

Blocos Básicos de Automação

Nesta documentação, vamos explorar cada um dos blocos básicos disponíveis para construção de fluxos de automação. Esses blocos são os elementos fundamentais para criar conversas, tomar decisões, realizar ações externas e controlar a lógica do fluxo. Eles permitem estruturar toda a jornada do usuário de forma inteligente e automatizada.

Abaixo estão os blocos que compõem essa base:

Mensagem

Ações

Condições

Espera

Randomizador

API

Operações de campos

- [Bloco de Mensagem](#)
- [Bloco de Ações: Negócios](#)
- [Bloco de Ações: Leads](#)
- [Bloco de Ações: Mensagens](#)
- [Bloco de Ações: Produtos](#)
- [Bloco de Ações: Sistema](#)
- [Bloco de Condições: Negócios](#)
- [Bloco de Condições: Leads](#)
- [Bloco de Condições: Campos](#)
- [Bloco de Condições: Tempo](#)
- [Bloco de Espera](#)
- [Bloco de Randomizador](#)
- [Bloco de API \(HTTP\)](#)

- Bloco de Operações de Campos

Bloco de Mensagem

O bloco de mensagem é utilizado para **enviar, receber e armazenar respostas dos usuários** em um fluxo de automação. Ele é um dos blocos mais importantes, pois representa o ponto de contato direto entre o sistema e o usuário final. Dentro dele, você pode configurar mensagens de texto, captação de dados, envio de áudios e arquivos, entre outras opções.

Instância

A primeira configuração do bloco é a **Instância**, onde você define qual canal será utilizado para enviar a mensagem. Isso pode ser, por exemplo:

- WhatsApp
- Instagram Direct
- Outros canais conectados

Se você deixar esse campo em branco, o sistema usará a instância padrão do fluxo.

Opções disponíveis no bloco:

Mensagem de texto

Permite escrever e enviar uma mensagem direta ao usuário. Pode conter texto simples, variáveis dinâmicas e até emojis.

Entrada do usuário

Captura uma resposta do usuário e armazena essa informação em uma variável, que pode ser utilizada em blocos posteriores do fluxo.

Atraso de tempo

Insere um pequeno intervalo antes de enviar a próxima mensagem, tornando a conversa mais natural (por exemplo, uma pausa de 2 segundos).

Mensagem de áudio

Permite enviar uma gravação de áudio automática para o usuário.

Arquivo anexo

Envia um arquivo diretamente para o usuário, como um PDF, imagem, planilha etc.

Arquivo URL Dinâmica

Utiliza uma URL para enviar um arquivo que está hospedado online. Ideal para arquivos

personalizados com links dinâmicos.

Resposta do Comentário do Instagram

Essa opção permite que você responda **diretamente no comentário do usuário** em uma publicação do Instagram e também envie uma **mensagem privada (DM)** para ele. Muito utilizada em estratégias de marketing para capturar leads ou iniciar uma conversa a partir de um post.

Configurações

- Meu perfil
- Empresa**
- Tags
- Produtos
- Motivos de perda
- Listas
- Campos adicionais
- Departamentos
- Integrações
- Conexões

CRM Datacrazy

crm@datacrazy.io

CRM 02 de outubro de 2024 Balneário Camboriú, SC

[Editar](#) [Membros](#)

Informações
Principais informações sobre sua empresa


Nome da empresa
CRM Datacrazy

E-mail da empresa
crm@datacrazy.io

Nicho
CRM

Telefone
+55 (47) 996320687

Logo da empresa
Faça o upload do logotipo da sua empresa aqui

 Escolher arquivo

Bloco de Ações: Negócios

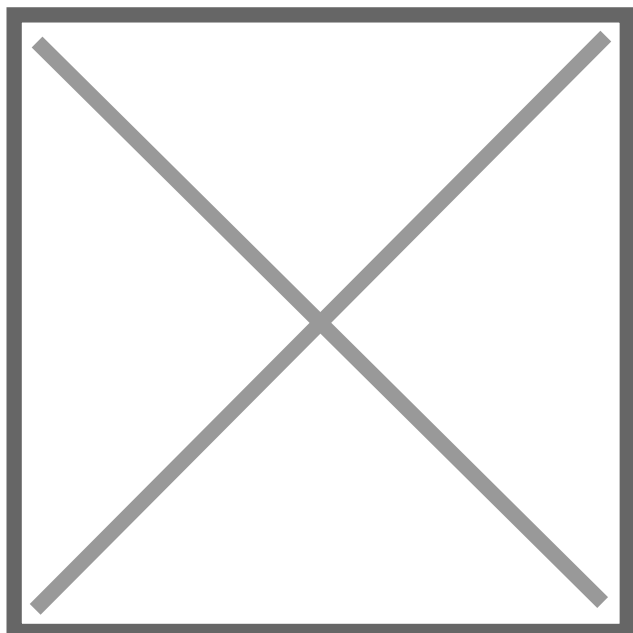
O bloco de Ações permite manipular dinamicamente os negócios associados a um lead em fluxos automatizados. Dentro da aba “Negócios”, temos diversas funcionalidades para controlar o ciclo de vida de um negócio, seja em vendas, atendimento ou outros processos internos.

Abaixo estão todas as ações disponíveis, com base nas imagens enviadas:

Criar negócio

Cria um novo negócio vinculado ao lead atual.

- Você escolhe em qual etapa e pipeline o negócio será criado.
- É possível selecionar entre múltiplas áreas da empresa (ex: Financeiro, Comercial, Administrativo).

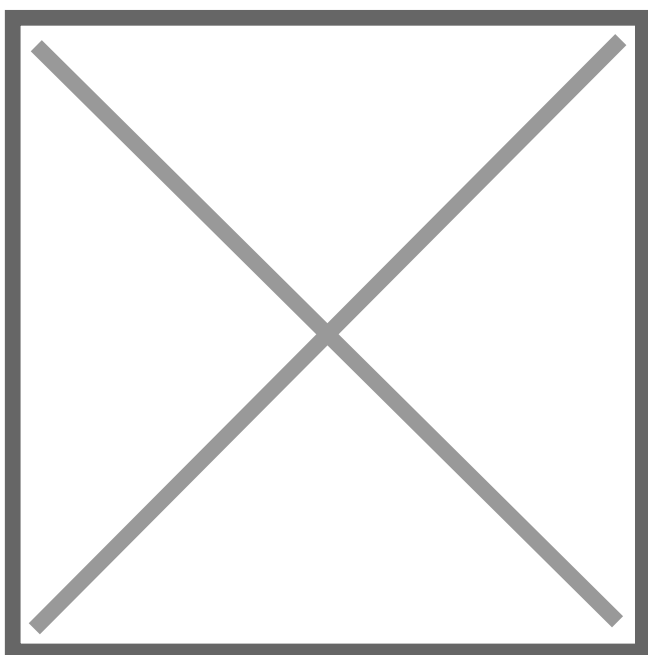


☐ Ideal para iniciar uma negociação a partir de um fluxo automatizado, como quando o usuário demonstra interesse em um produto ou serviço.

Mover negócio de etapa

Move o negócio de uma etapa para outra (na mesma ou em outra pipeline).

- A lista de pipelines e etapas disponíveis é a mesma da opção de criação de negócio.
- Permite total controle sobre a jornada do lead.



☐ Útil para representar o avanço ou recuo do lead nas etapas do funil.

Ganhar negócio

Altera o status do negócio para Ganho.

☐ Usado quando o lead finaliza a compra, fecha contrato ou alcança o objetivo proposto.

Restaurar negócio

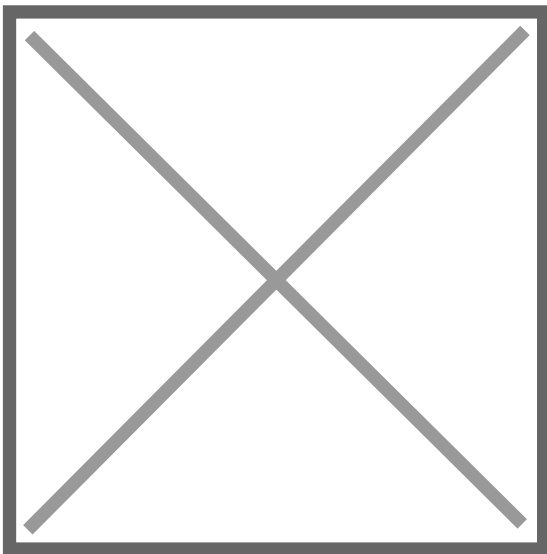
Restaura o status anterior de um negócio que foi marcado como ganho ou perdido.

☐ Ideal quando o cliente volta a negociar, por exemplo.

Perder negócio

Altera o status do negócio para Perdido.

- Permite selecionar um motivo (pré-configurado no sistema).
- Campo opcional para justificativa personalizada.

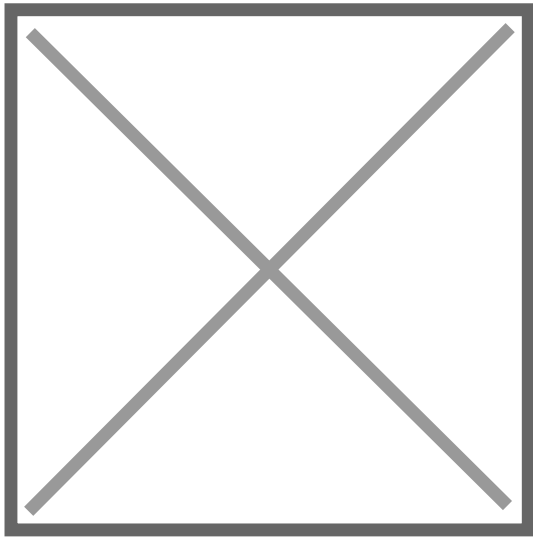


☐ Importante para análise de motivos de perda e melhoria de processos.

Transferir um atendente ao negócio

Transfere o atendimento do negócio para outro colaborador.

- Você seleciona o novo atendente.
- Também pode definir se ele será o responsável pelo lead.

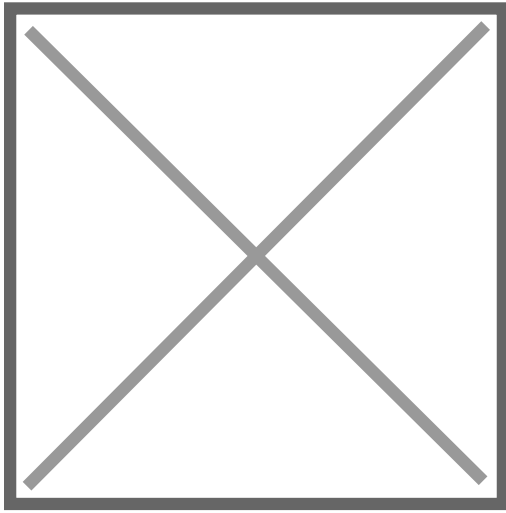


☐ Muito útil em reestruturações de equipe ou transferências de responsabilidade.

Remover o atendente do negócio

Remove o atendente vinculado ao negócio.

- Pode também remover o atendente responsável do lead, se desejado.



☐ Quando o negócio não precisa mais de atendimento individual ou será gerenciado por outro fluxo.

Adicionar um produto ao negócio

Essa ação permite incluir um produto vinculado diretamente a um negócio, seja manualmente ou de forma dinâmica.

Duas formas de adicionar produtos:

1. Selecionar manualmente um produto já cadastrado na base de produtos do CRM.
2. Adicionar via variáveis dinâmicas, utilizando dados capturados no fluxo (como nome, SKU ou ID) — ideal quando o produto é definido a partir da resposta do usuário ou de uma consulta externa via API/HTTP Request.

Campos disponíveis:

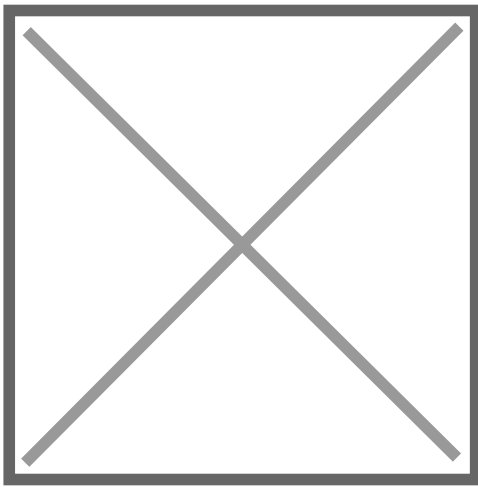
- Selecionar produto: lista de produtos do CRM.
(deixe em branco se for utilizar o campo de SKU)
- Informe o SKU do produto: permite buscar e adicionar o produto usando seu identificador único (útil em fluxos dinâmicos).

