Guia de Créditos de IA

Créditos de IA

Os créditos de IA pagam o uso da **IA gerenciada pela plataforma**: o Agente de IA, o follow-up automático, o Copilot, o teste do agente e, em alguns casos, a transcrição de áudio. Com eles você usa IA sem criar conta em provedor nem configurar chave.

Quem usa **chave própria** no agente não consome créditos com esse agente.

Como os créditos são consumidos

Cada resposta da IA consome créditos **conforme o tamanho**: o texto que a IA lê (instruções, conversa, trechos da base) e o que ela escreve.

- Resposta curta: uma fração de crédito.
- Conversa longa, muitas regras ou nível **Expert**: mais créditos por resposta.
- A revisão automática e as consultas (tabela, ferramentas) fazem parte da mesma resposta.
- As frações se somam: o saldo só perde um crédito inteiro quando a soma das frações chega a 1.

Se uma resposta custar mais do que o saldo, a diferença fica **pendente** e sai da próxima recarga ou da próxima cota mensal. O Financeiro avisa quando isso acontece.

De onde vêm os créditos

Origem	Como funciona	Validade
Cota mensal do plano	Créditos por usuário × número de usuários da empresa, creditados todo mês	Até o fim do mês. A sobra não acumula
Créditos comprados	Pacotes comprados no Financeiro	**60 dias** a partir da compra. Acumulam

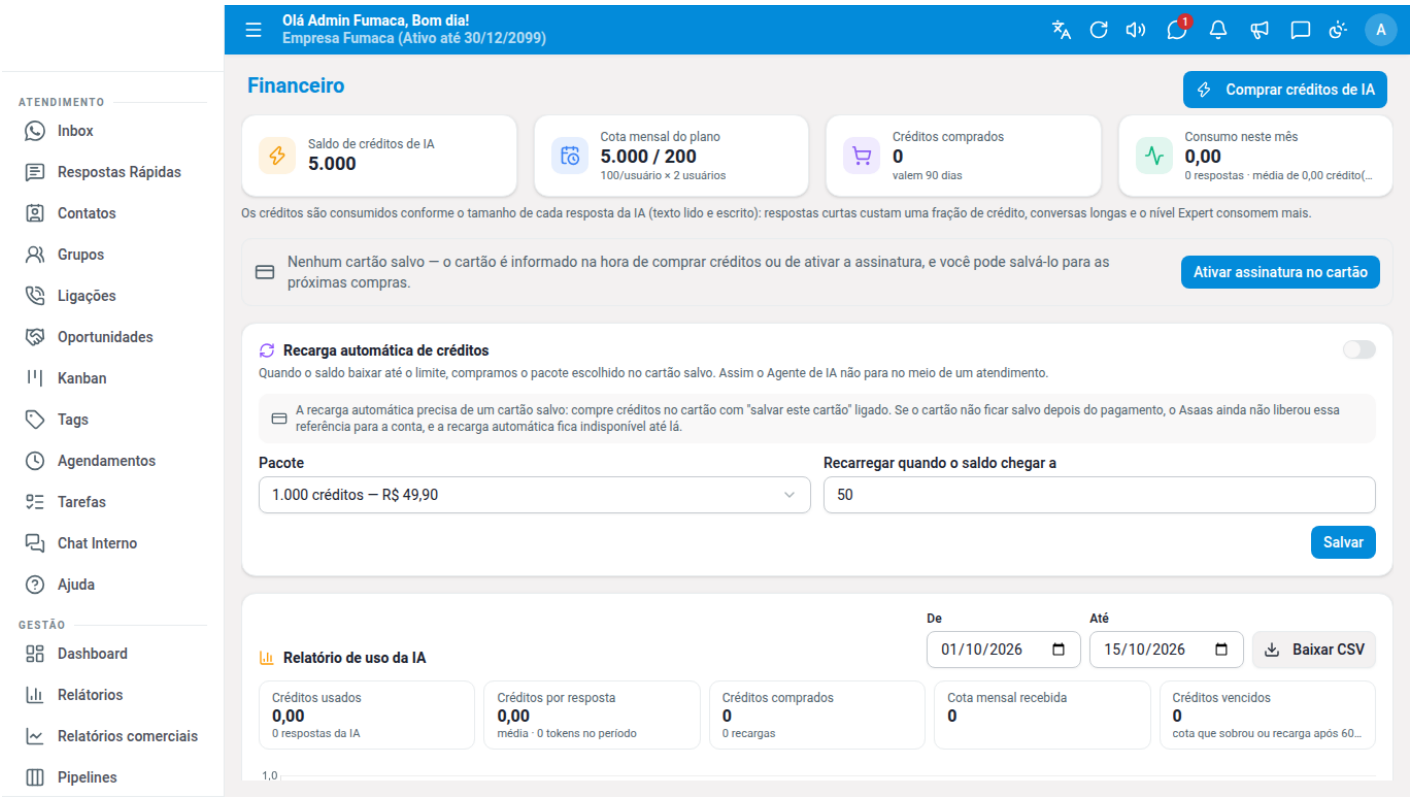
O consumo usa primeiro a cota do mês e depois os créditos comprados que vencem antes. Você recebe aviso quando uma recarga está a 7 dias de vencer.

