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 um chatbot no builder visual, sem código
- Criar um agente de IA no builder
- Alimentar a base de conhecimento (upload de documentos / RAG)
- Entender planos, módulos e o que está incluído

Revision #10
Created 2026-07-10 16:43:05 UTC by NoraLabs
Updated 2026-09-30 19:12:16 UTC by NoraLabs