

Qual a diferença entre chatbot e agente de IA?

Os dois automatizam o atendimento, mas funcionam de formas diferentes.

O **chatbot** segue um fluxo de regras fixas: você monta os nós (menus, perguntas, condições) e ele responde exatamente o que foi programado. É previsível e ideal para triagem, menus de opções e respostas padronizadas.

O **agente de IA** responde em linguagem natural. Em vez de menus, ele usa instruções que você escreve e uma base de conhecimento (documentos) para conversar de forma flexível. Precisa de uma chave de IA própria (BYO-key) de um provedor. É indicado quando as perguntas variam muito e um roteiro fixo não dá conta.

Regra prática: use o chatbot para fluxos estruturados e o agente de IA para conversas abertas. Você pode combinar os dois no mesmo atendimento.

Artigos relacionados

- [criar-chatbot](#)
- [criar-agente-ia](#)
- [base-conhecimento](#)
- [planos-modulos](#)

Revision #4

Created 2026-07-10 16:43:05 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-14 17:12:10 UTC by NoraLabs