- Quantidade: valor padrão é 1, mas pode ser alterado via variável.
- Preço: por padrão, é puxado do cadastro, mas também pode ser definido manualmente.

Mapeamento com variáveis:

Para utilizar essa ação de forma dinâmica, é necessário mapear as variáveis previamente no fluxo — geralmente por meio de:

- Blocos de entrada de dados (como “Entrada do usuário”).
- Blocos de API, que capturam informações de sistemas externos.



☐ Essa funcionalidade é extremamente útil para automatizações comerciais onde o produto muda conforme a escolha ou o perfil do lead.

Duplicar o negócio

Cria uma cópia exata do negócio atual.

☐ Muito útil para replicar propostas parecidas, orçamentos ou repetir processos.

Adicionar descontos, acréscimos, frete e cupom

Essa ação permite incluir ajustes financeiros personalizados diretamente no negócio, como:

- Desconto
- Acréscimo
- Frete
- Tipo de frete
- Cupom de desconto

Integração dinâmica via HTTP:

Essa ação é geralmente utilizada em fluxos onde os valores são mapeados automaticamente a partir de um evento externo, como por exemplo:

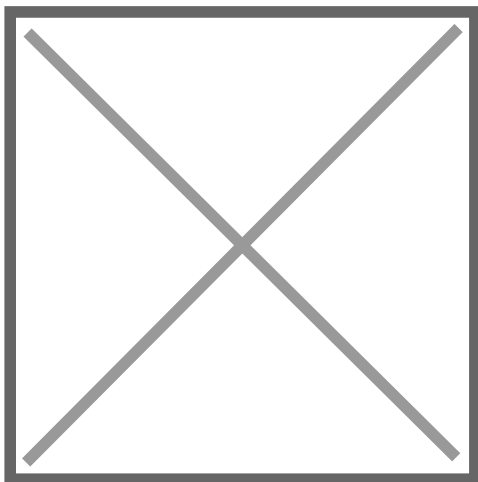
- Um formulário de checkout personalizado
- Uma integração com outro sistema comercial
- Um webhook HTTP enviado por plataforma externa

Ao receber esse evento via requisição HTTP (ex: Webhook ou API), as informações de valor do desconto, tipo de frete, acréscimos e cupom são armazenadas em variáveis, e essas variáveis são então mapeadas nesse bloco para preencher os campos.

Campos configuráveis (todos aceitam variáveis dinâmicas):

- Valor do desconto

- Valor do acréscimo
- Frete a ser aplicado
- Tipo de frete (nome do serviço logístico, ex: “Correios PAC”)
- Cupom (código que será aplicado ao negócio)



☐ Recomenda-se sempre validar se os dados chegaram corretamente no momento do mapeamento, acessando a aba “Selecionar uma entrada de dados” no canto superior do campo.

Remover negócio

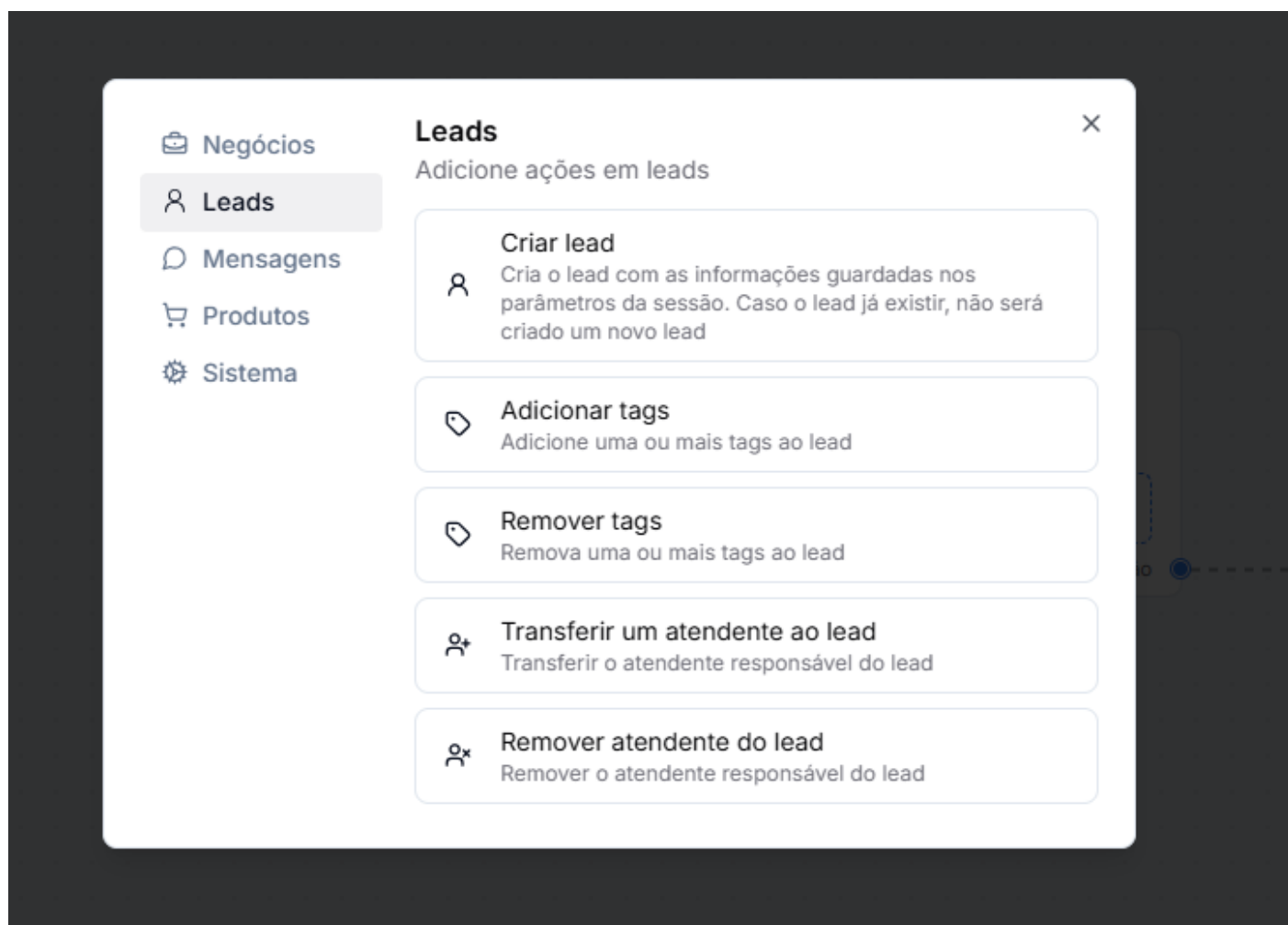
Exclui o negócio atual do sistema de forma definitiva.

☐ Ação extrema, usada em fluxos de limpeza ou quando há desistência total.

Bloco de Ações: Leads

A aba **Leads** dentro do bloco de ações permite **manipular diretamente os dados do lead atual** em tempo real, durante a execução de um fluxo. É essencial para personalizar a experiência do usuário, organizar segmentações e gerir responsabilidades da equipe de atendimento.

Abaixo estão as ações disponíveis nessa aba



Criar lead

Cria um novo lead utilizando as informações **armazenadas nos parâmetros da sessão**.

- Se o lead **já existir**, o sistema não cria um novo, apenas atualiza o existente.
- Pode incluir nome, telefone, e-mail, tags e outros campos capturados no fluxo.

☐ *Muito útil para iniciar uma nova jornada automatizada, capturando leads de campanhas, formulários ou interações sociais.*

Adicionar tags

Adiciona uma ou mais **tags de segmentação** ao lead atual.

- Pode ser usado para **classificar interesses**, origem do lead, comportamento no funil ou campanhas específicas.

☐ *Ideal para segmentações personalizadas em disparos futuros ou para ativar gatilhos automatizados.*

Remover tags

Remove uma ou mais tags previamente adicionadas ao lead.

☐ *Importante para manter a base de dados limpa e evitar segmentações incorretas.*

Transferir um atendente ao lead

Define um novo atendente responsável pelo lead.

- Substitui o responsável atual, caso exista.

☐ *Usado em estratégias de rodízio de atendimento, reatribuição de leads ou sobrecarga de atendentes.*

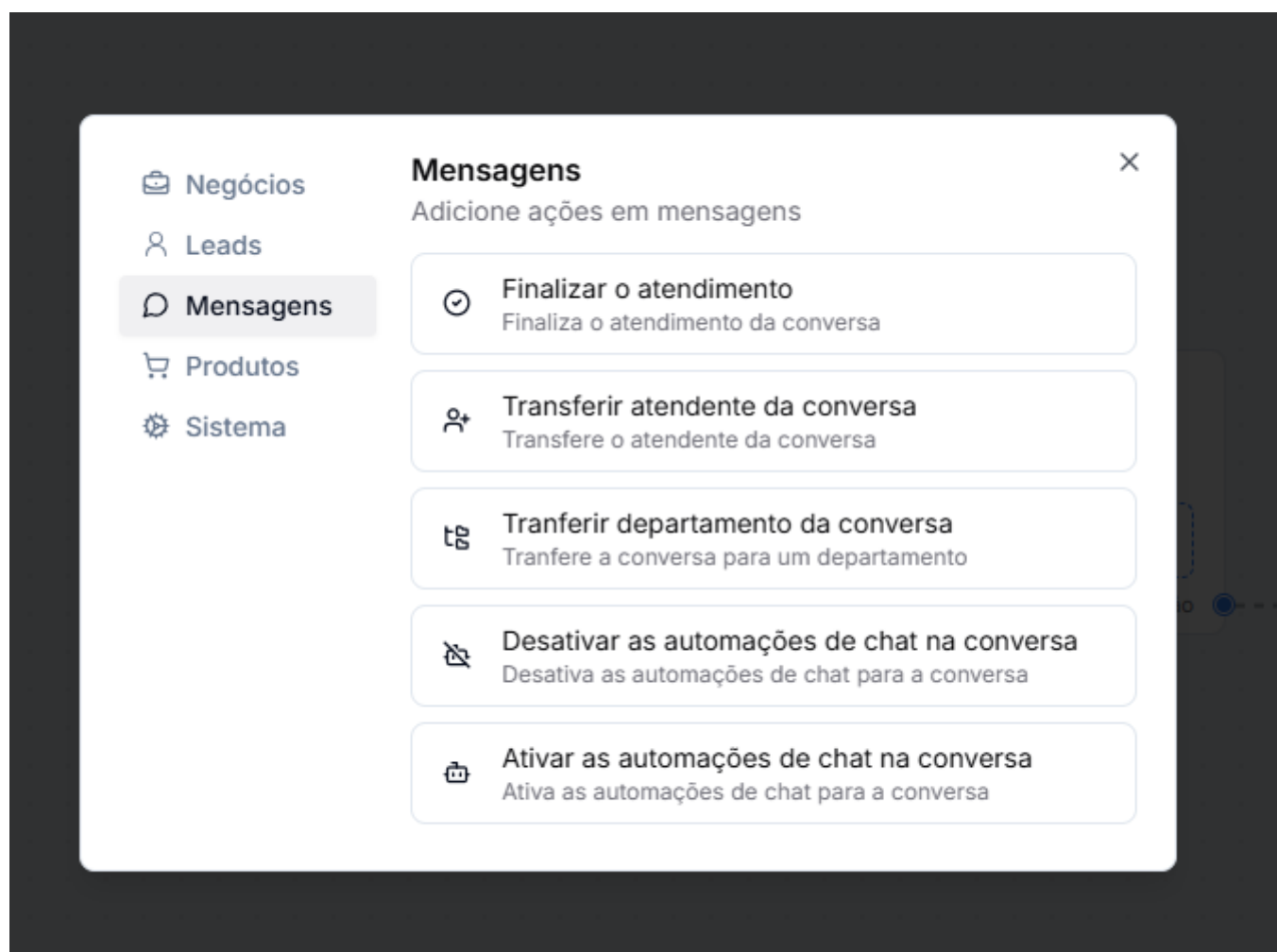
Remover atendente do lead

Remove o atendente responsável atual do lead.

☐ *Pode ser usado quando o lead será tratado por automações ou por múltiplos atendentes sem um responsável fixo.*

Bloco de Ações: Mensagens

A aba **Mensagens** dentro do bloco de ações permite realizar **ações diretas sobre a conversa em andamento** com o lead. É ideal para automatizar o encerramento de atendimentos, transferências de operadores e organização de fluxos entre departamentos.



