Agentes de IA

Crie agentes de IA que atendem sozinhos e transferem para humano quando preciso.

- Configurar seu provedor de IA (chave própria)
- Criar um agente de IA no builder
- Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)
- Escrever boas instruções (prompt) para o agente
- Definir supervisão humana e hand-off para agente humano
- Configurar um Supervisor de IA
- Monitorar uso e custos do agente

Configurar seu provedor de IA (chave própria)

Cadastre a sua própria chave de IA (OpenAI ou Anthropic) para que os agentes possam pensar e responder. É o primeiro passo antes de criar qualquer agente.

> Este recurso faz parte do módulo **Agentes Inteligentes**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Salvar uma chave de IA própria (BYO-key) em **Provedores**, deixando-a pronta para ser usada pelos agentes.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador** (apenas administradores gerenciam agentes inteligentes)
- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Uma chave de API da **OpenAI** ou da **Anthropic**, obtida no painel do provedor
- Acesse pelo computador: esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

5 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Agentes IA → botão **Provedores**

Passo a passo

1. Na tela **Agentes IA**, clique em **Provedores**, no topo direito. Abre a janela **Provedores**.



Janela Provedores, onde ficam as chaves de IA usadas pelos agentes, com o botão Adicionar provedor

2. Clique em **Adicionar provedor**.
3. Preencha o **Nome**: é só um rótulo interno para você reconhecer a chave (ex.: "OpenAI (produção)").
4. Em **Tipo**, escolha **OpenAI (ChatGPT)** ou **Anthropic (Claude)**, conforme o provedor da sua chave.
5. Cole a chave em **Chave da API**. Ela é do tipo senha e não fica visível na tela.
6. Clique em **Salvar**. A chave é validada junto ao provedor no momento de salvar.

Resultado esperado

Aparece a mensagem "Provedor criado" e a credencial passa a constar na lista, mostrando o tipo e apenas uma dica final da chave (as chaves nunca são exibidas de volta por segurança). Ao editar, o campo **Chave da API** fica vazio. Digite uma nova chave só quando quiser substituir a atual.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Informe a chave do provedor". **Solução:** o campo **Chave da API** é obrigatório ao criar um provedor novo. Cole a chave antes de salvar.
- **Sintoma:** erro ao salvar informando chave inválida. **Solução:** confira se copiou a chave inteira (começa com `sk-` na OpenAI e `sk-ant-` na Anthropic) e se ela ainda está ativa no painel do provedor.
- **Sintoma:** não consigo excluir um provedor. **Solução:** provedores marcados com **Em uso** estão vinculados a um agente, a uma base de conhecimento, a um Supervisor de IA ou à Análise IA. Troque o provedor deles antes de excluir.

Artigos relacionados

- Criar um agente de IA no builder
- Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)
- Monitorar uso e custos do agente
- Entender planos, módulos e o que está incluído

Criar um agente de IA no builder

Monte um agente de IA que atende os seus contatos automaticamente, passando pelo assistente em 8 passos: tipo, nome, empresa, comportamento, habilidades, conhecimento, atuação e revisão.

> Este recurso faz parte do módulo **Agentes Inteligentes**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Criar um agente de IA no assistente passo a passo e ativá-lo.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Um provedor de IA cadastrado (opcional: sem um, o próprio assistente cria um com uma chave da OpenAI no último passo; veja Configurar seu provedor de IA (chave própria))
- Acesse pelo computador: esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

15 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Agentes IA → Novo agente

Passo a passo

1. Clique em **Novo agente**, no topo direito da tela **Agentes IA**. Abre o assistente em tela cheia, com uma barra de progresso e 8 passos: **Tipo**, **Nome**, **Empresa**, **Comportamento**, **Habilidades**, **Conhecimento**, **Atuação** e **Revisão**.



