

# Como Usar Gatilhos na Automação

## O que são Gatilhos de Automação?

Antes de mergulharmos nos detalhes técnicos, é importante entender o papel central dos **gatilhos** dentro de uma automação.

Gatilhos são pontos de partida. Eles funcionam como sensores inteligentes que observam eventos e, ao detectá-los, **dão início a um fluxo automatizado**. Seja uma mensagem recebida, um comentário no Instagram ou uma requisição vinda de fora do sistema, o gatilho é o primeiro passo que move toda a engrenagem da automação.

Eles são fundamentais porque eliminam a necessidade de ações manuais e tornam os processos muito mais rápidos, eficientes e escaláveis. Em vez de depender de alguém para iniciar uma tarefa, o sistema faz isso automaticamente, com base em regras bem definidas.

Nesta documentação, vamos explorar diferentes tipos de gatilhos e mostrar como eles podem ser aplicados em cenários reais para aumentar sua produtividade e controle sobre os processos.

## Explicando na prática cada gatilho das automações

- Negócios
- LEADS
- Mensagens
- Instagram
- HTTPS

# Negócios

Esta documentação tem como objetivo te guiar no uso dos **gatilhos de automação** na área de **Negócios** dentro do seu sistema.

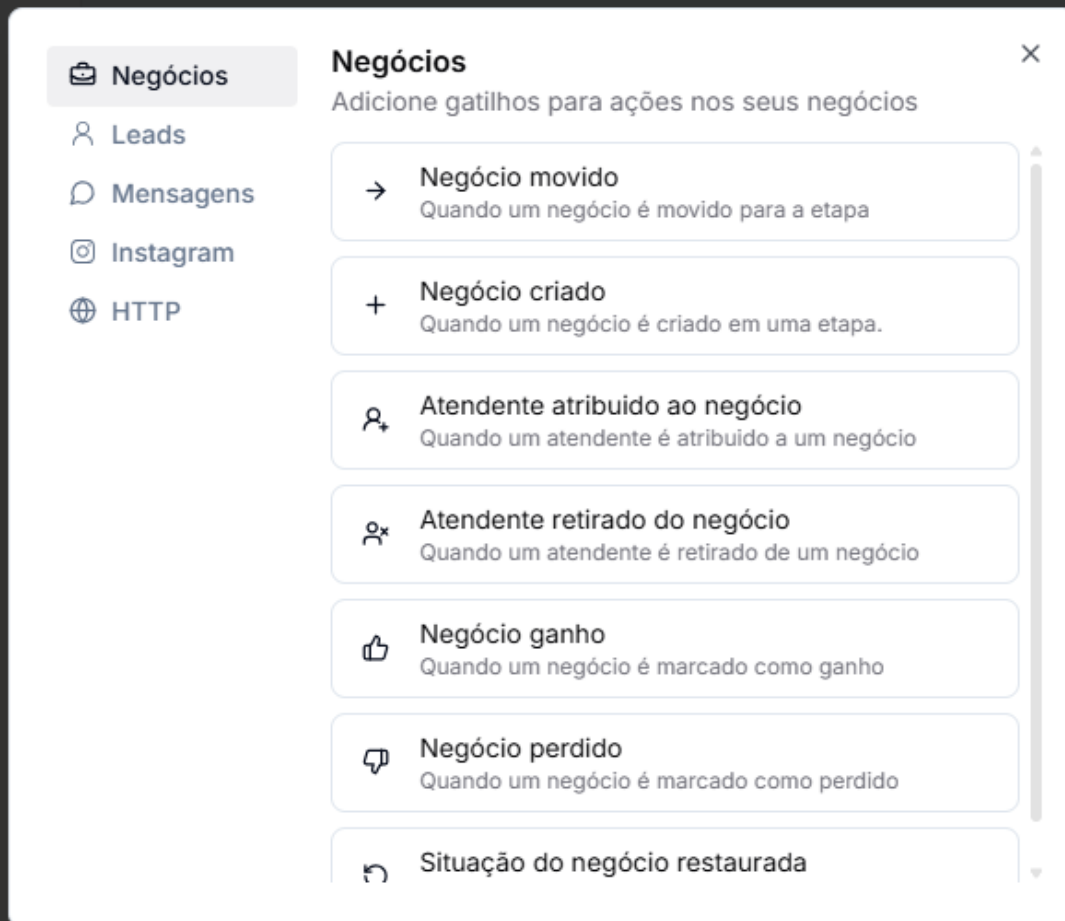
## O que são gatilhos?