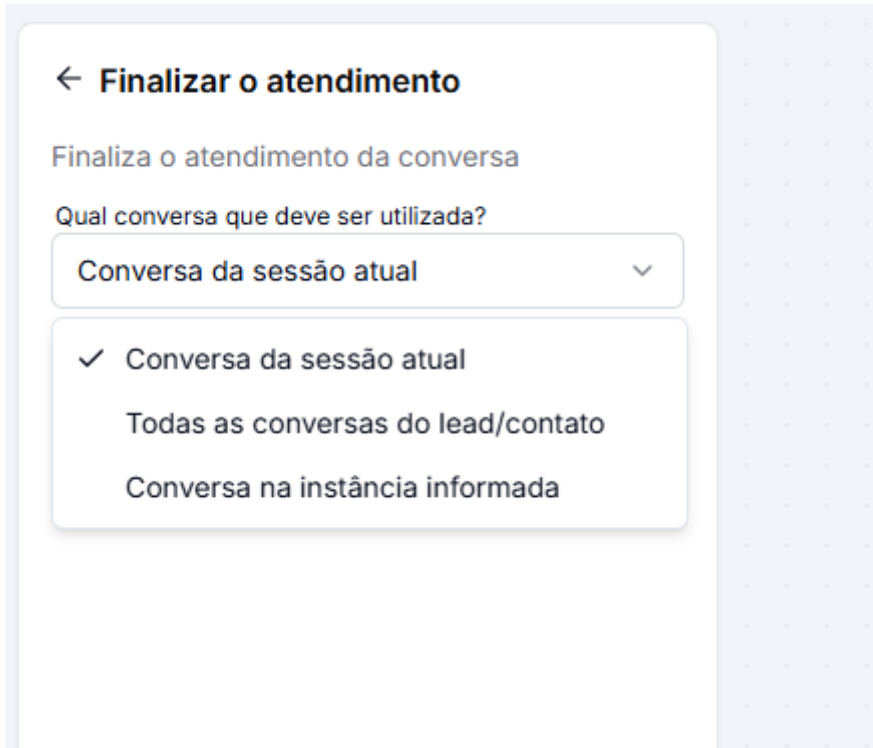
Finalizar o atendimento

Finaliza a conversa com o lead, encerrando oficialmente o atendimento.

Opções disponíveis:

- **Conversa da sessão atual:** finaliza apenas a conversa ativa no momento.
- **Todas as conversas do lead/contato:** finaliza todas as conversas abertas relacionadas ao lead.

- **Conversa na instância informada:** permite finalizar a conversa em uma instância específica (ex: WhatsApp, Instagram).



← **Finalizar o atendimento**

Finaliza o atendimento da conversa

Qual conversa que deve ser utilizada?

Conversa da sessão atual ▼

- ✓ Conversa da sessão atual
- Todas as conversas do lead/contato
- Conversa na instância informada

☐ *Muito útil para encerrar fluxos automatizados, evitar conflitos com atendentes humanos ou liberar atendimentos finalizados.*

☐☐ Transferir atendente da conversa

Transfere a conversa em andamento para um **novo atendente**.

- Você pode selecionar a conversa (sessão atual, todas ou uma instância específica).
- Caso o campo de atendente seja deixado em branco, **todos os atendentes atuais da conversa serão removidos**.

← Transferir atendente da conversa

Transfere o atendente da conversa










Qual conversa que deve ser utilizada?

Conversa da sessão atual

Atendente que será transferido para a conversa. Deixe em branco para limpar os atendentes da conversa

Selecione um atendente

Pesquisar...

	Felipe Palmieri	felipepalmieri@d
	Kaline Pereira	kaline.pereira@ar
	Nathan Souza	nathansouza@da
	Nathan Souza	nathan.souza@ar
	Scharlice	scharlice_suporte@da
	Suporte Next Develop	gabriel.pa
	Thays O.	thaysoliveira1206@gm
	Thays Oliveira	thays@datacrazy
	Thays Oliveira	th4igx1206@gma

☐ Ideal para distribuição de carga, atendimento especializado ou transição entre equipes.

☐ Transferir departamento da conversa

Transfere a conversa em andamento para outro **departamento** previamente cadastrado no sistema.

- Escolha qual conversa será utilizada (sessão atual, todas ou instância específica).
- Selecione o departamento de destino.

Tranferir departamento da conversa

Tranfere a conversa para um departamento

Qual conversa que deve ser utilizada?

Conversa da sessão atual

▼

Departamento que será transferida a conversa

Selecionar

⬆⬇⬆

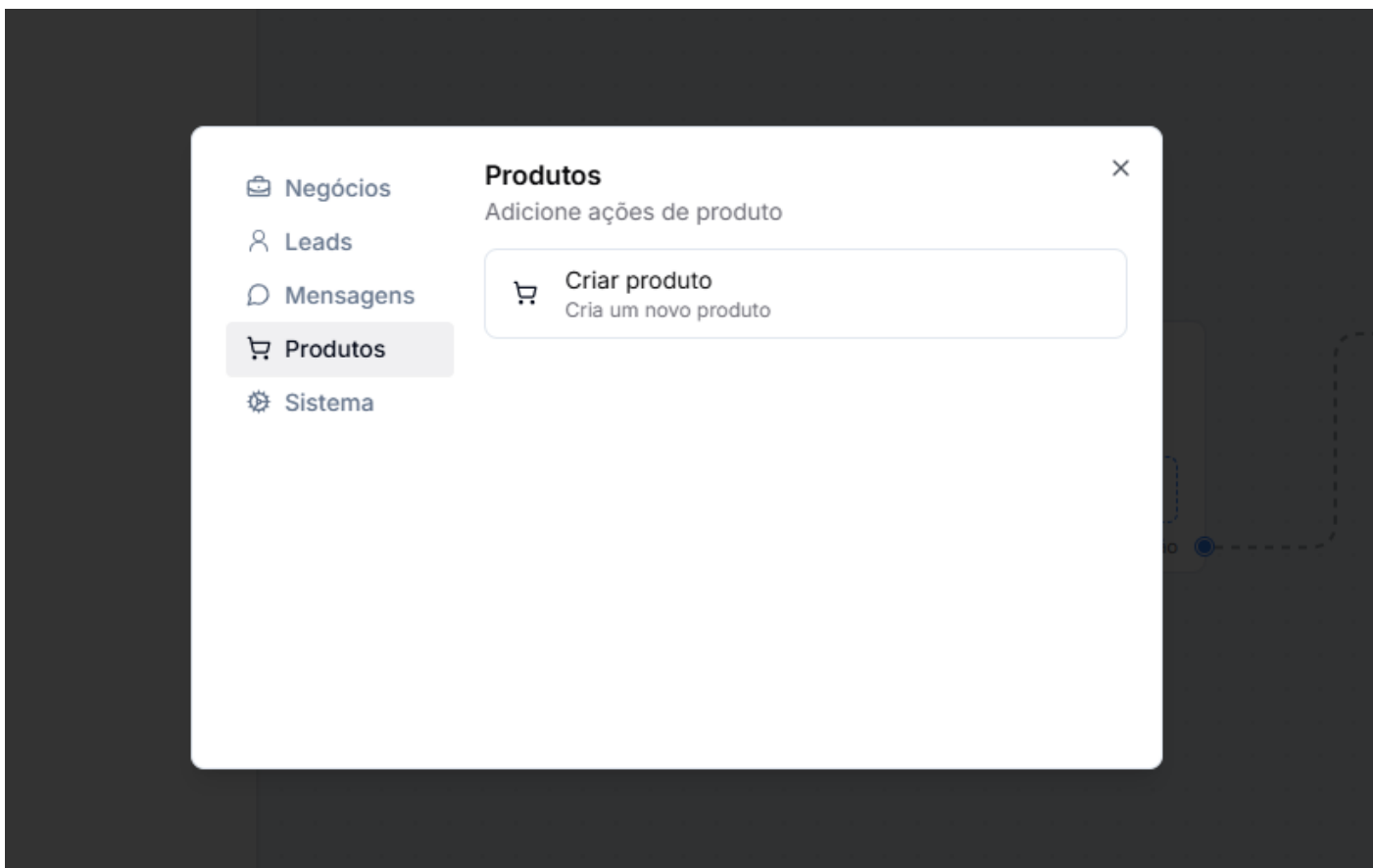
Pesquisar...

● awdawd

☐ Essencial para fluxos de triagem, onde o lead precisa ser encaminhado para áreas específicas como vendas, suporte ou financeiro.

Bloco de Ações: Produtos

A aba **Produtos** permite **criar novos produtos automaticamente** durante a execução de um fluxo, com base em informações capturadas de forma manual ou via integrações externas. É útil em cenários onde os produtos não são pré-cadastrados e precisam ser adicionados de forma dinâmica, como em orçamentos personalizados, vitrines variáveis ou importações de catálogos.



Criar produto

Essa ação cria um **novo produto no CRM** com base em informações definidas no próprio fluxo.

Campos disponíveis:

- **Nome do produto**
- **SKU (código identificador)**
- **Preço do produto**

Todos os campos aceitam **variáveis dinâmicas**, que podem ser preenchidas automaticamente conforme a entrada do usuário ou dados vindos de requisições HTTP.

Integração com entrada de dados JSON

Esse tipo de criação normalmente ocorre a partir de uma **entrada de dados do tipo JSON**, que pode ser enviada por:

- **Webhooks** (ex: integração com sistema externo ou formulário)
- **Requisições HTTP** (API)
- **Entrada de usuário dentro do próprio fluxo**

Após capturar os dados, você seleciona a **entrada de dados** no topo do campo (ícone azul ) e mapeia os valores corretamente.


← Criar produto

Cria um novo produto

Nome do produto

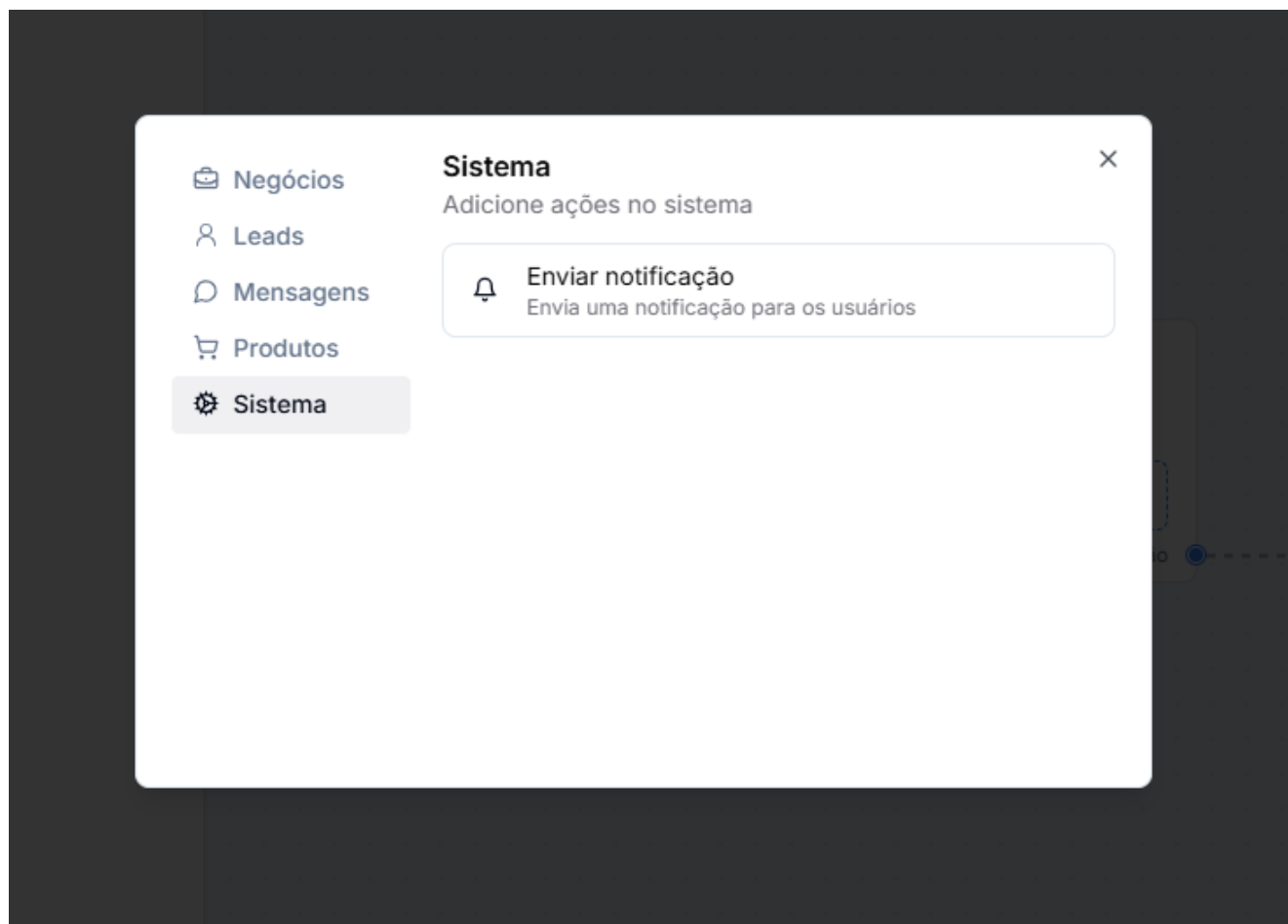
SKU

Preço do produto

 Ideal para automatizar o cadastro de novos produtos a partir de sistemas externos ou preferências enviadas pelo cliente durante a jornada.

