

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](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:18 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:49 UTC by NoraLabs