Gatilhos são **eventos que disparam automações** de forma automática. Ao configurá-los, você pode definir o que deve acontecer quando um evento específico ocorre dentro do seu funil de vendas.

Para acessar os gatilhos relacionados a negócios, siga o caminho:

**Automação > Criar Nova Automação > Gatilho > Negócios**

**Você verá uma tela como esta:**



## 1. Negócio movido para etapa

### Descrição:

Este gatilho é disparado sempre que um negócio é movido de uma etapa para outra dentro do seu funil (pipeline).

### Aplicações práticas:

- Automatizar o envio de mensagens conforme o avanço no funil.
- Acionar tarefas específicas para cada etapa (ex: agendamento, cobrança, follow-up).

### Exemplo de uso prático:

“Quando o lead é movido para a etapa ‘Proposta enviada’, a automação envia um WhatsApp com a proposta e avisa o gestor comercial.”

**Dica:** Combine esse gatilho com condições para personalizar as ações conforme a etapa.  
Exemplo: se etapa = “Fechamento”, envie link de pagamento.

---

## 2. Negócio criado

**Descrição:**

Disparado quando um novo negócio é criado, seja manualmente ou por automação.

**Aplicações práticas:**

- Atribuir automaticamente um atendente.
- Iniciar um fluxo de mensagens com apresentação da empresa.

**Exemplo:**

“Assim que o negócio é criado na etapa ‘Pré-venda’, o sistema envia uma mensagem automática com informações iniciais e atribui o lead ao atendente disponível.”

---

## 3. Atendente atribuído ao negócio

**Descrição:**

Este gatilho dispara quando um atendente é atribuído ao negócio.

**Aplicações práticas:**

- Enviar mensagem com nome e foto do atendente.
- Informar o próprio atendente sobre o novo lead.

**Exemplo:**

“João foi atribuído ao lead. O cliente recebe uma mensagem: ‘Olá! Eu sou o João e vou te acompanhar daqui pra frente.’”

---

## 4. Atendente retirado do negócio

### Descrição:

Disparado quando o atendente é removido do negócio, seja manualmente ou por automação.

### Aplicações práticas:

- Notificar o time ou gestor para que um novo atendente seja designado rapidamente.
- Atualizar o status do negócio, indicando que está sem atendimento ativo.
- Iniciar uma nova automação, atribuindo um novo atendente ou movendo o negócio para uma etapa de revisão.

### Exemplo:

“Quando um atendente é removido de um negócio ativo, a automação envia uma notificação automática no WhatsApp do gestor, informando que o negócio está sem responsável e precisa ser reassumido.”

---

## 5. Negócio ganho

### Descrição:

Dispara quando o negócio é marcado como ganho, ou seja, o cliente fechou a compra ou serviço.

### Aplicações práticas:

- Iniciar um fluxo de pós-venda.
- Enviar mensagem de parabéns e próximo passo.

### Exemplo:

“Negócio fechado? A automação envia um link de boas-vindas e ativa um novo card na pipeline de ‘Onboarding’.”

---

## 6. Negócio perdido

### Descrição:

Disparado quando o negócio é marcado como perdido, por qualquer motivo.

### Aplicações práticas:

- Registrar motivo da perda
- Iniciar um fluxo de recuperação do lead (reengajamento).
- Notificar o gestor para avaliar o motivo da perda.