Bloco de Ações: Sistema

A aba **Sistema** permite acionar **notificações internas** para os usuários do sistema (geralmente atendentes), com o objetivo de mantê-los informados sobre eventos importantes dentro de um fluxo automatizado.



Enviar notificação

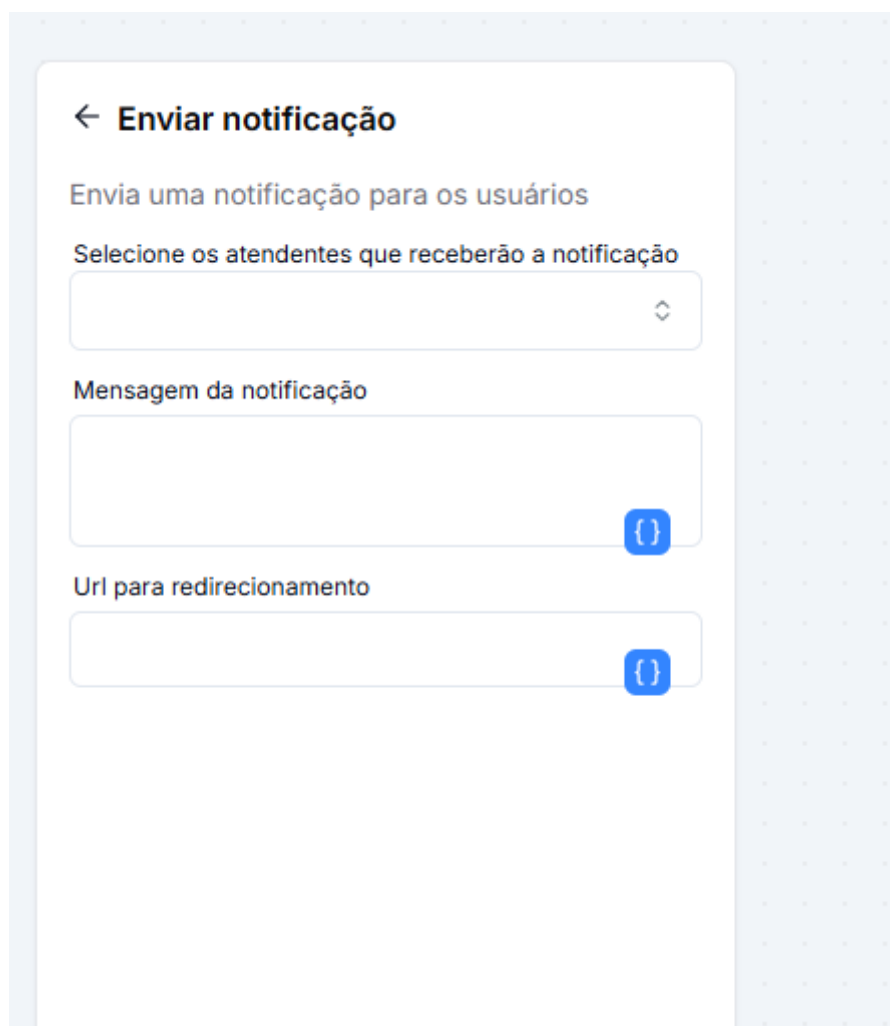
Envia uma notificação diretamente para um ou mais atendentes selecionados.

Campos configuráveis:

- **Selecione os atendentes que receberão a notificação**
Você pode selecionar um atendente específico ou usar variáveis para definir de forma dinâmica.
- **Mensagem da notificação**
Texto que será exibido na notificação — pode conter variáveis personalizadas para trazer contexto (ex: nome do lead, etapa, produto escolhido).

- **URL para redirecionamento** *(opcional)*

Link que será aberto ao clicar na notificação. Pode ser usado para direcionar o atendente diretamente a uma conversa, painel ou tarefa no sistema.



The image shows a user interface for sending a notification. It features a light blue background with a grid of small 'x' marks. A white rounded rectangle contains the form. At the top left of the rectangle is a back arrow icon followed by the text 'Enviar notificação'. Below this is the instruction 'Envia uma notificação para os usuários'. The first field is labeled 'Selecione os atendentes que receberão a notificação' and is a dropdown menu with a double arrow icon on the right. The second field is labeled 'Mensagem da notificação' and is a text area with a blue button containing curly braces {} on its right side. The third field is labeled 'Url para redirecionamento' and is a text input with a blue button containing curly braces {} on its right side.

☐ Ideal para alertar a equipe sobre leads estratégicos, transferências, mudanças de etapa ou ações que requerem atenção manual.

Bloco de Condições:

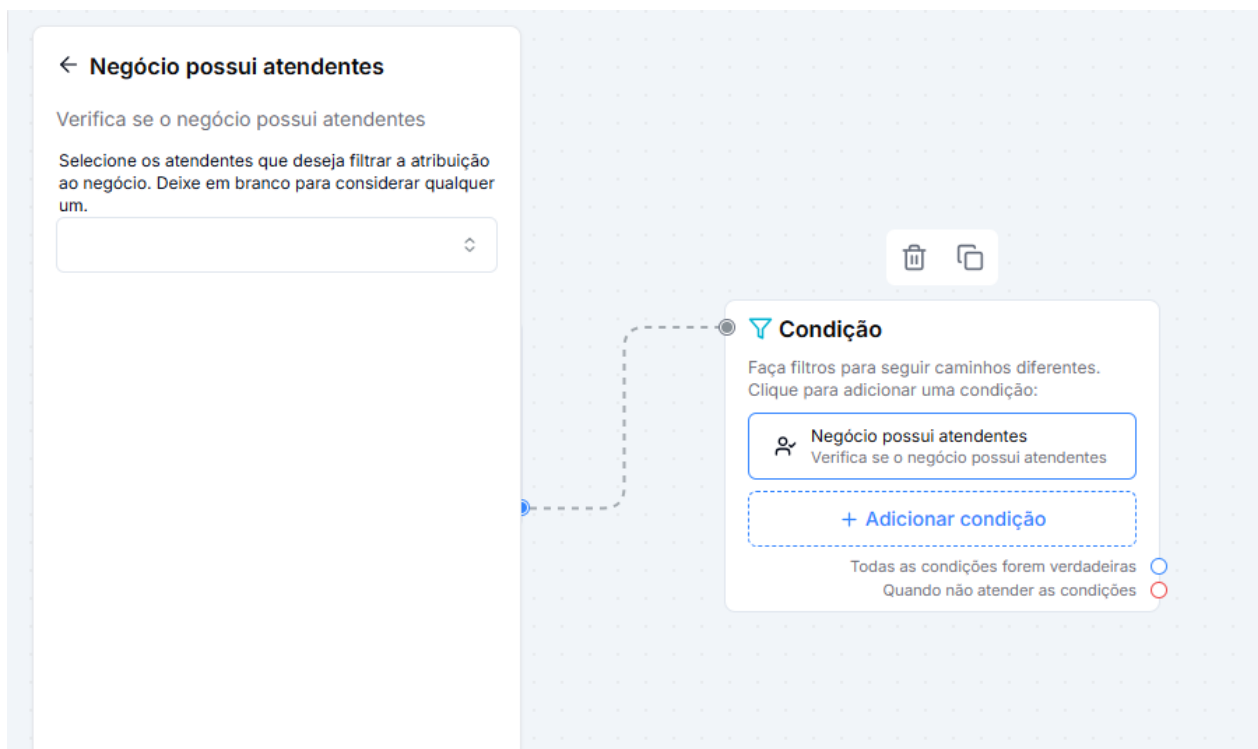
Negócios

O bloco de condições permite avaliar o status e os dados de um **negócio vinculado ao lead atual** antes de tomar uma decisão no fluxo. A seguir, os tipos de condições disponíveis na aba **Negócios**, com seus respectivos campos e formas de uso:

Negócio possui atendentes

Verifica se o negócio está atribuído a **algum atendente**.

- Você pode selecionar um atendente específico, ou deixar em branco para considerar qualquer atendente já vinculado ao negócio.



📌 Uso prático:

Essa condição é **muito comum em fluxos que iniciam com mensagem recebida**. Por exemplo: se um lead já interagiu anteriormente e o negócio dele **já possui um atendente atribuído**, essa condição verifica isso e, em seguida, uma ação pode ser usada para **reatribuir o**

mesmo atendente automaticamente. Assim, o atendimento continua com quem já tinha o histórico da conversa, garantindo personalização e continuidade no atendimento.

Negócio sem atendentes

Verifica se o negócio **não tem nenhum atendente atribuído**.

☐ *Ideal para acionar atribuições automáticas ou identificar leads desassistidos.*

Negócio está ganho

Verifica se o negócio está com o status definido como **Ganho**.

☐ *Muito usado em fluxos de pós-venda, encerrar jornadas ou entregar benefícios.*

Negócio está perdido

Verifica se o negócio foi marcado como **Perdido**.

☐ *Útil para iniciar ações de reengajamento ou reativação de leads.*

Negócio está pendente

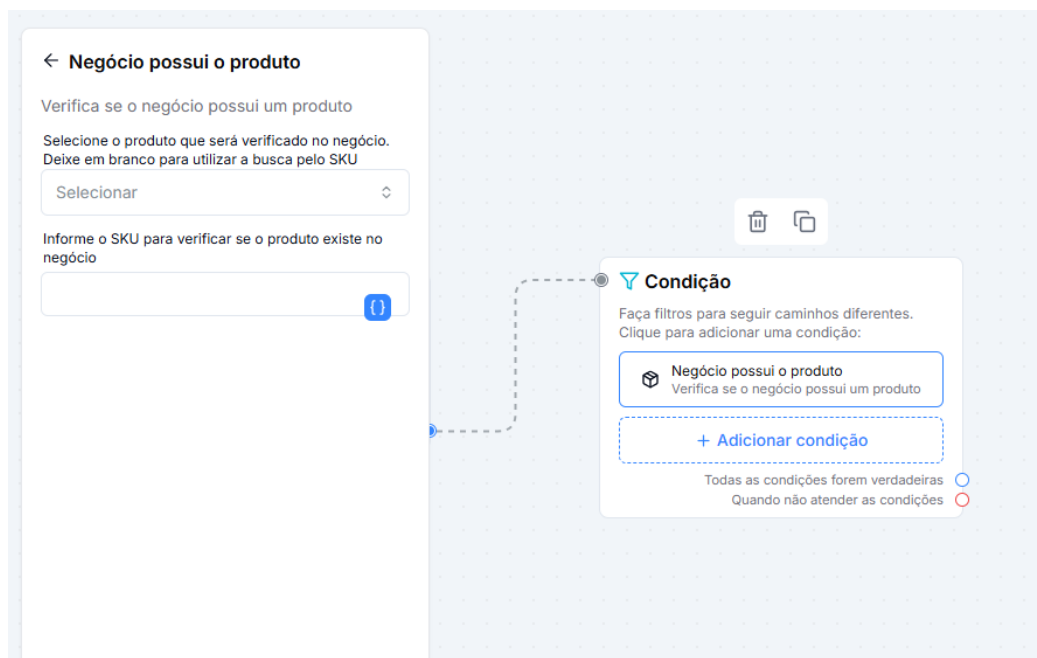
Verifica se o negócio ainda está **em andamento** (nem ganho, nem perdido).

☐ *Ideal para manter o fluxo ativo enquanto o lead estiver em negociação.*

Negócio possui o produto

Verifica se o negócio tem um **produto específico vinculado**.

