

Guia de Chatbot e IA (Legado)

Chatbot e IA

“ ⚠ **Este é o sistema antigo de chatbot (Prompts de IA)** — mais simples, sem base de conhecimento, ferramentas de CRM, follow-up ou revisão automática. Para o agente completo (recomendado para novos cadastros), veja o capítulo [Agentes de IA](#).

Vá em **Administração → Prompts de IA** pra configurar um chatbot que responde automaticamente usando inteligência artificial. Esse recurso depende do plano contratado.

“ 📄 **[Captura de tela aqui]** — lista de Prompts de IA cadastrados.

Criando um prompt

Clique em **Adicionar Prompt**. Campos:

- **Nome** — identifica esse prompt na lista.
- **API Key** — sua chave de acesso à OpenAI.
- **Prompt** — o texto que ensina a IA como se comportar (mínimo de 50 caracteres). É aqui que você descreve o tom de voz, o que ela pode ou não responder, informações da empresa, etc.
- **Setor/Fila** — **é aqui que o prompt é vinculado a uma fila específica**, direto neste formulário.
- **Voz** — por padrão, o bot responde só em texto. Se quiser que ele responda em áudio, escolha uma das 15 vozes em português disponíveis (ex: Francisca, Antônio, Brenda...). Junto, informe a **Chave da API de Voz** e a **Região de Voz** (credenciais do serviço de voz).

da Microsoft Azure).

- **Temperatura** — controla o quão "criativa" ou "direta" a resposta é (valor padrão: 1).
- **Máximo de Tokens na resposta** — limita o tamanho da resposta gerada (padrão: 100).
- **Máximo de mensagens no Histórico** — quantas mensagens anteriores da conversa a IA considera pra dar contexto (padrão: 10).

“📷 [Captura de tela aqui] — formulário de criação de Prompt, com os campos de Voz.

Não existe seleção de modelo de IA (GPT-3.5 vs GPT-4, por exemplo) — isso é definido internamente pelo sistema, não pela tela.

Como o bot passa a atender de fato

Depois de criar o prompt já vinculado a uma fila (campo Setor/Fila acima), tickets que caem nessa fila são respondidos automaticamente pela IA. Também é possível vincular um prompt a uma **Conexão de WhatsApp** inteira (capítulo Configuração Inicial → Conectando o WhatsApp) ou reforçar o vínculo direto na própria fila (capítulo próximo, Integrações de Fila) — os dois pontos leem a mesma lista de prompts cadastrados aqui.

Aviso sobre crédito gratuito

A OpenAI costuma dar um crédito inicial gratuito que expira depois de um tempo — passado esse prazo, é necessário ter um cartão cadastrado na conta OpenAI pra continuar funcionando. A própria tela de Prompts mostra um aviso com links diretos pra você conferir seu uso e configurar cobrança na OpenAI.

Revision #2

Created 2026-08-25 04:01:58 UTC by Maurilio Vilela

Updated 2026-08-30 23:25:16 UTC by Maurilio Vilela