Assistente Novo agente no passo 1 de 8: a barra de progresso e os modelos Vendedor, SDR, Suporte, Recepcionista, Onboarding e Personalizado

2. No passo **Tipo**, escolha um modelo pronto: **Vendedor**, **SDR**, **Suporte**, **Recepcionista**, **Onboarding** ou **Personalizado** (começa do zero). O modelo escolhido pré-preenche tom de voz, habilidades, estágios da conversa e instruções internas; dá para ajustar tudo depois.
3. No passo **Nome**, defina o **Nome do agente**, ligue **Assinar mensagens com o nome do agente** e/ou **Responder com ritmo humano** se quiser, e escolha o **Tom de voz** e o **Formato das respostas**. A tela mostra um exemplo de resposta para a combinação escolhida.
4. No passo **Empresa**, selecione uma empresa já cadastrada ou clique em **Cadastrar nova empresa** e preencha **Nome**, **Setor**, o que a empresa vende ou faz, **Diferenciais** e **Público-alvo**. O agente usa essas informações para responder pelos seus clientes.
5. No passo **Comportamento**, escreva o **Objetivo do agente** (ou toque em um dos exemplos do modelo escolhido), ajuste os **Estágios da conversa** se quiser guiar o atendimento por etapas, e liste em **Comportamento e regras específicas (opcional)** os limites do agente. Dicas de redação em Escrever boas instruções (prompt) para o agente.

6. No passo **Habilidades**, ative o que o agente pode executar: **Transferir atendimento**, **Criar tarefa**, **Adicionar etiqueta**, **Mover card de etapa**, **Atualizar contato** e **Interpretar datas (calendário)**. As cinco primeiras só ficam ativas com pelo menos um **caso de uso** (nome, descrição de quando usar e a configuração da ação, ex.: a equipe que recebe uma transferência), até 4 casos de uso por habilidade.
7. No passo **Conhecimento** (opcional, dá para clicar em **Pular**), marque as bases já existentes que o agente pode consultar ou envie um arquivo **DOCX ou CSV** para criar uma base rapidamente. Bases do tipo **Perguntas e Respostas** ou **Tabela** só dá para criar depois, editando o agente (veja Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)).
8. No passo **Atuação**, escolha em quais canais conectados o agente atende (opcional: sem canal, ele fica disponível para uso em chatbots e integrações), o **Modo de teste (sandbox)**, as equipes atendidas, o público, o horário de atendimento e a **Equipe de fallback** para quando a IA não puder continuar.
9. No passo **Revisão**, confira o resumo e clique em **Ativar agente**. Se ainda não tiver um provedor configurado, cole antes a **Chave da API OpenAI**.

Resultado esperado

O agente é criado com o **Status Ativo**. Se você escolheu um canal, o AtendeBot já cria e publica um chatbot para atendê-lo ali; sem canal, o agente fica disponível para uso num chatbot (ação **Agente de IA**) ou em integrações. Se deixou o **Modo de teste (sandbox)** ligado, o agente só responde a quem passar pelo filtro. Use o botão **Conversar** no card do agente para testar, e **Publicar para todos**, no menu do card, quando quiser liberar para todos os contatos.

Erros comuns

- **Sintoma:** o botão **Avançar** fica desabilitado. **Solução:** cada passo tem seu mínimo: **Nome do agente** no passo **Nome**, uma empresa selecionada ou cadastrada no passo **Empresa**, um **Objetivo do agente** no passo **Comportamento** e, no passo **Revisão**, um provedor já configurado ou uma chave da OpenAI colada.
- **Sintoma:** erro ao validar a chave no passo **Revisão**. **Solução:** confira se colou a chave inteira (a da OpenAI começa com `sk-`) e se ela está ativa no painel do provedor. Para usar Anthropic, cadastre o provedor antes de começar, em Configurar seu provedor de IA (chave própria).
- **Sintoma:** a tela mostra "Acesso restrito". **Solução:** apenas administradores gerenciam agentes inteligentes; peça o perfil ao administrador.

Artigos relacionados

- Configurar seu provedor de IA (chave própria)
- Escrever boas instruções (prompt) para o agente
- Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)
- Definir supervisão humana e hand-off para agente humano
- Configurar um Supervisor de IA

Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)

Ensine o agente com os seus próprios materiais: cole textos ou envie arquivos (FAQ, manual, catálogo) e o AtendeBot indexa tudo para o agente consultar durante o atendimento.

> Este recurso faz parte do módulo **Agentes Inteligentes**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Criar uma base de conhecimento e alimentá-la com textos e documentos para o agente responder com base neles (RAG).