- Você pode:
 - Selecionar um produto manualmente
 - Utilizar **SKU via variável dinâmica**

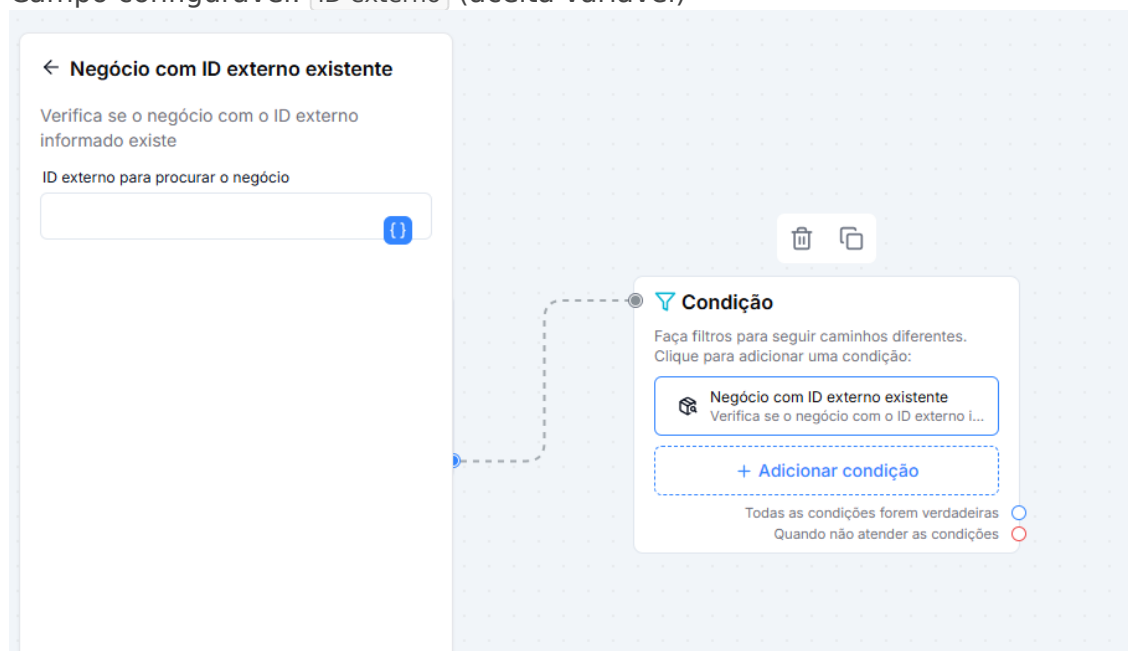


📌 Usado para personalizar fluxos conforme o produto escolhido pelo cliente.

Negócio com ID externo existente

Verifica se o negócio com um **ID externo específico** (enviado por API, por exemplo) já existe.

- Campo configurável: ID externo (aceita variável)



📌 Muito útil para evitar duplicidades em integrações com sistemas externos.

Verifica se existe um negócio com campo adicional

Permite buscar um negócio com base em um **campo adicional personalizado**.

Campos configuráveis:

- **Campo adicional:** selecione o campo criado no sistema
- **Tipo de comparação:** igual, contém, maior que, etc.
- **Valor para comparação:** pode ser fixo ou variável (via `{}`)

← Verifica se existe um negócio com campo adicional

Verifica/procura um negócio com o campo adicional informado

Campo adicional para procurar o negócio

Selecionar

Tipo de comparação

Igual

Valor para comparar no campo adicional

`{}`

Condição

Faça filtros para seguir caminhos diferentes. Clique para adicionar uma condição:

Verifica se existe um negócio com... Verifica/procura um negócio com o cam...

+ Adicionar condição

Todas as condições forem verdadeiras

Quando não atender as condições

☐ Recurso avançado para automações condicionadas por informações personalizadas dentro do negócio.

Bloco de Condições: Leads

A aba **Leads** permite verificar informações cadastradas diretamente no perfil do lead dentro do CRM. Essas condições são essenciais para **personalizar o fluxo conforme o histórico e os dados do lead**, garantindo inteligência no atendimento e evitando duplicidade de cadastros ou ações repetidas.

Lead existente

Verifica se o lead **já está cadastrado no CRM** com base em dados como telefone, e-mail, nome, CPF ou outros identificadores.

☐ **Uso prático:**

Essa condição é **muito utilizada no início de fluxos**, principalmente em entradas como **mensagem recebida**. O objetivo é descobrir se o lead já está presente na base.

- **Se o lead já existir**, o sistema apenas **atualiza os dados** que foram enviados na nova interação.
Exemplo: se o lead foi registrado anteriormente apenas com nome e telefone, e agora envia o e-mail, o sistema **adiciona esse novo dado ao mesmo cadastro**, sem duplicar.
- **Se o lead não existir**, o fluxo pode seguir para um **bloco de ação de criação de lead**, iniciando um novo registro com os dados recebidos.

☐ Essa verificação é importante para manter a base limpa, organizada e garantir que o histórico de interações e dados do cliente esteja concentrado em um único lugar.

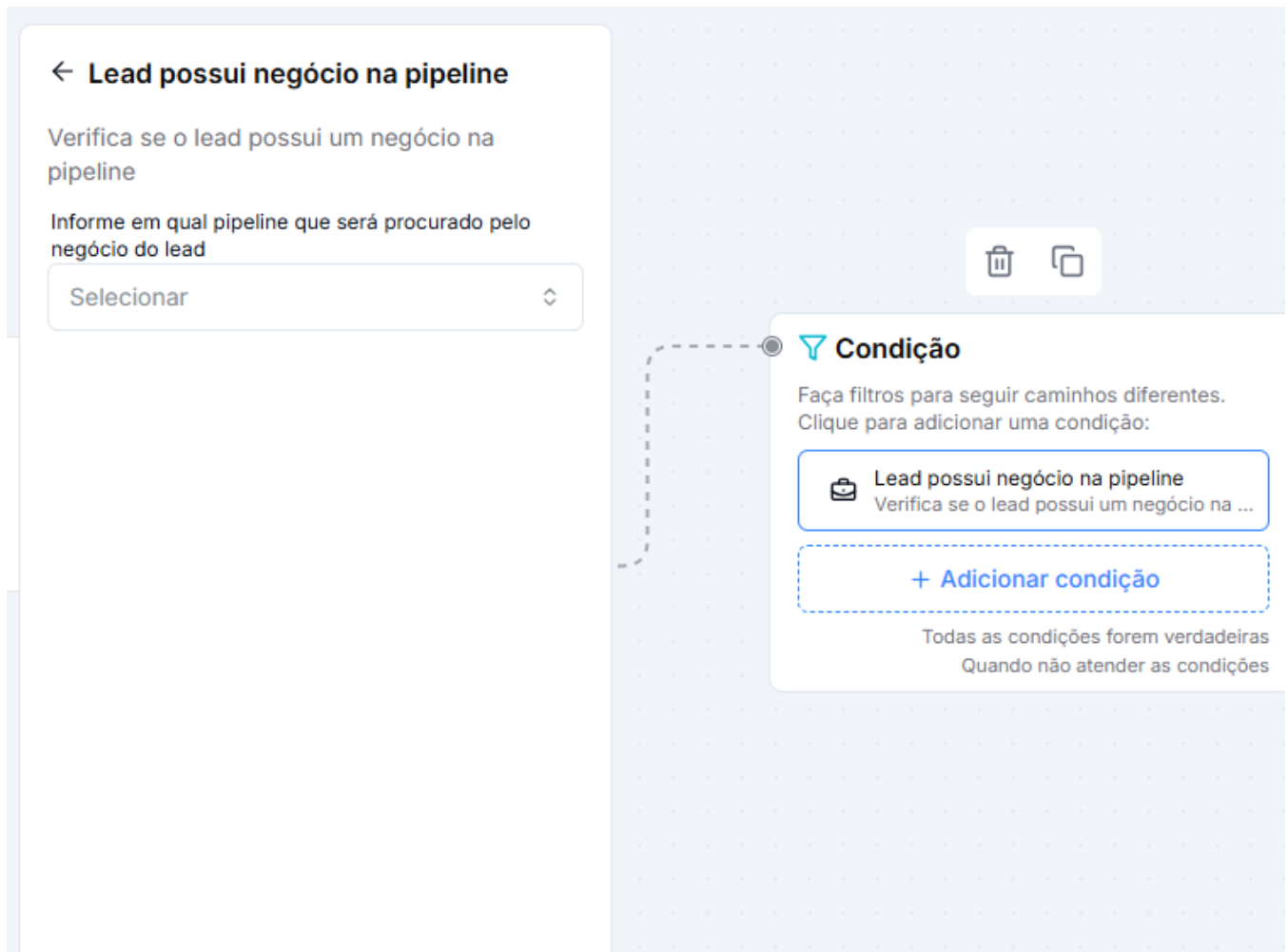
Lead possui negócio na pipeline

Verifica se o lead tem **algum negócio ativo dentro de uma pipeline específica**, independente da etapa em que ele esteja.

☐ **Uso prático:**

Essa condição é usada para validar se o lead está sendo tratado em uma **pipeline específica**, como “Pré-venda”, “Suporte”, “Financeiro” etc.

- Exemplo: antes de enviar uma mensagem de acompanhamento, o fluxo verifica se o lead **ainda está naquela pipeline**. Se estiver, segue com o follow-up. Se não estiver mais, o fluxo pode tomar outro caminho.



☐ Essa verificação é ótima para evitar disparos incorretos e garantir que ações sejam aplicadas **apenas a leads em fluxos ativos dentro da pipeline certa**.

Lead possui negócio na etapa

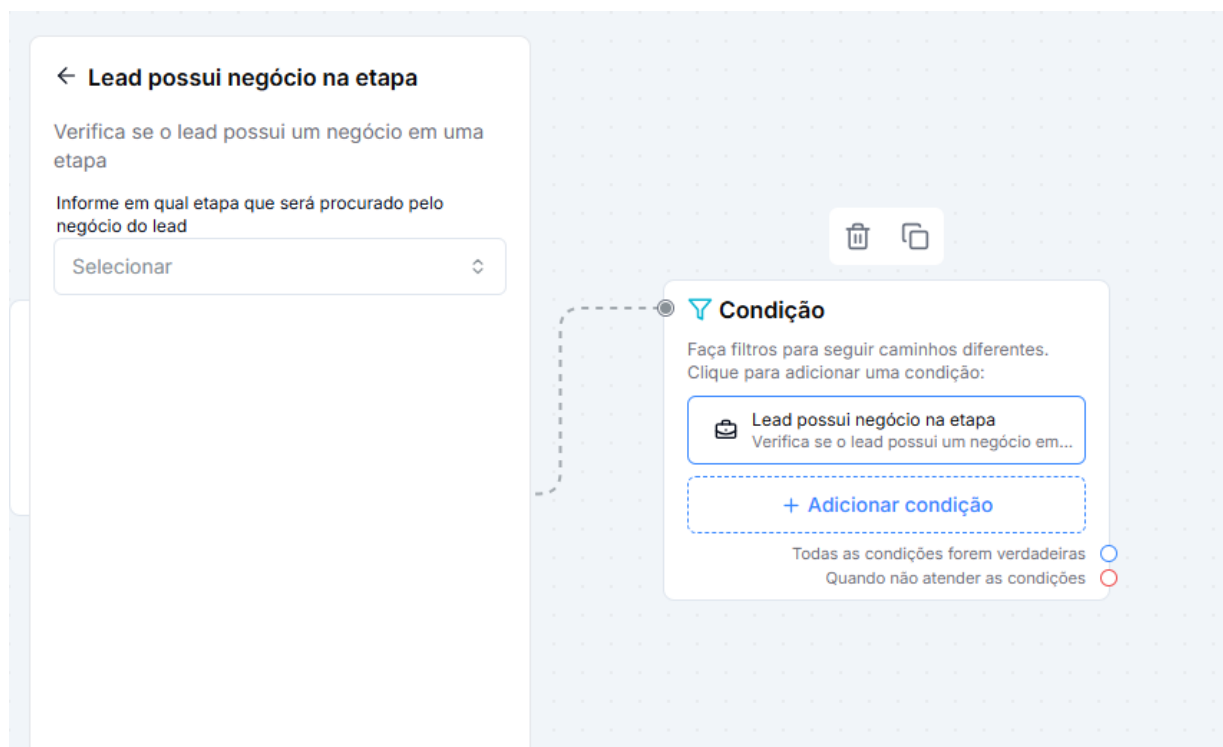
Verifica se o lead tem um negócio ativo **em uma etapa específica dentro de uma pipeline**.

☐ Uso prático:

Muito usada em automações que envolvem **movimentação de cards**, onde é necessário garantir que o lead está exatamente na etapa esperada antes de movê-lo.

