

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 [Entender planos, módulos e o que está incluído](/books/comece-por-aqui/page/entender-planos-modulos-e-o-que-esta-incluido).

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 Inteligentes** → aba **Agentes** → abra o agente → passo **Comportamento**

Passo a passo

1. Abra o agente e vá ao passo **Comportamento**.

 **PRINT** — Passo **Comportamento** com o campo **Instruções (system prompt)** e o campo **Outras regras / restrições**.

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. Liste no campo **Outras regras / restrições** os limites inegociáveis, um por linha (ex.: "Nunca prometer descontos", "Não falar de concorrentes", "Quando não souber, transferir para um humano").
4. No passo **Perfil**, alinhe o **Tom** (**Consultivo e Acolhedor**, **Neutro e Equilibrado** ou **Formal e Institucional**), o **Formato / comprimento** e o **Objetivo** com o que você escreveu nas instruções — eles se reforçam.
5. Clique em **Salvar** e teste o agente em uma conversa real 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 pré-visualizar o **Tom** e o **Formato / comprimento** no passo **Perfil**, você vê um exemplo de resposta no estilo selecionado.

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 / comprimento** e reforce o tamanho desejado nas **Instruções**.
- **Sintoma:** o agente não transfere quando deveria. **Solução:** deixe explícito nas regras quando transferir e configure a **Transferência para humano** (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 #2

Created 2026-07-10 16:42:29 UTC by NoraLabs

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