

Automações do CRM: gatilhos e blocos do fluxo

Todo fluxo começa num **Gatilho** (o que faz o card entrar) e continua por **blocos** ligados uns aos outros. Você arrasta da bolinha de saída de um bloco até o topo do próximo — cada saída leva a um único destino.

Gatilhos: o que coloca o card no fluxo

Gatilho	Quando dispara
Inscrição manual	Nunca sozinho — você inscreve pelo kanban ou pelo painel do card
Card criado	No instante em que um card novo nasce (dá pra filtrar por pipeline, landing page, canal ou categoria do EduChat)
Card entrou na etapa	Quando o card entra numa das etapas marcadas (card que já estava lá não dispara)
Tag adicionada ao lead	Quando a tag é colada no lead
Mensagem recebida	Quando o lead escreve — qualquer mensagem, só a primeira, contendo palavra-chave, ou por intenção (IA)
Matrícula expirando	X dias antes de expirar (verificado de hora em hora)
Aluno sem acessar há X dias	Quando o aluno completa X dias sem entrar (de hora em hora)
Pedido pago	Em até 1 minuto após o pagamento confirmar — bom pra pós-venda
Prospecção ativa	O próprio fluxo busca leads na sua base, no ritmo de uma cota diária (veja o guia de Prospecção)

Blocos de conversa

- **Mensagem** — envia WhatsApp, e-mail, Instagram ou EduChat. A opção "**Canal do card**" responde por onde o lead falou — um fluxo só atende todos os canais. Aceita template pronto, texto próprio com variáveis ({nome}, {curso}, {resposta.x} ...) e anexo até 20 MB.
- **Pergunta** — envia uma pergunta com até **3 botões** (limite do WhatsApp) e espera a resposta. Cada botão vira uma saída do bloco; configure também os "termos que valem como clique" (ex: "sim, bora, vamo"). **A saída "Sem resposta" é obrigatória** — todo mundo que não responde precisa de um destino. Com "**Guardar a resposta como**", a resposta vira variável ({resposta.interesse}) pros próximos blocos.
- **Agendamento** — oferece os horários livres da Agenda do atendente e marca a call sozinho. Saídas: Agendou / Não agendou / Sem resposta.

WhatsApp Oficial: a janela de 24 horas

Se o envio sai pelo **WhatsApp Oficial**, a Meta só entrega texto livre pra quem falou com você nas últimas 24 horas. Fora da janela, **só modelo aprovado é entregue**. Por isso: em fluxos com esperas longas, escolha um **Modelo aprovado da Meta** no bloco (com modelo escolhido, é ele que sai — sempre), ou configure um plano B.

Plano B ("Se o envio falhar ☐☐")

Cada Mensagem/Pergunta aceita uma pilha de planos B, em ordem: **tentar por outro canal** (ex: falhou no WhatsApp → sai por e-mail), **ignorar a falha e seguir**, ou **parar o fluxo pra este lead**. Sem nenhum plano B, o sistema tenta de novo em 1 dia — e duas falhas seguidas encerram a inscrição.

Blocos de lógica

- **Condição** — divide o fluxo em **Sim / Não**. São 13 verificações (tem a tag, score, já respondeu, etapa atual, canal, valor, tem WhatsApp/e-mail, dias parado, resposta capturada...). Com várias verificações, você escolhe se precisa valer TODAS ou QUALQUER uma. As duas saídas são obrigatórias.
- **Consulta** — busca no banco da plataforma: usuário (por CPF/e-mail/WhatsApp), matrículas, ingressos, comunidades, rastreio do último envio físico ou material pelo título. Saídas **Achou / Não achou**, e o resultado vira variável (ex: {resposta.aluno.nome}, {resposta.material.link}).
- **Teste A/B** — divide o tráfego entre variantes por peso. Ponha um bloco ☐☐ Meta no ponto de conversão de cada ramo pra saber qual variante ganha.
- **Espera** — pausa por minutos, horas ou dias. Dá pra ancorar o próximo passo num horário ("soltar às 10:00") e **respeitar o expediente** (se vencer de madrugada, espera abrir).

Blocos de ação

- **Ação** — mover de etapa ou pipeline, adicionar/remover tag, atribuir atendente (ou rodízio), gravar campo no card, **criar tarefa** ou **avisar o atendente** (aparece no Meu dia, no card do kanban e no sininho), encerrar o card, ☐ **Meta de conversão** (só registra, pra métricas) ou **chamar webhook** (integração externa).
- **Fim** — encerra o fluxo, com opção de mover o card pra uma etapa ao terminar.

Antes de publicar

O botão **Publicar** valida tudo e mostra o que falta com mensagens claras ("A pergunta 'X': ligue a saída 'sem resposta'..."). Bloco solto (sem caminho desde o gatilho) é erro, não aviso. **Salvar rascunho** aceita fluxo incompleto e lista todas as pendências na barra amarela do topo.

Revisão #1

Criado 11 setembro 2026 20:49:26 por EduStore

Atualizado 11 setembro 2026 20:49:26 por EduStore