). 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, dê duplo clique nele (ou clique no ícone de lápis); para removê-lo, use **Remover passo** no painel ou selecione-o e pressione **Delete**.
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
- Passo "Transferir atendimento": atendente fixo ou rodízio por porcentagem

---

Revision #10
Created 2026-07-10 16:42:18 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:45 UTC by NoraLabs