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

Revision #10
Created 2026-07-10 16:42:30 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:53 UTC by NoraLabs