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Um agente criado, mesmo que **Rascunho** (veja Criar um agente de IA no builder). Bases se criam a partir da edição de um agente
- Um provedor de IA cadastrado (veja Configurar seu provedor de IA (chave própria)), obrigatório para indexar o conteúdo, exceto no tipo **Tabela**
- Acesse pelo computador: esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Agentes IA → edite um agente → passo **Conhecimento** → **Nova base**

Passo a passo

1. Edite um agente (existente ou recém-criado) e vá ao passo **Conhecimento**. Clique em **Nova base**. Abre a janela **Bases de conhecimento**; clique em **Nova base** de novo, agora dentro da janela, para abrir o formulário de criação.
   A janela lista todas as bases da conta, e mais de um agente pode usar a mesma base.
2. Preencha o **Nome** e escolha o **Tipo**: **Grupo de arquivos**, **Perguntas e Respostas** ou **Tabela**. O tipo não muda depois de criada a base.
3. Em **Quando usar**, descreva quando o agente deve consultar esta base (ex.: "Use para responder sobre preços e disponibilidade de produtos"). Esse texto vira a descrição da ferramenta que o agente usa para decidir quando abrir a base.
4. Escolha o **Provedor** (obrigatório, exceto no tipo **Tabela**, que usa consulta exata) e clique em **Criar base**.
5. Com a base salva, o editor de conteúdo aparece embaixo do formulário e muda conforme o **Tipo**: em **Grupo de arquivos**, cole um texto no campo **Colar texto** e clique em **Adicionar texto**, ou clique em **Enviar arquivo** para subir um documento (txt, md, csv, pdf, docx); em **Perguntas e Respostas**, adicione pares de pergunta e resposta; em **Tabela**, monte colunas e linhas à mão ou clique em **Importar csv/xlsx**.
6. Confira a lista **Arquivos** (ou **Perguntas e respostas**/a tabela, conforme o tipo), que mostra quantos trechos foram indexados. Para reprocessar tudo após mudanças num **Grupo de arquivos**, clique em **Reindexar**.
7. Feche a janela **Bases de conhecimento** e, de volta ao passo **Conhecimento** do agente, marque a base na lista para vinculá-la a ele. Para um **Grupo de arquivos** ou uma **Tabela**, o atalho **Upload rápido** (DOCX ou CSV) cria a base, indexa o arquivo e já vincula ao agente num só passo.

Resultado esperado

Cada texto ou arquivo indexado aparece na lista com o número de trechos, e a base passa a constar na lista de **Bases de conhecimento**, disponível para qualquer agente do tenant. Deixe a base com **Status Ativo** e confirme que ela está marcada no passo **Conhecimento** do agente (veja Criar um agente de IA no builder).

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Selecione um provedor de IA para indexar o conteúdo". **Solução:** escolha um **Provedor** antes de criar a base. Bases de arquivos e de perguntas e respostas dependem dele para indexar.
- **Sintoma:** aparece "Este provedor não tem chave configurada". **Solução:** cadastre ou corrija a chave em **Provedores** (veja Configurar seu provedor de IA (chave própria)).
- **Sintoma:** o agente não usa o conteúdo da base. **Solução:** confira se a base está com **Status Ativo**, se foi marcada no passo **Conhecimento** do agente e se o texto de **Quando usar** descreve bem a situação de uso.

Artigos relacionados

- Configurar seu provedor de IA (chave própria)
- Criar um agente de IA no builder
- Escrever boas instruções (prompt) para o agente
- Monitorar uso e custos do agente

Escrever boas instruções (prompt) para o agente

Escreva instruções claras para o agente saber quem é, o que deve fazer e o que nunca pode fazer. É o que separa um atendimento bom de um genérico.

