

Bases de Conhecimento, Tabela de Preços e Ferramentas

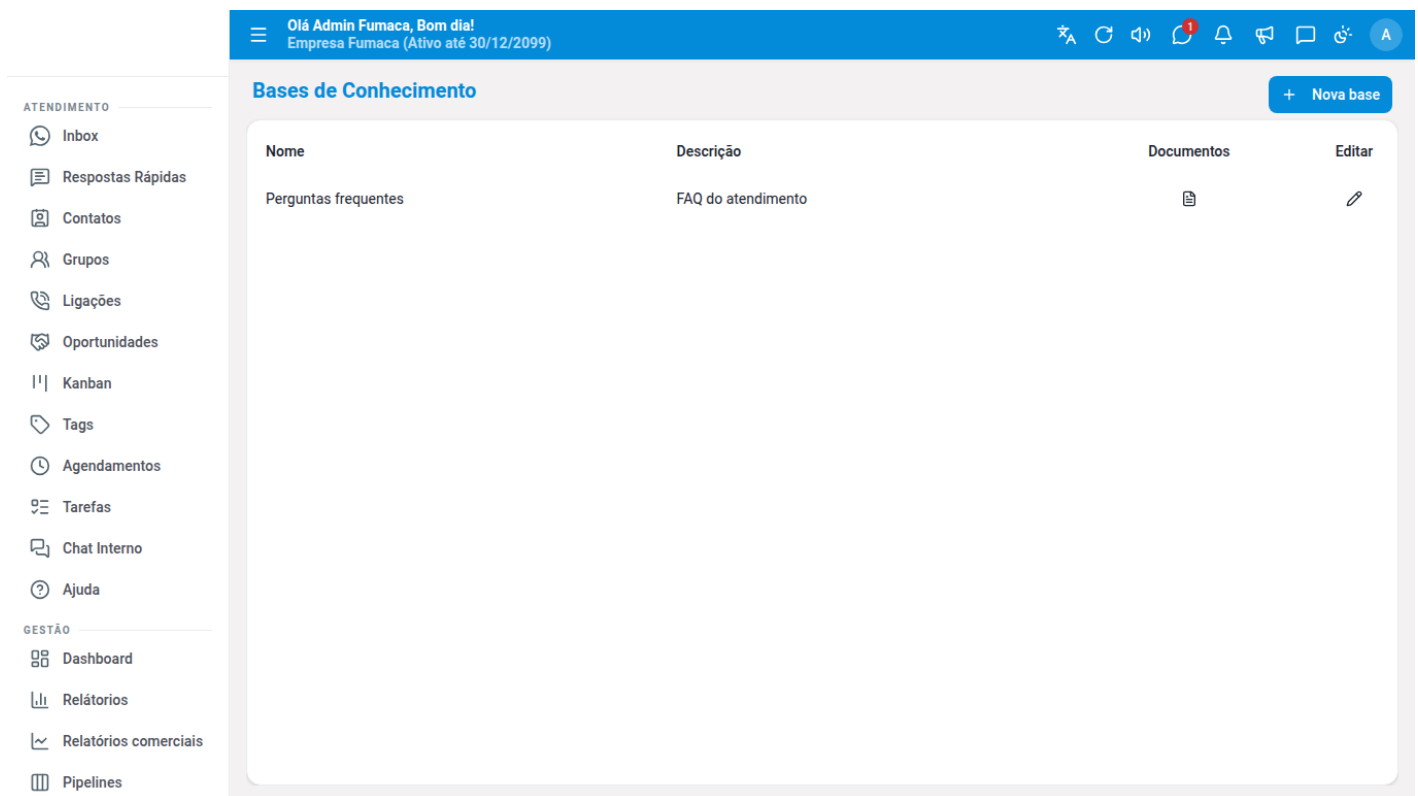
Bases de Conhecimento, Tabela de Preços e Ferramentas

