

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](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:42:30 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:43:55 UTC by NoraLabs