

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

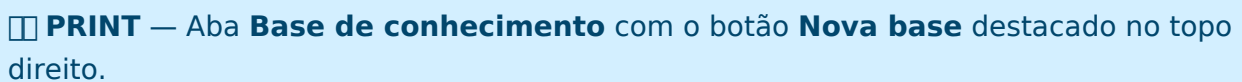
10 minutos.

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](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:28 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:54 UTC by NoraLabs