

Agente de voz — o agente de IA atendendo ligações

Agente de voz — o agente de IA atendendo ligações

Com o agente de voz, o **mesmo agente de IA** que responde no WhatsApp atende as ligações da fila: escuta o cliente, responde falando, consulta a sua base de conhecimento e passa para a equipe quando precisa. Tudo fica registrado no ticket.

O que é preciso

1. Um **Agente de IA ativo** na fila do contato (Menu > Agentes de IA).
2. No canal: **Ligações pelo CRM** ligado e **Quem atende a chamada recebida** = *Atender com o agente de IA da fila (voz)* (Menu > Canais > editar > Ligações).
3. **Minutos de agente de voz** disponíveis e, se o agente usa a IA do Dialogix, **créditos de IA** (veja *Minutos de ligação*).

Como é uma ligação com o agente

1. O cliente liga e o agente atende em poucos segundos.
2. O agente fala o **aviso inicial** (por exemplo: "Olá! Você está falando com o assistente virtual. Para te atender melhor, esta ligação é transcrita e pode ser gravada. Como posso ajudar?").
3. A conversa segue em turnos: o cliente fala, o agente responde em frases curtas.
4. O cliente pode **interromper**: se falar por cima, o agente para e escuta. (O aviso inicial e a despedida não são interrompidos.)
5. Quando o cliente pergunta preço, o agente diz "Só um instante, que eu vou conferir na nossa tabela de preços." enquanto consulta.

6. A ligação termina quando:

- o cliente se despede ("tchau", "obrigado, até logo");
- o agente passa o atendimento para a equipe (transferência);
- o cliente fica em silêncio (o agente pergunta "Você ainda está aí?" e, sem resposta, se despede);
- acaba o tempo máximo configurado;
- o cliente desliga.

O agente sabe o **horário da sua equipe**: fora do expediente ele não promete atendimento "agora", e diz quando a equipe volta.

O que fica no ticket

- Cada fala vira uma mensagem na conversa, com  na frente (do cliente e do agente).
- Nota " Chamada atendida pelo assistente de voz às 14:07 (02:35)".
- Nota interna  **Resumo** para o consultor: o que o cliente quer, os dados que ele informou, o que o agente respondeu e o próximo passo.
- **Mensagem no WhatsApp para o cliente** com o resumo da ligação, escrita pela IA e assinada pela equipe da sua empresa. Valores citados vão como "valores de referência, sujeitos a confirmação".
- Se o agente transferiu, o responsável recebe o aviso "**Ligação precisa de você**".
- Na tela **Ligações**, a ligação aparece com *Atendida por: Agente de voz*, com a transcrição e o resumo.

Configurações no canal

Campo	O que faz
Aviso inicial do agente de voz	Primeira frase da ligação. Precisa avisar que a ligação é transcrita e pode ser gravada (LGPD). Vazio = texto padrão. Use Ouvir para conferir.
Duração máxima da ligação com o agente (segundos)	De 30 a 900. Padrão: 180 (3 minutos). Ao chegar no limite o agente se despede e diz que o atendimento continua pelo WhatsApp.
Áudio / texto do IVR	Reserva: se o agente não puder atender, toca o IVR.

Instruções para ligações (opcional)

No cadastro do agente (Menu > Agentes de IA > editar), o campo **Instruções para ligações (opcional)** é uma versão **curta** da persona e das regras, usada **só nas ligações**. Vazio = o agente usa o texto de *Persona e regras do negócio*.

Um texto curto deixa a resposta falada **mais rápida e mais barata**. O atendimento por mensagem continua usando o texto completo.

Boas práticas para o prompt de voz

- **Seja curto.** Uma ligação não precisa de todas as regras do chat. Fique com a persona, o objetivo da ligação, os dados a coletar e quando transferir.
- **Peça respostas de 1 a 2 frases** e uma pergunta por vez. Falar é mais lento que ler.
- **Nada de lista, link, emoji ou formatação.** Na voz isso não existe. Para mandar link ou documento, diga que vai enviar pelo WhatsApp.
- **Diga como falar números:** "fale valores por extenso e arredondados", "não solete códigos".
- **Defina o objetivo.** Ex.: "qualificar: destino, datas, número de pessoas; depois passar para um consultor".
- **Diga quando passar para a equipe.** Ex.: "se o cliente pedir uma pessoa, quiser fechar ou reclamar, diga que a equipe continua pelo WhatsApp".
- **Não prometa prazo** nem atendimento imediato; o próprio Dialogix já avisa o agente quando a equipe está fora do horário.
- **Teste ligando você mesmo** e ajuste o texto pelo que ouvir.

Exemplo (empresa fictícia "Viagens Sol"):

Você é a Bia, da Viagens Sol, atendendo por telefone.
Objetivo: entender a viagem e passar para um consultor.
Pergunte, uma coisa por vez: destino, datas, quantas pessoas.
Respostas curtas, de no máximo duas frases, em tom simpático.
Preços: use só a tabela; diga que são valores de referência.
Se o cliente quiser fechar, pedir uma pessoa ou reclamar,
diga que um consultor continua pelo WhatsApp e encerre.

Quando o agente não atende

O agente **nunca atende para logo desligar**. Ele não atende quando:

- não há Agente de IA ativo na fila do contato;
- a voz sintetizada não está disponível na plataforma;
- acabaram os **minutos de agente de voz** e o limite de gasto foi atingido;

- o agente usa a IA do Dialogix e a empresa está **sem créditos de IA**.

Nesses casos a ligação segue esta ordem: **toca para o consultor** (se houver minutos de consultor) → **IVR** (se houver áudio ou texto) → **chamada perdida** com a mensagem automática.

Custos para a sua empresa

- Cada minuto atendido pelo agente consome **minutos de agente de voz**.
- Cada resposta do agente também consome **créditos de IA**, como no WhatsApp de texto (exceto quando o agente usa a sua própria chave de IA).
- O resumo da ligação também é feito pela IA do agente.

Veja *Minutos de ligação*.

Revision #1

Created 2026-10-15 16:14:04 UTC by Maurilio Vilela

Updated 2026-10-15 16:14:04 UTC by Maurilio Vilela