> Este recurso faz parte do módulo **Agentes Inteligentes**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Preencher bem as **Instruções (system prompt)** e o **Objetivo** do agente para que ele responda no tom e nos limites certos.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Um agente criado (veja Criar um agente de IA no builder)
- Acesse pelo computador: esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

15 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Agentes IA → menu do card do agente → **Editar** → passo **Comportamento**

Passo a passo

1. Na lista de **Agentes IA**, abra o menu (ícone ⋮) do card do agente e clique em **Editar**. Vá ao passo **Comportamento**.
2. No campo **Instruções (system prompt)**, descreva em texto corrido: quem é o agente, o público que atende, o objetivo da conversa e como ele deve se comportar. Seja específico: "Você é o atendente virtual da Loja X, especializado em tênis de corrida" funciona melhor do que "Seja útil".
3. Se quiser guiar a conversa por etapas, use **Estágios da conversa**: até 12 estágios, cada um com um nome (ex.: "Qualificação") e uma descrição do que fazer ali. É opcional: o agente também funciona sem nenhum estágio definido.
4. Liste no campo **Comportamento e regras específicas (opcional)** os limites inegociáveis, um por linha (ex.: "Nunca prometer descontos", "Não falar de concorrentes", "Quando não souber, transferir para um humano").
5. No passo **Perfil**, alinhe o **Tom** (**Consultivo e Acolhedor**, **Neutro e Equilibrado** ou **Formal e Institucional**) e o **Objetivo** com o que você escreveu nas instruções, pois eles se reforçam. Para ajustar o tamanho das respostas, o campo **Formato da resposta** fica no passo **Configurações**, dentro de **Configurações avançadas**.
6. Clique em **Salvar** e teste o agente em uma conversa real (botão **Conversar**, na lista de agentes) antes de deixá-lo **Ativo**.

Resultado esperado

O agente responde no tom escolhido, mantém o foco no objetivo e respeita as restrições que você listou. Ao escolher um **Tom** no passo **Perfil**, você vê um exemplo de resposta no estilo selecionado; o mesmo vale para o **Formato da resposta**, no passo **Configurações**.

Erros comuns

- **Sintoma:** o agente foge do assunto ou inventa informação. **Solução:** deixe as **Instruções** mais específicas e vincule uma base de conhecimento com as respostas oficiais (veja Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)).
- **Sintoma:** as respostas ficam longas ou curtas demais. **Solução:** ajuste o **Formato da resposta**, no passo **Configurações** → **Configurações avançadas**, e reforce o tamanho desejado nas **Instruções**.
- **Sintoma:** o agente não transfere quando deveria. **Solução:** deixe explícito nas regras quando transferir e configure a habilidade **Transferir atendimento**, no passo **Comportamento** (veja Definir supervisão humana e hand-off para agente humano).

Artigos relacionados

- Criar um agente de IA no builder
- Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)
- Definir supervisão humana e hand-off para agente humano
- Qual a diferença entre chatbot e agente de IA?

Definir supervisão humana e hand-off para agente humano

Garanta que ninguém fique preso conversando com a IA: configure quando e para qual equipe o agente deve passar a conversa a um atendente humano.

> Este recurso faz parte do módulo **Agentes Inteligentes**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Configurar as duas formas de transferência do agente: a habilidade **Transferir atendimento** (o próprio agente decide, com base no que você descrever, ex.: o contato pede um humano) e a **Equipe de fallback** (transferência automática quando a IA trava por um problema técnico).

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Um agente criado (veja Criar um agente de IA no builder)
- Equipes cadastradas para receber as conversas (veja Criar uma equipe e atribuir agentes)
- Acesse pelo computador: esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Agentes IA → menu do card do agente → **Editar** → passos **Comportamento** e **Configurações**

Passo a passo

1. Abra o agente para editar e vá ao passo **Comportamento**. No card da habilidade **Transferir atendimento**, clique em **Adicionar caso de uso**. Abre o formulário **Novo caso de uso: Transferir atendimento**.
2. Preencha o **Nome do caso de uso** (ex.: "Pedido de humano") e, em **Descrição de uso**, escreva quando o agente deve transferir: é esse texto que o agente usa para decidir na hora (ex.: "O contato pediu para falar com uma pessoa, ou trouxe um assunto fora do que você sabe responder").
3. Escolha a **Equipe de transferência** (obrigatória) e, se quiser, a **Mensagem ao transferir (opcional)**, o que o contato recebe no momento da transferência. Clique em **Salvar**.
4. Repita para outros motivos de transferência, se precisar, até 4 casos de uso nesta habilidade (10 no total, somando as outras habilidades do agente).
5. Vá ao passo **Configurações** e role até o bloco **Equipe de fallback**. Ele não depende de nenhum caso de uso: é usado sempre que a IA não consegue continuar: limite de turnos atingido, erro do agente ou créditos esgotados. Escolha a **Equipe** (ou deixe em **Automático (equipe do canal)**) e, se quiser, a **Mensagem ao transferir (opcional)**.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