- Exemplo: se o lead está na etapa “Aguardando proposta” e precisa ser movido para “Proposta enviada”, essa condição faz a verificação antes de aplicar a ação de

movimentar o negócio.



☐ Ajuda a manter o controle preciso da jornada do lead, garantindo que o fluxo respeite a lógica do funil.

Lead com telefone existente

Verifica se já existe um lead cadastrado com o número de telefone informado.

☐ *Muito útil para fluxos que captam leads via WhatsApp e precisam garantir que o contato não será recriado.*

Lead com CPF existente

Verifica se já existe um lead cadastrado com o CPF informado.

☐ *Fundamental para evitar registros duplicados em sistemas com dados sensíveis ou obrigatórios.*

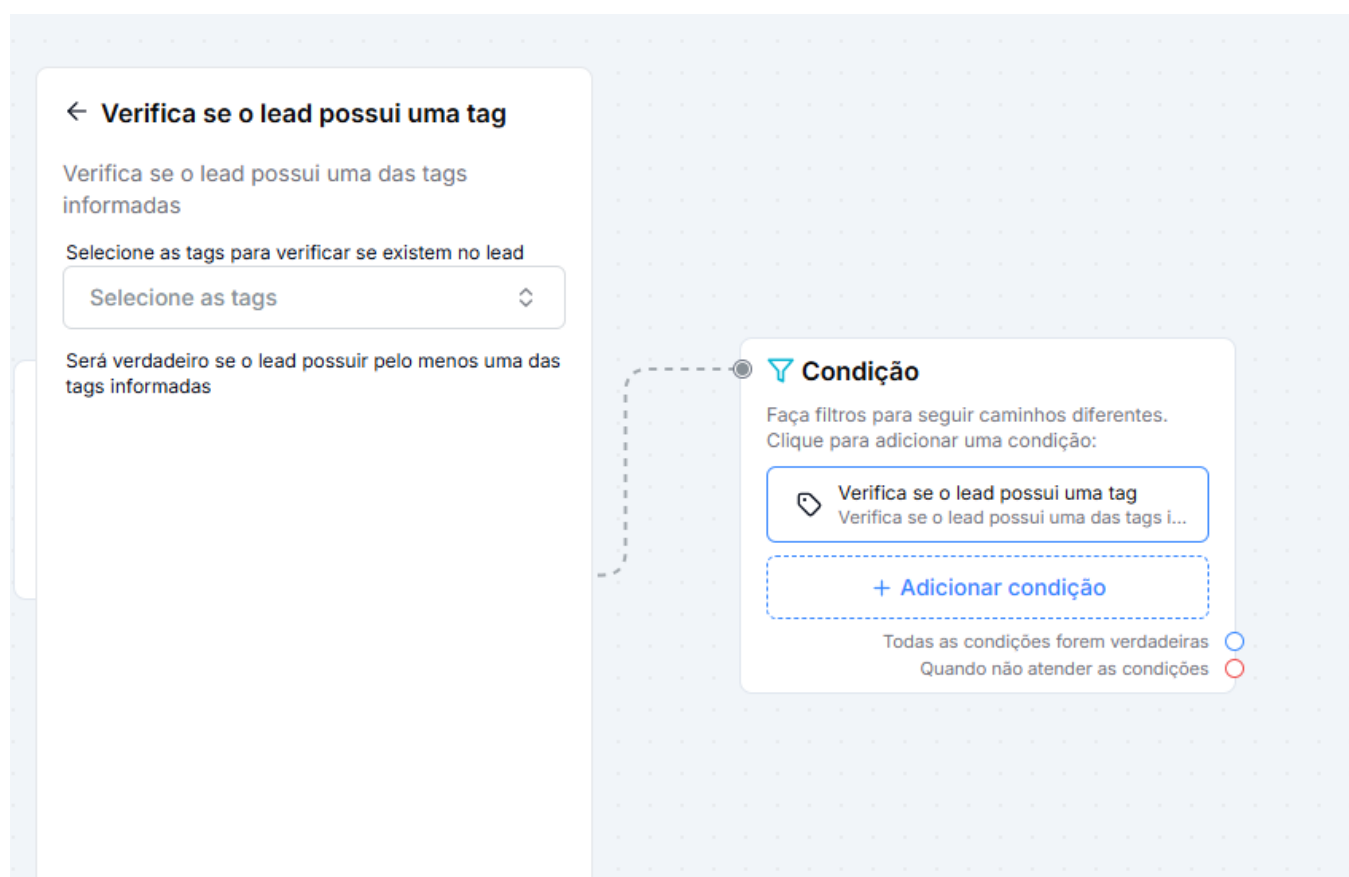
Verifica se o lead possui uma tag

Valida se o lead já possui uma ou mais **tags específicas** aplicadas no cadastro.

📋 Uso prático:

Essa condição é muito usada em fluxos com **entrada por mensagem recebida**. Ela serve para evitar que o lead **passe por um mesmo bloco de atendimento repetidas vezes**, o que poderia ser cansativo para o cliente e confuso para o atendente.

- Exemplo: assim que o lead entra no fluxo e recebe a primeira interação (como uma mensagem de boas-vindas ou triagem), é aplicada uma tag, como “Boas-vindas enviadas”.
- Em seguida, o fluxo utiliza essa condição para **verificar se o lead já tem essa tag**. Se tiver, o fluxo **impede que a mensagem seja reenviada**, evitando repetições desnecessárias.



📋 Isso ajuda a manter o fluxo limpo, o atendimento mais profissional e evita retrabalho — especialmente em leads recorrentes que entram mais de uma vez pelo mesmo canal.

Lead possui atendente responsável

Verifica se o lead já tem um **atendente atribuído como responsável** em seu cadastro.

📋 Uso prático:

Essa condição é amplamente usada em fluxos de **mensagem recebida ou reentrada de lead**, onde o objetivo é **manter a continuidade do atendimento** com o mesmo operador — evitando trocas desnecessárias ou quebra no histórico de conversa.

- Se o lead já tiver um atendente atribuído, o fluxo pode usar essa informação em um **bloco de ação** posterior para **reatribuir automaticamente esse atendente** à nova conversa ou negócio.
- É possível deixar o campo de atendente **em branco**, o que faz a condição verificar se **qualquer atendente já está atribuído**. Mas, se preferir, você também pode **verificar se o atendente é um específico**, o que é útil em fluxos de rodízio ou divisão por especialidade.

📋 Em muitos casos, essa condição é combinada com **outras verificações em sequência**, formando um tipo de triagem:

1. Verifica se já tem atendente X → Se sim, atribui a ele.
2. Se não, verifica se tem atendente Y → e assim por diante.

Essa lógica mantém o atendimento mais fluido e inteligente, sem precisar criar regras manuais para cada lead.

The screenshot displays a CRM workflow configuration interface. On the left, a sidebar contains a section titled "Lead possuir atendente responsável" with a sub-header "Verifica se o lead possui atendente responsável". Below this, there is a text instruction: "Selecione os atendentes que deseja verificar se são os atendentes responsáveis do lead. Deixe em branco para considerar qualquer um." and a selection dropdown menu. The main workspace shows a "Condição" (Condition) block. The block's title is "Condição" with a funnel icon. Below the title, it says "Faça filtros para seguir caminhos diferentes. Clique para adicionar uma condição:". A list of conditions is shown, with the first one being "Lead possuir atendente responsável" with a sub-description "Verifica se o lead possui atendente resp...". Below the list is a button "+ Adicionar condição". At the bottom of the block, there are two radio buttons for logic: "Todas as condições forem verdadeiras" (selected) and "Quando não atender as condições".

Verifica se existe um lead com o campo adicional

Permite buscar um lead com base em um campo adicional personalizado (ex: código interno, matrícula, origem do lead, etc.).

- **Campo adicional:** você escolhe o campo criado
- **Tipo de comparação:** Igual, Contém, etc.
- **Valor para comparar:** pode ser fixo ou dinâmico (via variável `{}`)

← Verifica se existe um lead com o campo adicional

Verifica/procura um lead com o campo adicional informado.

Campo adicional para procurar o lead

Selecionar

Tipo de comparação

Igual

Valor para comparar no campo adicional

`{}`

Condição

Faça filtros para seguir caminhos diferentes. Clique para adicionar uma condição:

Verifica se existe um lead com o...
Verifica/procura um lead com o campo ...

+ Adicionar condição

Todas as condições forem verdadeiras ☐

Quando não atender as condições ☐

☐ Poderosa funcionalidade para automações avançadas e personalizadas com base em dados específicos.

Bloco de Condições: Campos

A aba **Campos** permite criar verificações com base em **campos personalizados** do **lead** ou do **negócio**, que são preenchidos manualmente, por integração externa ou dinamicamente ao longo do fluxo.

Campo com valor igual

Verifica se um campo possui exatamente um valor específico.

Exemplo:

Se o campo “Origem” for igual a , siga por um fluxo de leads sociais.

☐ Ideal para segmentações diretas com base em campanhas, canais ou respostas do usuário.

Campo contém valor

Verifica se um campo **contém** um determinado valor, mesmo que parcialmente.

Exemplo:

Se o campo “Mensagem recebida” contiver a palavra “promoção”, acione um bloco com ofertas.

☐ Ótimo para buscas por trechos de frases, tags ou palavras-chave em integrações via texto.

Campo possui valor

Verifica se o campo **está preenchido** com qualquer valor (não importa o que seja).

☐ Muito útil para verificar se uma variável esperada já está registrada antes de prosseguir com o fluxo.

Campo possui um valor entre dois valores

Verifica se o valor numérico de um campo está dentro de uma faixa definida.

Exemplo:

Se o campo “Orçamento” estiver entre 1000 e 5000, enviar opções de produtos compatíveis.

☐ Perfeito para trabalhar com **valores numéricos**, como faixas de preço, idade, quantidade, pontos, etc.

☐ **Dica avançada:**

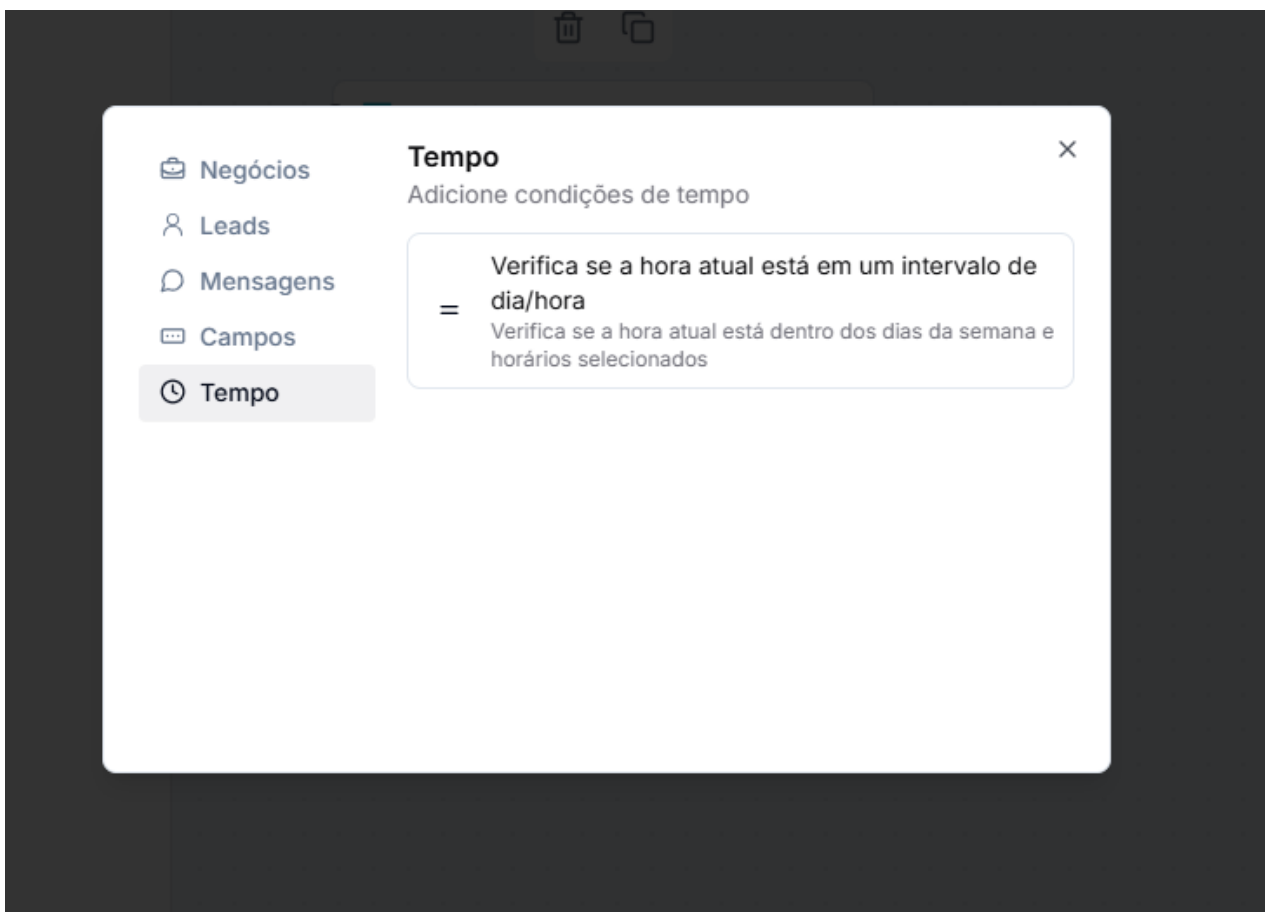
Você pode usar **qualquer parâmetro disponível no sistema** — desde campos padrão como “Nome do lead”, até **dados capturados via entrada HTTP**, como valores vindos de Webhooks ou APIs. Basta que o dado esteja acessível no fluxo para que a condição funcione corretamente.

