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

Revision #10
Created 2026-07-10 16:42:27 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:51 UTC by NoraLabs