Quando o contato pede um humano (ou qualquer situação que você tenha descrito num caso de uso de **Transferir atendimento**), a conversa sai da IA e entra na fila da equipe definida naquele caso de uso, com a mensagem configurada nele. Quando a IA não consegue continuar por um problema técnico (turnos esgotados, erro do agente, créditos zerados), a conversa vai para a **Equipe de fallback**, independente de qualquer caso de uso.

Erros comuns

- **Sintoma:** as conversas transferidas não chegam a ninguém. **Solução:** confira se a equipe escolhida (no caso de uso ou na **Equipe de fallback**) tem membros, e se o canal

tem uma equipe padrão configurada quando você deixou **Automático (equipe do canal)** (veja Definir a equipe padrão por canal).

- **Sintoma:** o agente nunca transfere, mesmo quando o contato pede. **Solução:** confira se existe um caso de uso de **Transferir atendimento** com status **Ativa** (o card mostra **Ativa**/**Inativa**), com uma equipe definida, e se a **Descrição de uso** cobre essa situação. Reforce também nas **Instruções** quando transferir (veja Escrever boas instruções (prompt) para o agente).
- **Sintoma:** o seletor de equipe aparece vazio. **Solução:** cadastre uma equipe primeiro (veja Criar uma equipe e atribuir agentes).

Artigos relacionados

- Criar um agente de IA no builder
- Escrever boas instruções (prompt) para o agente
- Criar uma equipe e atribuir agentes
- Definir a equipe padrão por canal

Configurar um Supervisor de IA

Use um Supervisor de IA quando você tem vários agentes especialistas: ele lê cada conversa e a encaminha ao agente certo, funcionando como uma recepção inteligente.

> Este recurso faz parte do módulo **Agentes Inteligentes**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

> Hoje não existe, dentro do AtendeBot, uma tela para **criar** ou **editar** um Supervisor de IA, apenas a ação **Supervisor de IA**, no builder de chatbots, para usar um supervisor já provisionado. Essa ação só aparece na paleta depois que a sua conta tem ao menos um supervisor. Para ativar o roteamento multi-agente, fale com o suporte (veja o passo a passo abaixo).

Objetivo

Entender o que um Supervisor de IA faz e usar, num chatbot, um supervisor já provisionado para a sua conta pelo suporte.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Dois ou mais agentes criados para o supervisor distribuir (veja Criar um agente de IA no builder)
- Um Supervisor de IA provisionado pelo suporte para a sua conta (veja **Erros comuns**)
- Acesse pelo computador: esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

5 minutos (depois de o supervisor já estar provisionado).

Caminho de acesso

Bots → Chatbots → editar um chatbot → nó **Supervisor de IA**

Passo a passo

1. Se a sua conta ainda não tem nenhum Supervisor de IA, a ação **Supervisor de IA** não aparece na paleta de nós do builder. O provisionamento é feito pelo suporte, não por uma tela do app: abra um chamado informando quais agentes (veja Criar um agente de IA no builder) devem compor o supervisor e como você quer que o roteamento decida entre eles (ex.: "dúvidas técnicas → Suporte; preços e planos → Vendas").
2. Depois de provisionado, adicione a ação **Supervisor de IA** no builder de chatbots (veja Criar um chatbot no builder visual, sem código). Ela fica ao lado da ação **Agente de IA** na paleta de nós.
3. No campo **Supervisor de IA**, selecione o supervisor e publique o chatbot normalmente (veja Publicar, pausar e acompanhar o chatbot).

Resultado esperado

Conversas que chegam a esse ponto do chatbot são roteadas pelo supervisor para o agente especialista mais adequado, com transferência para uma equipe humana quando nenhum agente serve ou há um problema no roteamento. Essa configuração é feita pelo suporte no momento do provisionamento.