### Exemplo:

“Quando o lead desiste, o sistema envia uma mensagem: ‘Percebi que não conseguimos seguir... Posso entender melhor o motivo?’”

---

## 7. Situação do negócio restaurada

### Descrição:

Dispara quando a situação do negócio muda de volta para “em andamento”, depois de ter sido marcado como ganho, perdido ou arquivado.

### Aplicações práticas:

- Reativar a comunicação com o cliente.
- Restaurar tarefas ou processos pausados.
- Informar o time de que o lead voltou.

### Exemplo:

“O cliente desistiu e voltou atrás? Quando o negócio é restaurado, a automação envia uma mensagem perguntando se ele quer retomar de onde parou.”



# LEADS

Esta documentação tem como objetivo te guiar no uso dos **gatilhos de automação voltados para Leads** dentro do seu sistema.

## O que são gatilhos?

Gatilhos são **eventos que disparam automaticamente uma automação**. Eles permitem que você configure ações personalizadas com base no comportamento, status ou evolução de cada lead.

## Seção: Leads

Para acessar os gatilhos relacionados a leads, siga o caminho:

**Automação > Criar Nova Automação > Gatilho > Leads**

Você verá uma tela com opções de gatilhos que permitem executar ações baseadas em tags, comportamento de compra, valor acumulado, entre outros.

Esses gatilhos são essenciais para criar fluxos mais inteligentes, segmentados e personalizados com base nas interações dos seus leads com seu processo comercial.

## 1. Execução manual da automação por lead

### Descrição:

Esse gatilho permite que você execute uma automação manualmente, escolhendo um ou mais leads com base em filtros ou seleção direta.

### Para que serve:

Ideal para situações em que você quer acionar uma automação pontualmente, sem depender de eventos automáticos.

### Aplicações comuns:

- Reenviar campanhas específicas para um grupo de leads.
- Disparar uma automação de teste para ver se tudo está funcionando corretamente.
- Acionar um fluxo de recuperação para leads parados, manualmente.

**Exemplo prático:**

“Você filtra todos os leads com a tag 'não respondeu' e executa manualmente uma automação que envia uma nova tentativa de contato via WhatsApp.”

---

## 2. Tag adicionada ao lead

**Descrição:**

Este gatilho dispara quando uma tag é adicionada ao lead, seja manualmente ou por automação.

**Para que serve:**

Permite acionar fluxos baseados em segmentações comportamentais, interesses ou status do lead.

**Aplicações comuns:**

- Enviar conteúdo específico com base na tag.
- Mover o lead para uma etapa diferente de nutrição.
- Ativar uma nova automação relacionada à jornada do lead.

**Exemplo prático:**

“Quando a tag ‘interessado em planos mensais’ é adicionada ao lead, a automação envia uma mensagem com os valores e diferenciais dos planos disponíveis.”

---

## 3. Tag removida do lead

**Descrição:**

Este gatilho é ativado quando uma tag é removida de um lead.

**Para que serve:**

Útil para reverter automações ou encerrar comunicações relacionadas àquela tag.

**Aplicações comuns:**

- Parar o envio de uma sequência de mensagens.
- Atualizar status do lead em outras plataformas.
- Notificar o time de que o lead mudou de interesse.

**Exemplo prático:**

“Quando a tag ‘aguardando resposta’ é removida, a automação envia uma notificação ao vendedor para retomar o contato manualmente.”

---

## 4. Lead atingir uma quantidade definida de negócios ganhos

**Descrição:**

Esse gatilho dispara quando o lead atinge um número pré-definido de negócios marcados como ganhos.

**Para que serve:**

Ajuda a reconhecer e tratar leads recorrentes ou clientes fiéis com ações especiais.

**Aplicações comuns:**

- Ativar um fluxo de fidelização.
- Oferecer bônus, descontos ou recompensas por recorrência.
- Notificar o time sobre um cliente de alto valor.