Bloco de Condições: Tempo

A aba **Tempo** permite criar condições com base no **dia da semana e horário atual**. Isso é fundamental para **adaptar o fluxo de acordo com o horário comercial, plantões, atendimento humano ou IA, agendamentos e mais**.

Verifica se a hora atual está em um intervalo de dia/hora

Essa condição verifica se o momento atual está **dentro de um intervalo específico de dias da semana e horários definidos**.



Como funciona:

Você pode selecionar:

- Um ou mais **dias da semana** (ex: Segunda a Sexta)
- Um ou mais **horários** (ex: das 08h às 18h)

📋 **Uso prático:**

- Encaminhar o lead para **atendimento humano** apenas se for horário comercial
- Acionar **respostas automáticas** ou mensagens de ausência fora do horário
- Diferenciar o comportamento da IA durante finais de semana e feriados

📋 Exemplo:

“ Se o horário atual for **de segunda a sexta, entre 08h e 18h**, direcionar o lead para um atendente.
Caso contrário, enviar uma mensagem automática do tipo "Estamos fora do horário. Em breve entraremos em contato."

📋 Essa condição traz mais controle e profissionalismo ao fluxo, garantindo que o cliente seja atendido com a abordagem certa no momento certo.

Bloco de Espera

O **bloco de Espera** é utilizado para **pausar a execução de um fluxo** até que uma condição de tempo seja atendida. Ele é essencial para controlar a cadência da comunicação, simular atendimento humano e respeitar horários específicos.

Espera de um intervalo de hora nos dias da semana

Pausa a automação até que o horário atual esteja **dentro de um intervalo** configurado, em **dias específicos da semana**.

- Exemplo: só continuar o fluxo entre 08h e 18h, de segunda a sexta-feira.
- É útil para **retomar atendimento no próximo horário comercial**.

A imagem mostra a interface de configuração de um bloco de espera em um fluxo de automação. O bloco é intitulado "Espera de um intervalo de hora nos dias da semana".

Configuração:

- Descrição:** Espera um intervalo de hora nos dias da semana selecionados para continuar a execução.
- Dias da semana:** Seleccionados os dias Segunda (D), Terça (S), Quarta (T), Quinta (Q), Sexta (Q), Sábado (S) e Domingo (S).
- Intervalo de horas:** Configurado entre 00:00 e 23:59.
- Nota:** Será considerado um horário aleatório entre o horário de início e fim.

Visualização no Fluxo:

O bloco é visualizado no canvas com o ícone de relógio e o título "Espera". A descrição dentro do bloco indica: "Espera um determinado tempo para continuar a execução. Adicione um tipo de espera: Espera de um intervalo de hora nos... Espera um intervalo de hora nos dias da...". O bloco está conectado ao "Próximo passo" no fluxo.

📌 **Dica:** o horário de retomada será **aleatório dentro do intervalo configurado**.

Espera de alguns minutos / horas / dias / segundos

Esses blocos pausam o fluxo por um **período exato de tempo**, contado a partir do momento da execução.

- **Minutos:** ideal para delays rápidos entre mensagens.
- **Horas:** ótimo para pausas mais longas, como acompanhamento ou agendamento.
- **Dias:** perfeito para ações pós-atendimento, lembretes ou follow-ups.
- **Segundos:** usado para simular digitação humana e tornar o fluxo mais natural.

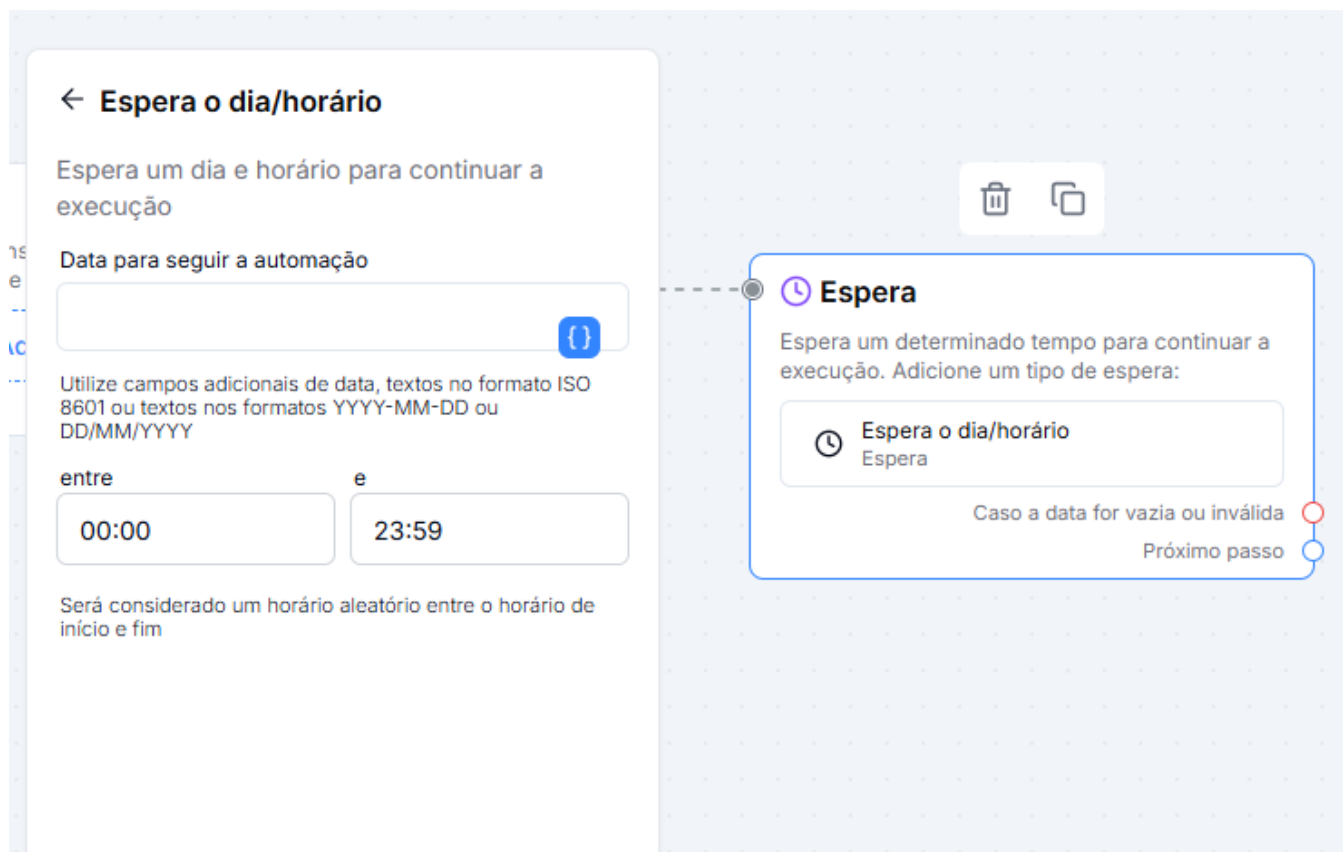
📄 Exemplo de uso:

“Espere 2 dias antes de reenviar uma proposta para o cliente que ainda não respondeu.”

Espera o dia/horário

Permite configurar uma **data e horário exatos** para que a automação continue.

- Você pode definir a data de forma manual ou usar uma variável (como uma data vinda de um campo do CRM ou de um HTTP Request).
- Define também o horário que a execução deve acontecer.



☐ Muito usado em:

- Agendamentos personalizados
- Envio programado de mensagens
- Ações automáticas com base em data de evento ou vencimento

Integração com outras lógicas:

Esse bloco funciona muito bem **em conjunto com a condição de horário**, ajudando a controlar quando o atendimento humano pode continuar, e **evitar respostas fora do expediente**.

Bloco de Randomizador

O bloco de **Randomizador** permite dividir o fluxo de forma aleatória entre **várias ramificações**, com percentuais personalizados para cada uma delas.

📋 Uso prático:

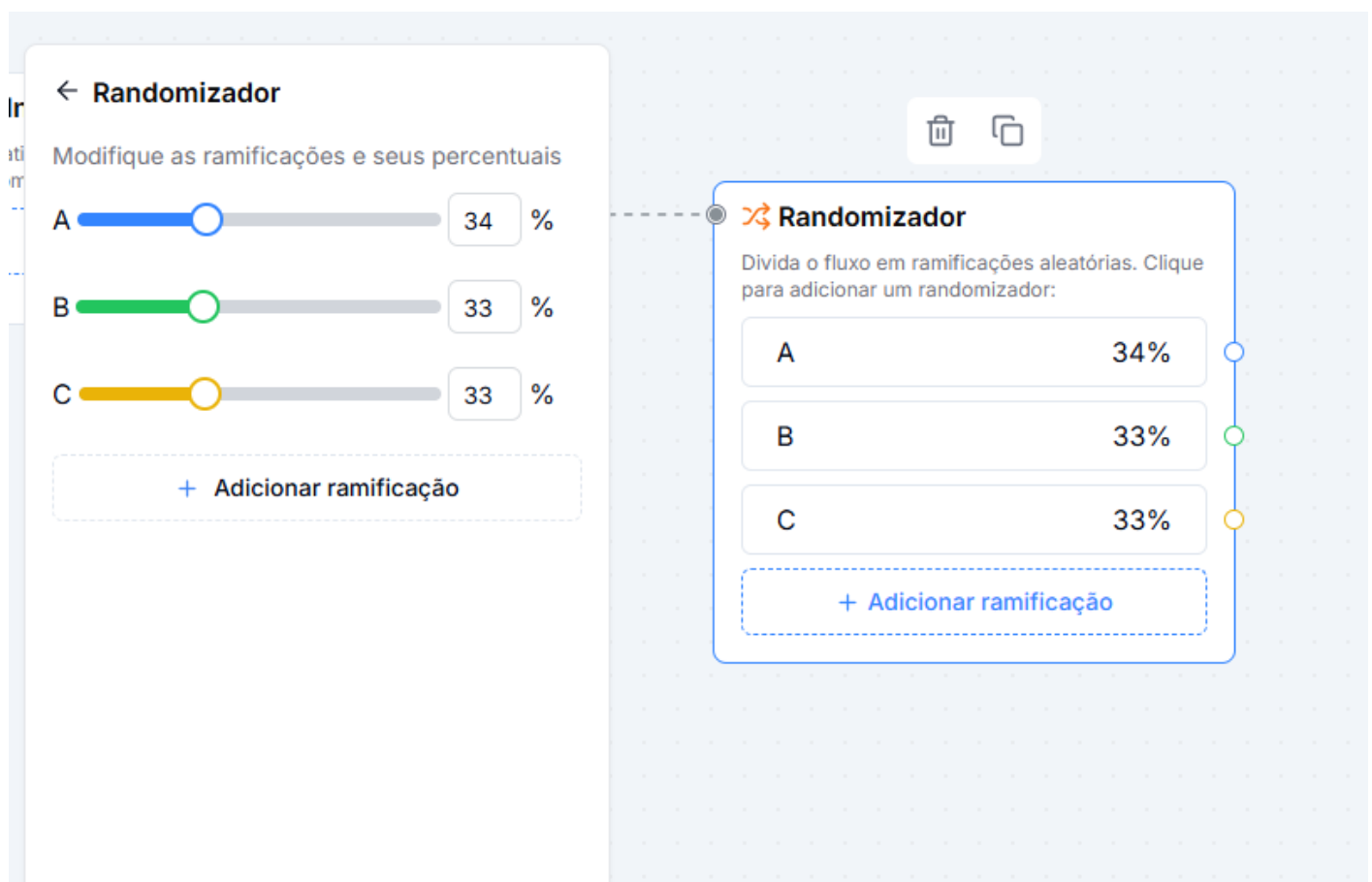
É ideal para criar **testes A/B/C**, distribuir atendimentos de forma proporcional, ou até para executar ações diferentes com base em chance.