Erros comuns

- **Sintoma:** a ação **Supervisor de IA** não aparece na paleta do builder. **Solução:** normal se a sua conta ainda não tem nenhum supervisor, então peça o provisionamento ao suporte. Enquanto isso, use um chatbot com a ação **Agente de IA** por especialidade.
- **Sintoma:** um chatbot antigo tem o nó **Supervisor de IA** e o campo mostra "Nenhum supervisor nesta conta". **Solução:** o supervisor usado foi arquivado ou removido. Fale com o suporte para provisionar outro, ou troque o nó por uma ação **Agente de IA**.

- **Sintoma:** preciso mudar o roteamento de um supervisor existente (agentes, instruções, equipe de fallback). **Solução:** também depende do suporte hoje, pois não há tela própria no app para editar um Supervisor de IA.

Artigos relacionados

- Criar um agente de IA no builder
- Definir supervisão humana e hand-off para agente humano
- Criar um chatbot no builder visual, sem código
- Monitorar uso e custos do agente

Monitorar uso e custos do agente

Acompanhe quanto os seus agentes consumiram no mês, veja o gasto por agente e defina um teto para não ter surpresas na fatura da IA.

> Este recurso faz parte do módulo **Agentes Inteligentes**. Se ele não aparecer na sua conta, fale com o administrador para ativá-lo. Veja Planos e módulos.

Objetivo

Consultar o uso e os custos de IA do mês e, se quiser, definir um teto mensal de gasto.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Pelo menos um agente em uso (veja Criar um agente de IA no builder)
- Acesse pelo computador: esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

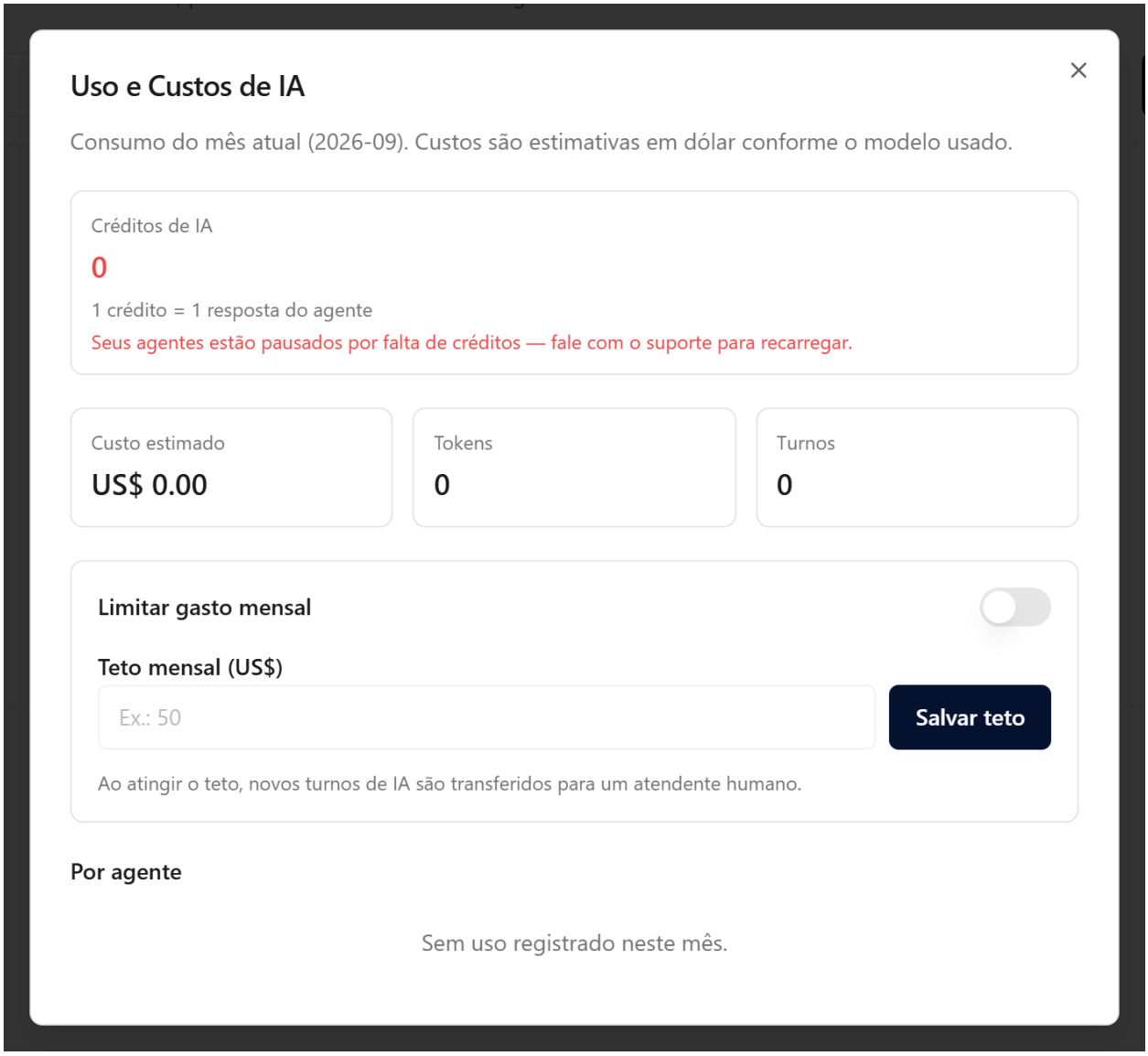
5 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Agentes IA → botão **Uso e Custos**