**Exemplo prático:**

“Quando o lead fecha o terceiro negócio com a empresa, ele entra automaticamente em um fluxo VIP com ofertas exclusivas.”

---

## 5. Lead ultrapassar um valor definido de negócios ganhos

### Descrição:

Disparado quando o valor total dos negócios ganhos com aquele lead ultrapassa um determinado valor.

### Para que serve:

Ideal para identificar clientes com alto valor de compra e aplicar estratégias de retenção.

### Aplicações comuns:

- Mover o lead para uma carteira de atendimento especial.
- Acionar campanhas exclusivas para clientes premium.

### Exemplo prático:

“Quando um lead ultrapassa R\$ 5.000 em compras, ele é automaticamente movido para a carteira de clientes estratégicos e recebe atendimento prioritário.”

---

## 6. Lead não realiza compras nos últimos dias

### Descrição:

Este gatilho dispara quando o lead passa um número específico de dias sem realizar nenhuma compra.

### Para que serve:

Detecta inatividade e permite acionar fluxos de reengajamento ou recuperação.

### Aplicações comuns:

- Enviar mensagens de lembrete ou incentivo com cupom de retorno.
- Notificar um atendente para realizar contato ativo.
- Aplicar segmentações por tempo de inatividade.

**Exemplo prático:**

“Se o lead não realiza compras há 60 dias, a automação envia uma mensagem de saudade com 10% de desconto para estimular o retorno.”

# Mensagens

Esta documentação tem como objetivo te guiar no uso dos **gatilhos de automação relacionados a mensagens recebidas**, permitindo que você configure ações automáticas com base na entrada de comunicação do seu lead ou cliente.

## O que são gatilhos?

Gatilhos são eventos que disparam automações de forma automática. Neste caso, você poderá acionar fluxos sempre que uma **mensagem for recebida**, criando respostas ágeis, inteligentes e personalizadas.

## Seção: Mensagens

Para acessar os gatilhos relacionados a mensagens, siga o caminho:

**Automação > Criar Nova Automação > Gatilho > Mensagens**

---

## 1. Mensagem recebida

### Descrição:

Este gatilho dispara a automação assim que uma mensagem é recebida por uma instância conectada (ex: WhatsApp e Instagram).

---

## Configurações disponíveis:

## ← Mensagem recebida

Quando uma mensagem é recebida

Qual a instância que irá ouvir as mensagens e iniciar a automação?

Selecionar



Tipo da comparação das palavras-chaves

Contém



Palavras-chaves para iniciar a automação. Deixe em branco para iniciar a automação com qualquer mensagem.

Indica as condições para iniciar uma nova sessão na automação

Iniciar apenas se a sessão da automação foi finalizada



Ouvir mensagens enviadas em grupos

☐

Receber fonte de dados do provedor da mensagem

☐

## Qual a instância irá ouvir as mensagens e iniciar a automação?

Permite escolher a instância específica que deve ouvir as mensagens (ex: número de WhatsApp, conta de Instagram, etc.).

**Dica:** se você tiver mais de uma conta conectada, escolha com cuidado qual será usada para disparar a automação.

---

# Tipo de comparação das palavras-chave

Define como a automação vai identificar a mensagem recebida:

- Contém: a mensagem pode conter a palavra-chave em qualquer parte do texto.
  - igual : a mensagem precisa ser exatamente igual à palavra definida.
- 

## Palavras-chave para iniciar a automação

Especifique quais palavras ou expressões devem acionar a automação.

Se deixar em branco, qualquer mensagem recebida disparará a automação.

### Exemplo prático:

Se você colocar agendar, qualquer mensagem que contenha essa palavra ("quero agendar", "agendar consulta", etc.) irá iniciar a automação.

---

## Indica as condições para iniciar uma nova sessão na automação

Aqui você define se a automação pode ser iniciada novamente mesmo que o lead já esteja dentro dela.