Como funciona:

Você define **quantas ramificações quiser** (A, B, C, D...) e distribui os **percentuais de execução** entre elas.

Exemplo:

- Ramificação A: 34%
- Ramificação B: 33%
- Ramificação C: 33%



☐ O sistema, ao passar por esse bloco, irá direcionar cada lead ou contato aleatoriamente para uma das opções, respeitando os percentuais configurados.

Aplicações comuns:

- **Testes de copy** ou abordagem (ex: testar qual mensagem gera mais respostas)
 - **Distribuição equilibrada de leads** entre diferentes fluxos
 - **Campanhas promocionais** com sorteio automatizado
 - Criar **fluxos alternativos aleatórios** para simular diversidade de atendimento
-

☐ **Dica estratégica:**

Você pode combinar o Randomizador com blocos de **mensagem, ações e API** para **analisar qual rota gera mais conversão** ou engajamento.

Bloco de API (HTTP)

O bloco **API (HTTP)** é utilizado para fazer **requisições HTTP para serviços externos**, permitindo **consultar, enviar ou receber dados** de outras plataformas dentro do fluxo de automação.

☐ Esse bloco é essencial quando você precisa:

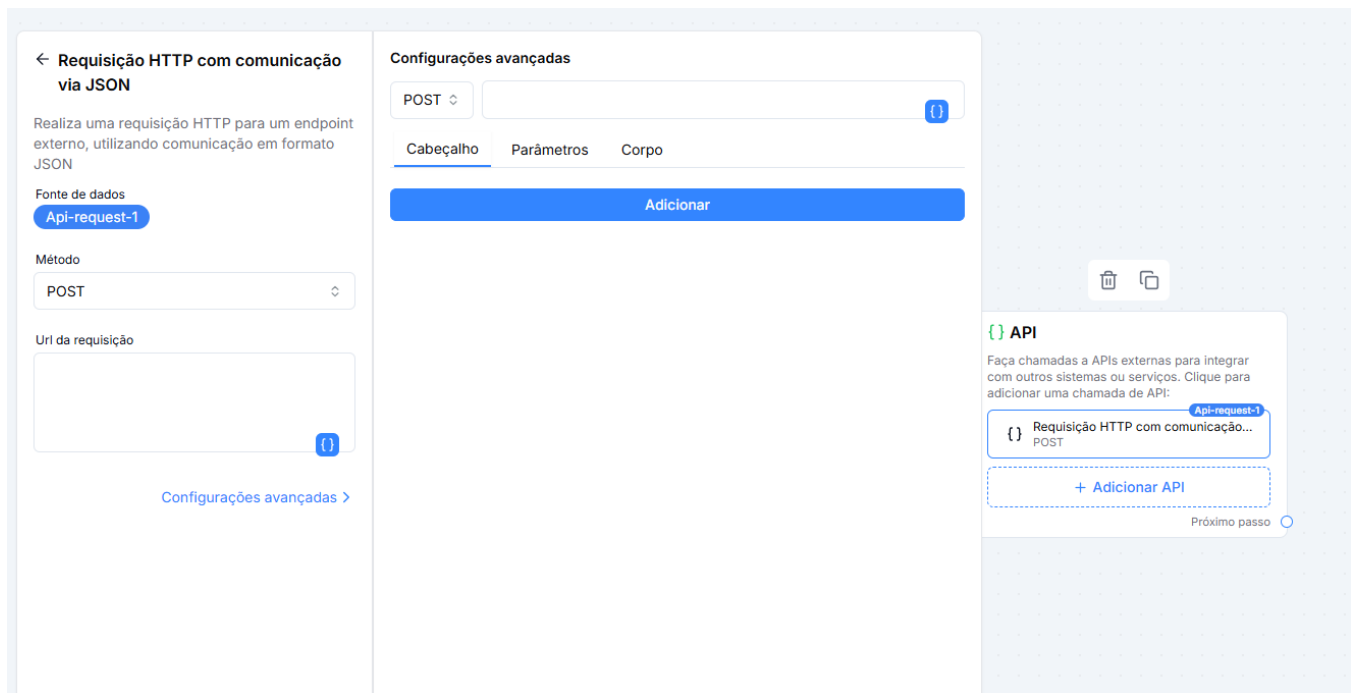
- Buscar informações em outro sistema
- Enviar dados coletados no fluxo para um CRM, ERP, planilha, etc.
- Obter respostas dinâmicas com base em APIs públicas ou privadas
- Consultar status, preços, cadastros ou realizar integrações com bancos de dados

Requisição HTTP com comunicação via JSON

Permite enviar e receber dados em **formato JSON** para um endpoint HTTP externo.

Você pode configurar:

- **Método** (GET, POST, PUT, PATCH, DELETE)
- **URL do endpoint**
- **Cabeçalhos (Headers)**
- **Corpo da requisição (Body)** com variáveis do fluxo
- **Autenticações** se necessárias (ex: token, Bearer, Basic Auth)



☐ Após a execução, a resposta da API pode ser armazenada e usada nos próximos blocos (ex: salvar retorno em variável, exibir dados, condicionar ações).

Requisição de arquivo HTTP

Utilizada quando a API externa **retorna um arquivo** (como PDF, imagem, planilha etc).

Esse arquivo pode então ser:

- Enviado ao usuário em um bloco de **mensagem de arquivo anexo**
- Armazenado ou processado em etapas futuras do fluxo

← Requisição de arquivo HTTP

Realiza uma requisição HTTP para um endpoint externo que retorna um arquivo

Fonte de dados. Será retornada um json com as propriedades url (com o link do arquivo) e size (com o tamanho do arquivo)

Api-request-1

Método

GET

Url da requisição

Configurações avançadas >

Configurações avançadas

GET

Cabeçalho

Parâmetros

Corpo

Adicionar

Exemplos de uso prático:

- Buscar o status de um pedido por CPF
- Enviar dados de um lead para o Google Sheets ou seu ERP
- Obter uma imagem personalizada via API e enviar ao usuário
- Consultar disponibilidade de agenda em sistemas de booking
- Atualizar uma ficha cadastral com base em ações no WhatsApp ou Instagram

Importante:

Após a requisição, os dados retornados **precisam ser mapeados corretamente** (usando a aba “Selecionar uma entrada de dados”) para que você possa utilizar campos como `nome`, `preço`, `status`, `resposta`, `link`, etc. dentro do restante do fluxo.

Bloco de Operações de Campos

O **bloco de Operações de Campos** é utilizado para **transformar, mapear, manipular ou repetir informações** dentro do fluxo de automação. Ele atua como um processador interno, modificando os dados que trafegam no sistema, vindos de entradas manuais, APIs ou de campos do próprio CRM.



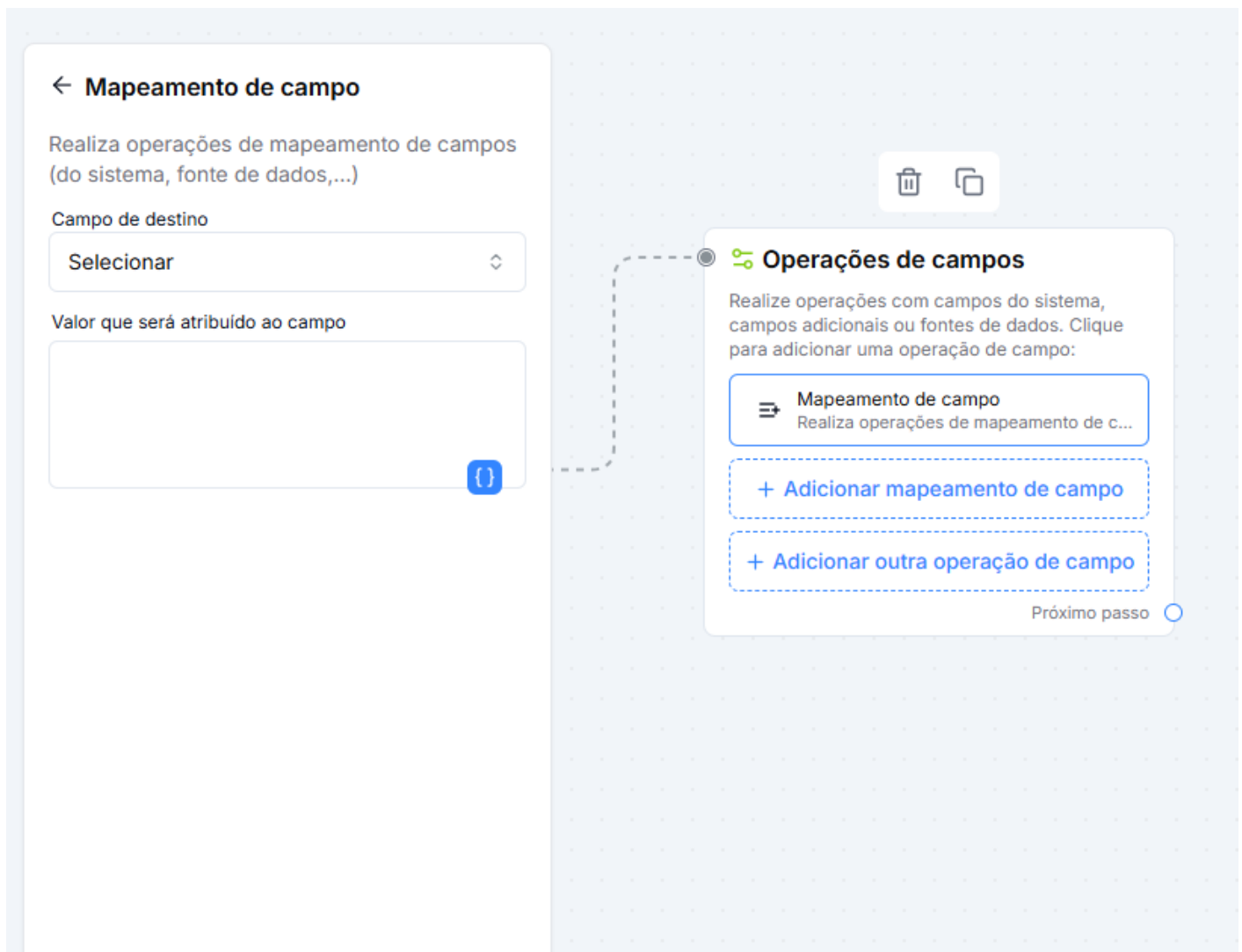
Mapeamento de Campo

Permite **criar ou atualizar valores em campos** com base em dados do sistema, campos adicionais ou resultados de requisições externas (como API/HTTP).

☐ O que pode ser feito:

- Criar um campo adicional (ex: "nome_completo") a partir da junção de outros dados
- Alterar o valor de um campo com base em variáveis dinâmicas
- Atualizar informações com base em condições
- Popular campos que serão utilizados posteriormente no fluxo

☐ Muito útil para "preparar dados" antes de enviar via API ou exibir ao usuário.



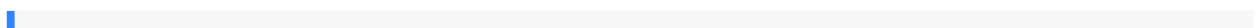
Loop de Array

Permite **iterar sobre um array de dados**, ou seja, repetir uma ação para cada item de uma lista.

☐ Ideal para:

- Processar listas vindas de uma API (ex: produtos, pedidos, mensagens)
- Separar informações em etapas diferentes para cada item
- Criar fluxos em massa com base em dados repetidos

☐ Exemplo:



Se uma API retornar 10 produtos, o loop permite percorrer cada um e executar um fluxo para cada item individualmente (exibir, enviar, comparar, etc).

Aplicações práticas:

- Montar mensagens personalizadas com campos mapeados
- Criar filtros antes de enviar dados via API
- Normalizar dados para consistência (ex: formatar nome com a primeira letra maiúscula)
- Iterar em listas para ações sequenciais ou em lote
- Converter campos para formatos compatíveis com APIs externas

Dica técnica:

Todos os campos manipulados aqui podem ser reutilizados em qualquer parte do fluxo usando `{{ campos.nome_do_campo }}` ou `{{ loop.item.nome }}` quando estiver dentro de um loop.