Passo a passo

1. Na tela **Agentes IA**, clique em **Uso e Custos**, no topo direito. Abre a janela **Uso e Custos de IA**.



Janela Uso e Custos de IA: créditos, custo estimado, tokens e turnos do mês, o teto de gasto e o uso por agente

2. Se a sua conta usa crédito da plataforma (sem chave própria configurada), aparece também o cartão **Créditos de IA**, com o saldo (1 crédito equivale a 1 resposta de agente).
3. Confira os cartões do mês atual: **Custo estimado**, **Tokens** e **Turnos**. Os custos são estimativas em dólar, conforme o modelo usado.
4. Na tabela **Por agente**, veja o consumo detalhado de cada agente: **Turnos**, **Tokens**, **Custo** e **Latência méd.**
5. Para limitar o gasto, ative **Limitar gasto mensal**, informe o valor em **Teto mensal (US$)** e clique em **Salvar teto**. A barra **Uso do teto** mostra o quanto já foi consumido.

Resultado esperado

Aparece a mensagem "Teto atualizado" e a barra **Uso do teto** passa a acompanhar o percentual consumido. Ao atingir o teto, novos turnos de IA são transferidos automaticamente para um atendente humano. Os agentes param de responder sozinhos até o próximo mês ou até você aumentar o limite.

Ajuste o consumo por agente

O gasto de cada agente depende de dois limites definidos no passo **Configurações** do agente (veja Criar um agente de IA no builder):

- **Máx. turnos**: quantas trocas de mensagem o agente sustenta em uma conversa antes de encerrar o ciclo.
- **Máx. tokens**: o tamanho máximo de cada resposta. Deixe em branco para usar o automático.

Reduzir esses valores diminui o custo por conversa; aumentá-los deixa o agente mais "conversador" e mais caro.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Sem uso registrado neste mês". **Solução:** normal quando nenhum agente atendeu ainda no período; os números aparecem após as primeiras conversas.
- **Sintoma:** o teto não salva. **Solução:** ative primeiro **Limitar gasto mensal**, o campo **Teto mensal (US$)** só fica disponível com a chave ligada.
- **Sintoma:** os agentes pararam de responder. **Solução:** verifique se o **Uso do teto** chegou a 100%. Aumente o **Teto mensal (US$)** ou aguarde o próximo mês.
- **Sintoma:** aparece o aviso "Seus agentes estão pausados por falta de créditos". **Solução:** só acontece em conta que usa crédito da plataforma, quando o **Créditos de IA** chegou a zero. Fale com o suporte para recarregar.

Artigos relacionados

- Criar um agente de IA no builder
- Configurar seu provedor de IA (chave própria)
- Definir supervisão humana e hand-off para agente humano

- Como funciona a cobrança dos módulos?