Opções:

- Iniciar sempre: toda vez que uma mensagem for recebida, a automação será reiniciada.
- Iniciar apenas se a sessão da automação foi finalizada: evita que o fluxo se repita ou que o cliente entre mais de uma vez na mesma automação.
- Iniciar uma única vez para o contato: ideal para fluxos longos ou com etapas sequenciais.

---

## Ouvir mensagens enviadas em grupos

Se ativado, a automação poderá ser disparada mesmo com mensagens recebidas dentro de grupos (útil para bots que funcionam em grupos).

---

## Receber fonte de dados do provedor da mensagem

Se ativado, a automação poderá capturar dados técnicos adicionais da mensagem (ex: tipo de canal, ID da mensagem, entre outros).

---

### Boas práticas:

- Use palavras-chave estratégicas para filtrar melhor o momento do lead e disparar o fluxo ideal.
- Sempre defina a condição de sessão com cuidado para não duplicar automações em andamento.

# Instagram

Esta documentação tem como objetivo te guiar no uso do **gatilho de automação para comentários recebidos no Instagram**, permitindo que você crie fluxos automatizados com base nas interações do público com suas publicações.

## O que são gatilhos?

Gatilhos são eventos que disparam automações automaticamente. Neste caso, o evento é o **recebimento de um comentário em um post do Instagram**.

## Seção: Instagram

Para acessar esse gatilho, siga o caminho:

**Automação > Criar Nova Automação > Gatilho > Instagram**

## 1. Comentário do Instagram recebido (beta)

### Descrição:

Dispara uma automação quando um comentário é feito em uma publicação do Instagram conectada à sua conta.

### ⚠ Recurso em beta:

Funciona apenas em contas conectadas diretamente no app da DataCrazy e liberadas pela Meta.

---

## Como configurar o gatilho:



- **Instância:** Escolha a conta do Instagram que ouvirá os comentários.
- **Tipo de comparação das palavras-chave:**
  - Contém: mais comum e flexível
  - Igual: É igual a palavra chave

- **Palavras-chave:** Informe termos que disparam a automação (ex: "ebook", "quero", "curso"). Deixe em branco para disparar com qualquer comentário.

← **Comentário do Instagram recebido**

Quando um comentário do Instagram é recebido



Qual a instância que irá ouvir os comentários e iniciar a automação?

 ju\_piter 


Filtrar mídia específica

☐


Tipo da comparação das palavras-chaves

Contém  

Palavras-chaves para iniciar a automação. Deixe em branco para iniciar a automação com qualquer mensagem.