O agente de IA responde melhor quando tem de onde tirar a informação. São três fontes, cada uma com um papel:

Fonte	Guarda	Exemplo
Bases de Conhecimento	Conteúdo para consulta: descrições, FAQ, políticas, roteiros	"O passeio inclui almoço e sai às 8h"
Tabela de preços	Valores oficiais, com unidade de cobrança	"Consulta de avaliação: R\$ 147,00 por pessoa"
Ferramentas do Agente	Dados que mudam a toda hora, em outro sistema	Estoque, agenda livre, status de pedido

Regra de ouro: **comportamento** ("nunca prometa desconto") vai nas instruções do agente; **conteúdo** vai na base; **preço** vai na tabela.

Bases de Conhecimento



1. Clique em **Nova base**, dê **Nome** e **Descrição**.
2. Abra a base e inclua documentos de três jeitos:
 - **Colar texto** (FAQ, política etc.), com um **Título**;
 - **Importar de uma página da web** (cole o endereço e clique **Importar**);
 - **Anexar arquivo** `.txt` ou `.md`.
3. Espere o status do documento ficar **Pronto** (passa por Pendente e Processando; se aparecer **Falhou**, confira o arquivo ou o endereço).
4. No cadastro do agente, marque a base em **O que ele pode consultar**.

Uma base pode ser usada por mais de um agente.

Como escrever para a IA achar

- **Separe cada assunto com uma linha contendo só ---**. A busca traz um trecho por vez e corta ali. Sem separador, assuntos diferentes se misturam num pedaço só.
- **Comece cada trecho com uma linha que diga do que ele trata**, com as palavras que o cliente usaria. É por ela que a busca encontra.
- **Condição que impede o uso vai no fim do trecho** (ex.: "Não vale para pedidos abaixo de R\$ 50").
- Preço, prazo e regra que mudam sempre ficam melhor na Tabela de preços ou no texto do agente, para você atualizar num lugar só.

A cada mensagem, o agente busca os trechos mais parecidos com o que o cliente escreveu e usa esse material para responder. O revisor também confere a resposta contra esses trechos.

Chave própria da OpenAI para a busca (opcional): no cadastro da base. Em branco, a busca usa a chave da plataforma.

Tabela de preços

Menu **IA & Automação** > **Tabela de preços.**

Olá Admin Fumaca, Bom dia!
Empresa Fumaca (Ativo até 30/12/2099)

Google Sheets

Importar

+ Novo item

ATENDIMENTO

Inbox

Respostas Rápidas

Contatos

Grupos

Ligações

Oportunidades

Kanban

Tags

Agendamentos

Tarefas

Chat Interno

Ajuda

GESTÃO

Dashboard

Relatórios

Relatórios comerciais

Pipelines

Tabela de preços

Item	Categoria	Unidade	Preço	Status	Ações
Passeio de buggy	Passeios	Por pessoa (até 4) · min. 2	R\$ 150,00	Ativo	
Transfer aeroporto ida	Geral	Por veículo (até 4)	a partir de R\$ 220,00	Ativo	

Quando há itens cadastrados, **todo agente da empresa passa a consultar a tabela sozinho**. Não é preciso vincular a tabela ao agente nem escrever preços nas instruções. O agente:

- só fala de preço quando o cliente pergunta (ou quando as instruções mandam apresentar valores);
- recebe da tabela o **total já calculado** (ex.: 3 pessoas, ida e volta);
- acrescenta "valores de referência, sujeitos a confirmação";
- se não achar o item, diz que vai confirmar com a equipe, sem estimar.

Com a tabela **vazia**, o agente não cita valores.

