

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 [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

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 Inteligentes** → botão **Provedores**

Passo a passo

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

 **PRINT** — Janela **Provedores** com a lista de credenciais e o botão **Adicionar provedor** na base.

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 ou base. Troque o provedor nesses itens 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 quatro passos: identidade, comportamento, conhecimento e configurações.

📖 Este recurso faz parte do módulo **Agentes Inteligentes**. 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** — Passo a passo completo: abrir o assistente, preencher o passo **Perfil**, escrever as instruções em **Comportamento**, vincular uma base em **Conhecimento** e escolher o provedor em **Configurações**. Cole o embed do YouTube neste ponto.

Objetivo

Criar um agente de IA no assistente e salvá-lo pronto para uso.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Pelo menos um provedor de IA cadastrado (veja [Configurar seu provedor de IA \(chave própria\)](#))
- Acesse pelo computador — esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Agentes Inteligentes → aba Agentes → Novo agente

Passo a passo

1. Na aba **Agentes**, clique em **Novo agente**. Abre o assistente com os passos **Perfil**, **Comportamento**, **Conhecimento** e **Configurações** na lateral.

 **PRINT** — Janela **Novo agente** com a navegação lateral (**Perfil**, **Comportamento**, **Conhecimento**, **Configurações**) e o passo **Perfil** aberto.

2. No passo **Perfil**, preencha o **Nome** (obrigatório) e, se quiser, um **Apelido**. Defina o **Tom** (ex.: **Consultivo e Acolhedor**), o **Formato / comprimento**, o **Perfil** (ex.: **Vendedor**, **SDR**, **Suporte**) e o **Objetivo** do agente. Use **Assinar a conversa** para acrescentar a assinatura ao fim de cada resposta.
3. No passo **Comportamento**, escreva as **Instruções (system prompt)** que orientam o agente e, se necessário, **Outras regras / restrições**. Dicas de redação em [Escrever boas instruções \(prompt\) para o agente](#).
4. No passo **Conhecimento**, marque as bases que o agente pode consultar. Para criar bases, veja [Alimentar a base de conhecimento \(upload de documentos / RAG\)](#).
5. No passo **Configurações**, escolha o **Provedor** (obrigatório) e o **Modelo**. Ajuste, se quiser, **Máx. turnos**, **Máx. tokens** e a **Transferência para humano** (veja [Definir supervisão humana e hand-off para agente humano](#)).
6. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

Aparece a mensagem "Agente criado" e o agente passa a constar na aba **Agentes** como um card. Todo agente novo nasce como **Rascunho** — ao editá-lo, mude o **Status** para **Ativo** no passo **Configurações** quando estiver pronto para atender.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Selecione um provedor de IA (passo Configurações)". **Solução:** o assistente abre o passo **Configurações** — escolha um **Provedor**. Se a lista estiver vazia, cadastre um em [Configurar seu provedor de IA \(chave própria\)](#).
- **Sintoma:** aparece "Nome é obrigatório". **Solução:** volte ao passo **Perfil** e preencha o **Nome**.
- **Sintoma:** a tela mostra "Acesso restrito". **Solução:** apenas administradores gerenciam agentes; 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](#)

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 [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

📺 **VÍDEO** — Passo a passo completo: criar uma base em **Nova base**, indexar um texto colado e um arquivo enviado, e reindexar. Cole o embed do YouTube neste ponto.

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 provedor de IA cadastrado (veja [Configurar seu provedor de IA \(chave própria\)](#)) — obrigatório para indexar o conteúdo
- Acesse pelo computador — esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

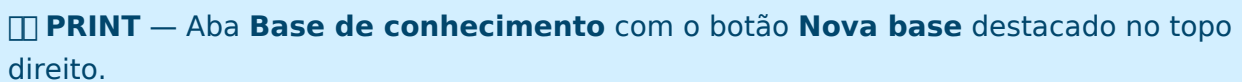
10 minutos.

Caminho de acesso

Bots → **Agentes Inteligentes** → aba **Base de conhecimento** → **Nova base**

Passo a passo

1. Abra a aba **Base de conhecimento** e clique em **Nova base**.

 **PRINT** — Aba **Base de conhecimento** com o botão **Nova base** destacado no topo direito.

2. Preencha o **Nome** e escolha o **Tipo**: **Grupo de arquivos**, **Perguntas e Respostas** ou **Tabela**.
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, no tipo **Grupo de arquivos** aparece o editor de conteúdo. 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).

 **PRINT** — Editor da base com o campo **Colar texto**, os botões **Adicionar texto** e **Enviar arquivo**, e a lista de **Arquivos** com a contagem de trechos.

6. Confira a lista **Arquivos**, que mostra quantos trechos foram indexados. Para reprocessar tudo após mudanças, clique em **Reindexar**.

Resultado esperado

Cada texto ou arquivo indexado aparece na lista com o número de trechos, e o card da base mostra o total de "trechos indexados". Deixe a base com **Status Ativo** e vincule-a ao agente no passo **Conhecimento** (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 [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

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 Inteligentes** → aba **Agentes** → abra o agente → passo **Comportamento**

Passo a passo

1. Abra o agente e vá ao passo **Comportamento**.

 **PRINT** — Passo **Comportamento** com o campo **Instruções (system prompt)** e o campo **Outras regras / restrições**.

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. Liste no campo **Outras regras / restrições** os limites inegociáveis, um por linha (ex.: "Nunca prometer descontos", "Não falar de concorrentes", "Quando não souber, transferir para um humano").
4. No passo **Perfil**, alinhe o **Tom** (**Consultivo e Acolhedor**, **Neutro e Equilibrado** ou **Formal e Institucional**), o **Formato / comprimento** e o **Objetivo** com o que você escreveu nas instruções — eles se reforçam.
5. Clique em **Salvar** e teste o agente em uma conversa real 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 pré-visualizar o **Tom** e o **Formato / comprimento** no passo **Perfil**, você vê um exemplo de resposta no estilo selecionado.