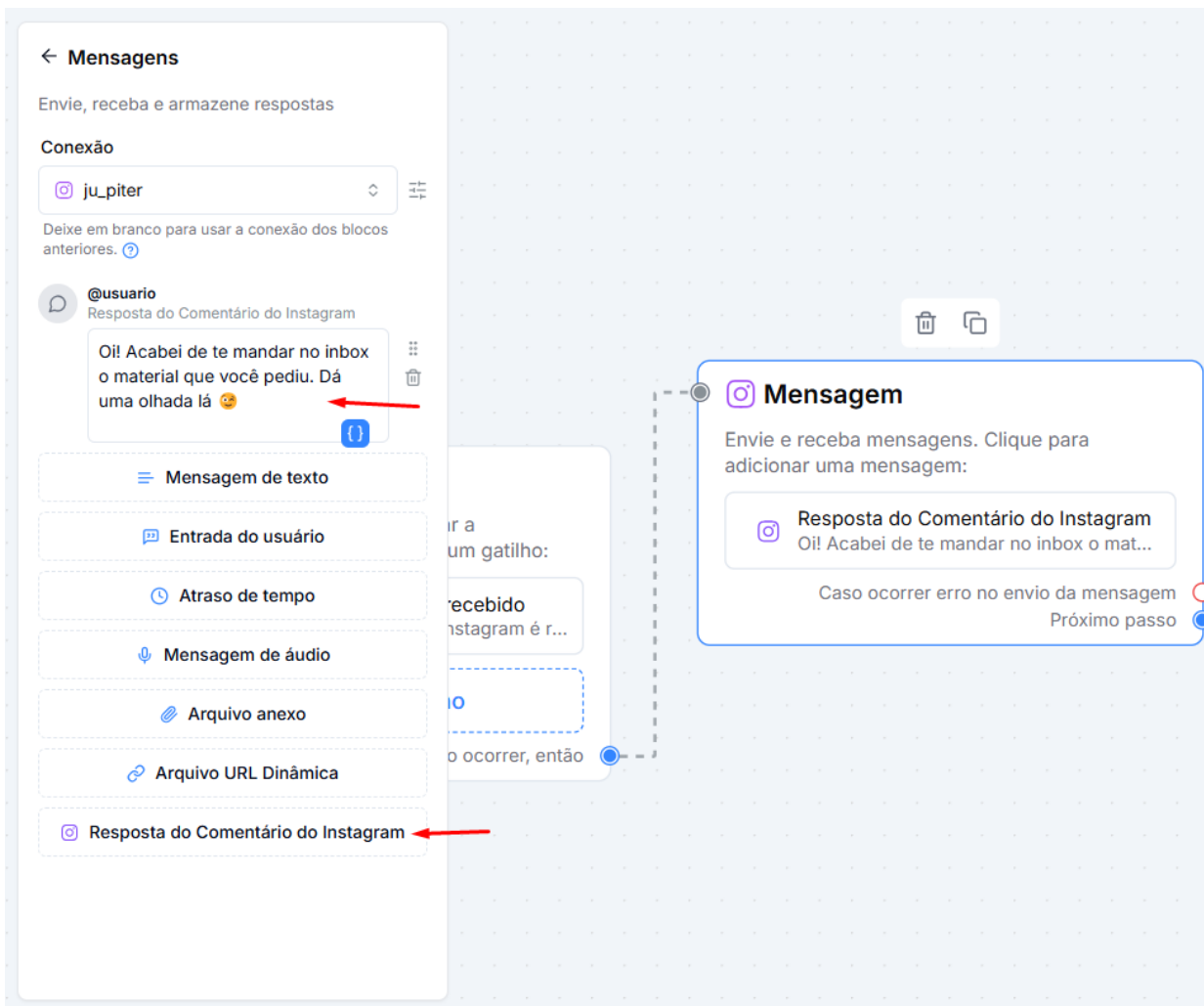
Quero x 

Indica as condições para iniciar uma nova sessão na automação

Iniciar apenas se a sessão da automação foi finalizada 

## **Obrigatório: Adicionar o bloco de mensagem do tipo “Comentário do Instagram”**

Após o gatilho, é obrigatório adicionar um bloco de mensagem do tipo Comentário do Instagram para que a automação funcione corretamente.



## Como configurar:

1. Vá até a aba Mensagens
2. Adicione o bloco Comentário do Instagram
3. Selecione a instância correta
4. Escolha se deseja enviar via Direct (Resposta Privada ON) ou como resposta pública (Resposta Privada OFF)
5. Escreva a mensagem de resposta

### Exemplo de resposta privada:

“Oi! Acabei de te mandar no inbox o material que você pediu. Dá uma olhada lá ☺☺”

**Exemplo de resposta pública:**

“Oi! Acabei de te mandar no direct. Confere lá! ☺☺”

---

**Boas práticas:**

- Use palavras-chave simples para facilitar o disparo da automação.
- Sempre teste o fluxo comentando de uma conta diferente da sua.
- Evite mensagens genéricas se usar resposta pública — o ideal é redirecionar para o DM.