Cadastrar um item

Clique em **Novo item**:

Campo	O que é
-------	---------

Nome	Ex.: "Consulta de avaliação", "Diária casal"
Categoria	Ex.: "Consultas", "Hospedagem"
Unidade	Por pessoa; Por pessoa e por trecho (ida/volta); Por veículo; Por máquina / equipamento; Por grupo / pacote; Valor fixo
Preço (R\$)	Valor da unidade
Valor "a partir de"	Marque quando o preço é um piso, não um orçamento fechado
Mínimo de pessoas	Se houver
Capacidade	Ex.: lugares por veículo ou por equipamento
Outros nomes	Como o cliente chama o item, separados por vírgula. Ajudam o agente a achar
Observação	Horário, o que inclui etc.

Itens **por trecho**: ida e volta são dois trechos. Itens **por veículo**: o total considera a capacidade.

Importar de planilha (CSV)

Clique em **Importar** e cole o conteúdo do CSV, com cabeçalho:

```
nome;categoria;unidade;preco;a_partir_de;minimo;capacidade;observacao;apelidos
Consulta de avaliação;Consultas;por pessoa;147,00;;;duração de 40 min;avaliação, primeira consulta
```

Item com o mesmo nome é **atualizado**; nome novo é **criado**. O resultado mostra quantos foram criados e atualizados.

Sincronizar do Google Sheets

Clique em **Google Sheets** (janela "Sincronizar do Google Sheets"), cole o **Link da planilha publicada** (formato CSV) e, se quiser, ligue **Sincronizar sozinho todo dia** (de manhã cedo). A planilha precisa ter as mesmas colunas do CSV.

Ferramentas do Agente

Menu **IA & Automação** > **Ferramentas do Agente**.

Olá Admin Fumaca, Bom dia!
Empresa Fumaca (Ativo até 30/12/2099)

🔍

🔄

🔊

📧¹

🔔

📢

📄

🌐

A

ATENDIMENTO

🕒 Inbox

📧 Respostas Rápidas

👤 Contatos

👥 Grupos

📞 Ligações

🔄 Oportunidades

📋 Kanban

🏷️ Tags

🕒 Agendamentos

📋 Tarefas

💬 Chat Interno

🔍 Ajuda

GESTÃO

📊 Dashboard

📄 Relatórios

📈 Relatórios comerciais

🔗 Pipelines

Ferramentas do Agente

+ Adicionar

Ferramentas de **consulta** que o Agente de IA usa **antes** de responder ao cliente. Servem para o que a IA não deve estimar — horários, preços, disponibilidade, validação de regras. Ela pergunta ao seu endpoint e responde com o dado exato, em vez de deduzir.

Nome	Quando a IA usa	Endpoint	Status	Ações
consultar_horarios	Consulta os horarios livres da agenda	GET https://exemplo.smoke.test/horarios	Ativa	✎ 🗑️