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 / comprimento** e reforce o tamanho desejado nas **Instruções**.
- **Sintoma:** o agente não transfere quando deveria. **Solução:** deixe explícito nas regras quando transferir e configure a **Transferência para humano** (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 [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Definir a **Transferência para humano** do agente, indicando a equipe e a mensagem para quando o contato pede um humano ou quando há problema com o agente.

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

5 minutos.

Caminho de acesso

Bots → **Agentes Inteligentes** → aba **Agentes** → abra o agente → passo **Configurações**

Passo a passo

1. Abra o agente e vá ao passo **Configurações**. Role até o bloco **Transferência para humano**.

 **PRINT** — Bloco **Transferência para humano** com os dois seletores de equipe (**Equipe — pedido do contato** e **Equipe — problema com o agente**) e os campos de mensagem.

2. Em **Equipe — pedido do contato**, escolha para qual equipe vai a conversa quando o próprio contato pede para falar com um humano. Deixe em **Equipe padrão do canal** para usar a fila padrão.
3. Se quiser, escreva a mensagem que o contato recebe no momento dessa transferência.
4. Em **Equipe — problema com o agente**, escolha a equipe que recebe a conversa quando o agente não consegue seguir (ex.: erro ou assunto fora da competência). Também aceita **Equipe padrão do canal** e uma mensagem opcional.
5. Confira, no passo **Comportamento**, se a habilidade **Transferir atendimento** está ativa — é ela que permite ao agente encaminhar a conversa quando o contato pede.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

Quando o contato pede um humano — ou quando o agente encontra um problema — a conversa sai da IA e entra na fila da equipe escolhida, com a mensagem de transferência que você definiu. Se você deixou **Equipe padrão do canal**, a conversa segue a regra padrão do canal.

Erros comuns

- **Sintoma:** as conversas transferidas não chegam a ninguém. **Solução:** confira se a equipe escolhida tem membros e se o canal tem uma equipe padrão configurada (veja [Definir a equipe padrão por canal](#)).

- **Sintoma:** o agente nunca transfere, mesmo pedindo. **Solução:** ative a habilidade **Transferir atendimento** no passo **Comportamento** e reforce 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](#)
- [Configurar um Supervisor de IA](#)
- [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 [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

Objetivo

Criar um Supervisor de IA que roteia cada conversa para o agente especialista mais adequado.

Pré-requisitos

- Perfil **Administrador**
- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Um provedor de IA cadastrado (veja [Configurar seu provedor de IA \(chave própria\)](#))
- Dois ou mais agentes criados para o supervisor distribuir (veja [Criar um agente de IA no builder](#))
- Acesse pelo computador — esta tela não está disponível no celular

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

Passo a passo

1. Abra a aba **Supervisores** e clique em **Novo supervisor**. Abre o assistente com os passos **Perfil**, **Roteamento** e **Configurações**.

 **PRINT** — Janela **Novo supervisor** com a navegação lateral (**Perfil**, **Roteamento**, **Configurações**).

2. No passo **Perfil**, preencha o **Nome** (ex.: "Recepção") e, se quiser, a **Descrição**.
3. No passo **Roteamento**, escreva as **Instruções de roteamento** dizendo como decidir o destino (ex.: "dúvidas técnicas → Suporte; preços e planos → Vendas"). Logo abaixo, selecione os agentes que fazem parte deste supervisor.
4. No passo **Configurações**, escolha o **Provedor** (obrigatório) e o **Modelo de roteamento**.
5. No bloco **Transferência para humano**, defina a **Equipe — sem agente compatível** (quando nenhum agente serve) e a **Equipe — problema no roteamento**, cada uma com uma mensagem opcional.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado esperado

Aparece a mensagem "Supervisor criado" e ele passa a constar na aba **Supervisores** como um card. Ao editá-lo, mude o **Status** para **Ativo** quando quiser colocá-lo para rotear conversas.

Erros comuns

- **Sintoma:** aparece "Selecione um provedor de IA (passo Configurações)". **Solução:** escolha um **Provedor** no passo **Configurações**; se a lista estiver vazia, cadastre em [Configurar seu provedor de IA \(chave própria\)](#).
- **Sintoma:** o supervisor sempre manda para a mesma equipe humana. **Solução:** confira se há agentes vinculados no passo **Roteamento** e se as **Instruções de roteamento** descrevem bem cada caminho.
- **Sintoma:** as conversas vão para o agente errado. **Solução:** detalhe melhor as **Instruções de roteamento** e a dica de roteamento de cada agente selecionado.

Artigos relacionados

- [Criar um agente de IA no builder](#)
- [Definir supervisão humana e hand-off para agente humano](#)
- [Configurar seu provedor de IA \(chave própria\)](#)
- [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 [\[Entender planos, módulos e o que está incluído\]](#)(/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

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 Inteligentes** → botão **Uso e Custos**

Passo a passo

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

 **PRINT** — Janela **Uso e Custos de IA** com os cartões **Custo estimado**, **Tokens** e **Turnos** e a tabela **Por agente**.

2. Confira os cartões do mês atual: **Custo estimado**, **Tokens** e **Turnos**. Os custos são estimativas em dólar, conforme o modelo usado.
3. Na tabela **Por agente**, veja o consumo detalhado de cada agente — **Turnos**, **Tokens**, **Custo** e **Latência méd.**
4. 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.

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?](#)