# HTTPS

Esta documentação tem como objetivo te guiar na utilização do gatilho de requisição HTTP, permitindo que você dispare automações a partir de integrações externas, como CRMs, ERPs, e-commerces, ferramentas de pagamento, formulários e muito mais.

---

## 1. Requisição HTTP (Webhook)

### Descrição:

Este gatilho é disparado quando uma requisição HTTP é enviada para a URL gerada pelo sistema. Ele permite que outras plataformas externas iniciem uma automação dentro da sua conta DataCrazy.

---

## Como configurar:

### URL do Webhook

Ao criar esse gatilho, o sistema gera automaticamente uma URL exclusiva. Essa URL deve ser usada na plataforma externa para enviar os dados via método POST (ou GET, se suportado).

**Exemplo de uso:** o webhook pode ser acionado quando:

- Um cliente preenche um formulário
- Uma compra é aprovada em um checkout
- Um CRM externo envia um novo lead
- Um evento acontece no seu sistema

### Fonte de dados (opcional)

Você pode definir um nome para identificar de onde os dados estão vindo.

Isso facilita a organização, principalmente quando há múltiplos webhooks integrados.

---

## Exemplo prático:

### Cenário:

Você usa um formulário externo (como Typeform, Google Forms ou Lead Ads) e quer que, quando ele for preenchido, uma automação seja disparada no DataCrazy.

### Passos:

1. Crie uma automação com o gatilho Requisição HTTP (Webhook).
  2. Copie a URL gerada.
  3. Vá até a ferramenta externa e configure a integração (ex: via Zapier, Make, n8n ou Webhook nativo).
  4. Faça um teste de envio.
  5. Verifique se a automação foi acionada com sucesso.
- 

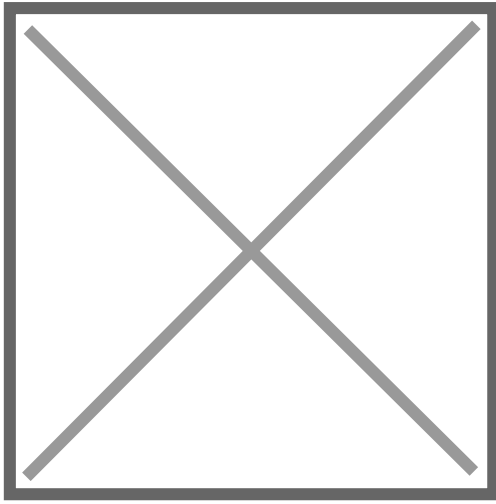
## Importante: Sempre adicione um próximo bloco

Apenas receber a requisição HTTP não é suficiente para executar uma ação.

Você precisa continuar o fluxo da automação com pelo menos um bloco adicional após o webhook — como:

## Blocos comuns após o webhook:

- Operações de campo: para tratar ou mapear os dados recebidos (ex: extrair e-mail, nome, telefone).



- Criar lead: para registrar os dados no CRM.
  - Condição: para direcionar o fluxo conforme critérios (ex: se o valor é maior que X, então...).
  - Mensagem: para responder automaticamente com base nos dados recebidos.
- 

## Exemplo de fluxo funcional:

1. Gatilho: Requisição HTTP recebida
2. Bloco: Operações de campos (mapeamento dos dados recebidos)
3. Bloco: Salvar lead no CRM
4. Bloco: Enviar mensagem de boas-vindas no WhatsApp

Sem um próximo passo, a automação não será executada completamente. O webhook será recebido, mas nada acontecerá visivelmente.

---

### Boas práticas:

- Verifique se os dados enviados estão no formato esperado (JSON é o mais comum).
- Use ferramentas como [reqbin.com](https://reqbin.com) ou [Postman.com](https://postman.com) para testar a requisição antes de integrar definitivamente.
- Combine o gatilho com blocos como “mensagem”, “condição” ou “salvar lead” para criar fluxos dinâmicos a partir da entrada externa.