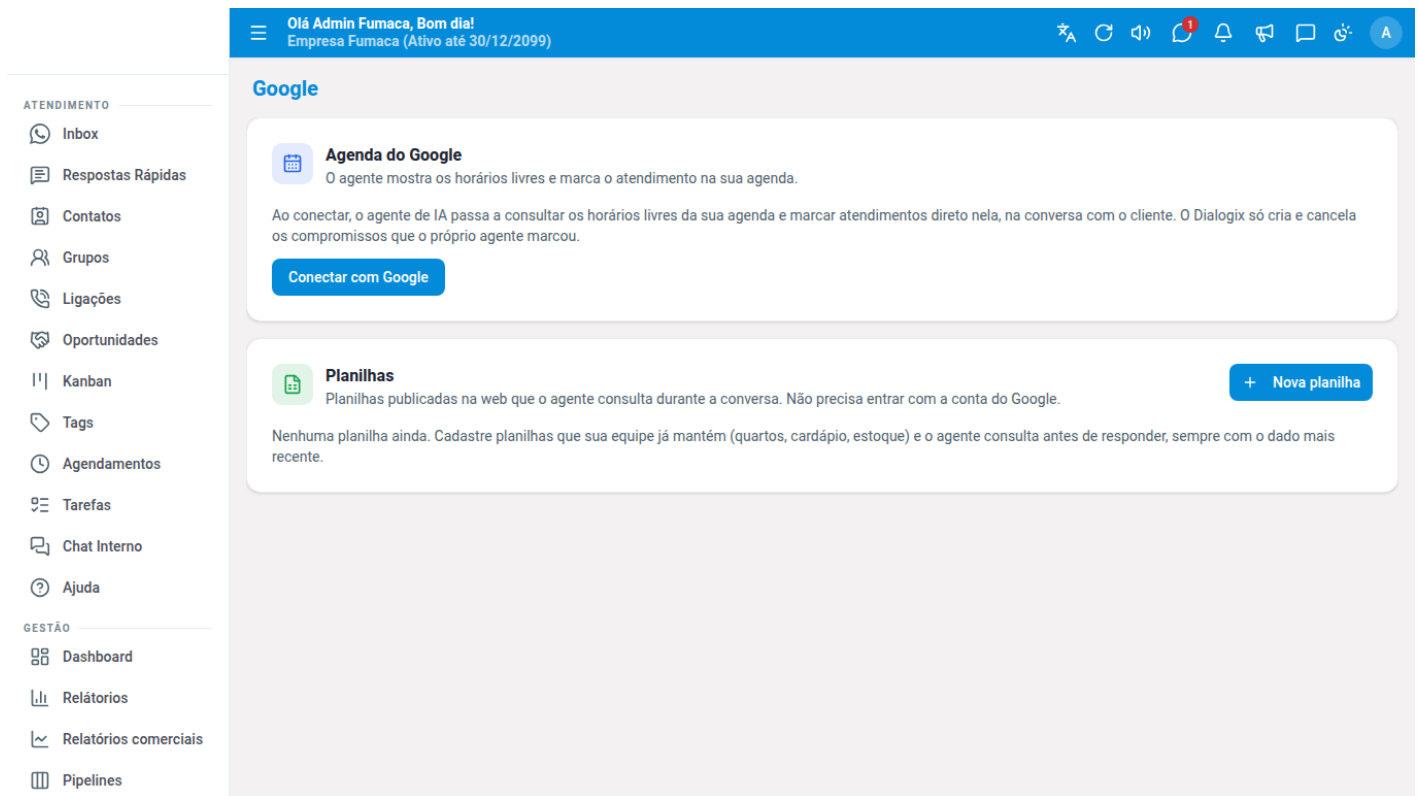
Ferramentas de **consulta** que o agente usa **antes** de responder, chamando um endereço seu (n8n, ERP, API própria). Servem para dados que mudam o tempo todo.

- A **descrição** da ferramenta é lida pela IA: é ela que decide quando chamar. Escreva como instrução: "*Consulta disponibilidade de horário por data. Use SEMPRE antes de confirmar um horário.*"
- O agente usa o dado devolvido em vez de estimar e não comenta com o cliente que fez uma consulta.
- Ferramentas só **consultam**. Ações no CRM (etiquetar, transferir, agendar) são ligadas no cadastro do agente.

Todo agente também tem uma **calculadora** embutida: contas de soma, multiplicação e porcentagem são feitas com precisão, sem configurar nada.

Google (Agenda e Planilhas)

Em **IA & Automação** > **Google (Agenda e Planilhas)** você conecta a conta Google da empresa e cadastra planilhas que o agente pode consultar (com **Nome**, **Para que serve** e **Link da planilha publicada**). O agente decide quando consultar a planilha lendo o campo "Para que serve".



Tudo fica na sua empresa

Bases, tabela e ferramentas pertencem à empresa que as cadastrou. Agentes, Copilot e buscas de outra empresa nunca enxergam esse conteúdo.

Revision #2

Created 2026-10-15 16:13:47 UTC by Maurilio Vilela

Updated 2026-10-15 16:13:50 UTC by Maurilio Vilela