

Agente de IA não respondeu ou respondeu errado

Se o seu agente de IA ficou calado ou deu uma resposta errada, este artigo mostra os pontos a conferir para colocá-lo nos trilhos.

📖 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

Descobrir por que o agente de IA não respondeu ou respondeu errado e corrigir a configuração.

Pré-requisitos

- Módulo **Agentes Inteligentes** ativo
- Perfil Administrador

Tempo estimado

10 minutos.

Caminho de acesso

Bots → Agentes Inteligentes

Passo a passo

1. Abra **Bots → Agentes Inteligentes** e verifique se o agente está **ativo/publicado**. Um agente pausado não responde.
2. Confira o provedor de IA e a chave. Se a chave (API key) do provedor estiver ausente, vencida ou sem créditos, o agente não consegue gerar respostas. Veja [Configurar seu provedor de IA \(chave própria\)](#).

 **PRINT** — Tela de configuração do agente em **Bots → Agentes Inteligentes**, destacando o provedor e a chave.

3. Se ele respondeu, mas errado, revise a **base de conhecimento**: informações desatualizadas ou faltando levam a respostas imprecisas. Atualize os documentos. Veja [Alimentar a base de conhecimento \(upload de documentos / RAG\)](#).
4. Revise as **instruções** do agente. Instruções vagas ou contraditórias geram respostas fora do esperado. Veja [Escrever boas instruções \(prompt\) para o agente](#).
5. Verifique o **limite de turnos**. Ao atingir o número máximo de trocas na conversa, o agente para de responder e deve passar o atendimento a uma pessoa. Confira as regras de **supervisão e transferência**. Veja [Definir supervisão humana e hand-off para agente humano](#).

Resultado esperado

O agente volta a responder dentro do escopo definido e, quando não sabe ou atinge o limite, transfere para um atendente humano.

Erros comuns

- **Sintoma:** o agente não respondeu nada. **Solução:** quase sempre é a chave do provedor (ausente, vencida ou sem crédito) ou o agente pausado. Comece por aí.
- **Sintoma:** responde com informação errada. **Solução:** corrija a base de conhecimento e refine as instruções; a IA responde com base no que você forneceu.
- **Sintoma:** parou de responder no meio da conversa. **Solução:** provavelmente atingiu o limite de turnos; ajuste o limite ou configure a transferência para atendente.
- **Sintoma:** responde temas fora do assunto. **Solução:** deixe as instruções mais específicas sobre o que ele pode e não pode tratar.

Artigos relacionados

- [Configurar seu provedor de IA \(chave própria\)](#)
- [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](#)

Revision #2

Created 2026-07-10 16:43:15 UTC by NoraLabs

Updated 2026-07-10 16:44:21 UTC by NoraLabs