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 Planos e módulos.

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 IA → menu do card do agente → **Editar** → passo **Comportamento**

Passo a passo

1. Na lista de **Agentes IA**, abra o menu (ícone ⋮) do card do agente e clique em **Editar**. Vá ao passo **Comportamento**.
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. Se quiser guiar a conversa por etapas, use **Estágios da conversa**: até 12 estágios, cada um com um nome (ex.: "Qualificação") e uma descrição do que fazer ali. É opcional: o agente também funciona sem nenhum estágio definido.
4. Liste no campo **Comportamento e regras específicas (opcional)** os limites inegociáveis, um por linha (ex.: "Nunca prometer descontos", "Não falar de concorrentes", "Quando não souber, transferir para um humano").
5. No passo **Perfil**, alinhe o **Tom** (**Consultivo e Acolhedor**, **Neutro e Equilibrado** ou **Formal e Institucional**) e o **Objetivo** com o que você escreveu nas instruções, pois eles se reforçam. Para ajustar o tamanho das respostas, o campo **Formato da resposta** fica no passo **Configurações**, dentro de **Configurações avançadas**.
6. Clique em **Salvar** e teste o agente em uma conversa real (botão **Conversar**, na lista de agentes) 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 escolher um **Tom** no passo **Perfil**, você vê um exemplo de resposta no estilo selecionado; o mesmo vale para o **Formato da resposta**, no passo **Configurações**.

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 da resposta**, no passo **Configurações** → **Configurações avançadas**, e reforce o tamanho desejado nas **Instruções**.
- **Sintoma:** o agente não transfere quando deveria. **Solução:** deixe explícito nas regras quando transferir e configure a habilidade **Transferir atendimento**, no passo **Comportamento** (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?

Revision #10
Created 2026-07-10 16:42:29 UTC by NoraLabs
Updated 2026-10-07 19:42:52 UTC by NoraLabs