Ver saldo, consumo e extrato

Menu **Conta** › **Financeiro**:

- **Saldo de créditos de IA**: total disponível agora.
- **Cota mensal do plano**: quanto resta da cota / quanto o plano dá (ex.: "750/usuário × 2 usuários").
- **Créditos comprados**: e quando vence a próxima recarga.
- **Consumo neste mês**: créditos, número de respostas e a média por resposta.
- **Relatório de uso**: escolha **De** e **Até** e veja o uso por agente (respostas, créditos por resposta, créditos usados). Pode exportar.
- **Extrato de créditos de IA**: cada movimento, com o tipo:

No extrato	Significado
Cota mensal creditada	A cota do mês entrou
Uso do Agente de IA (ou "(Expert)")	Respostas do agente
Follow-up da IA	Mensagens de retomada e de cadência
Teste do agente	Conversas na aba Testar
Copilot do atendente	Uso do Copilot
Transcrição de áudio	Áudio transcrito pela IA da plataforma
Recarga comprada / Recarga no cartão	Compra de créditos
Sobra do mês expirada	Cota do mês anterior que não foi usada
Recarga vencida (60 dias)	Créditos comprados que venceram
Recarga estornada / contestada / restabelecida	Estorno ou contestação do pagamento



Comprar créditos

1. Em **Conta › Financeiro**, clique em **Comprar créditos de IA**.
2. Escolha o pacote e a forma de pagamento:
   - **Pix**: aparece o QR Code e o botão **Copiar código Pix (copia e cola)**. A tela confirma sozinha quando o pagamento cai, e os créditos entram na hora. Se o Pix expirar, gere outro.
   - **Cartão**: com cartão salvo, **Cartão (1 clique)**. Sem cartão salvo, digite os dados na compra. Os dados do cartão vão direto para o processador de pagamento; o Dialogix não guarda número nem código de segurança.

Recarga automática (só administrador)

No Financeiro, com cartão salvo, ligue a recarga automática:

- **Pacote**: o que será comprado.
- **Recarregar quando o saldo chegar a**: o limite que dispara a compra.

A recarga não dispara duas vezes seguidas: há um intervalo mínimo entre tentativas, e depois de 3 falhas seguidas ela para e avisa os administradores.

Quando o saldo acaba

- O agente na IA gerenciada **pausa** naquele atendimento e deixa uma nota interna.
- Os administradores recebem aviso no sino e no celular (no máximo uma vez por dia).
- Agentes com chave própria continuam funcionando.
- A transcrição de áudio continua, por outro caminho, só mais devagar.

Compre créditos e o agente volta a responder nas próximas mensagens.

Dicas para gastar menos

- Instruções enxutas: texto longo é lido a cada resposta.
- Preço na **Tabela de preços**, não nas instruções.
- Use **Standard** e deixe o **Expert** para vendas complexas.
- Ligações têm cobrança própria por minuto (veja o capítulo **Ligações**).

Revision #2
Created 2026-10-15 16:13:53 UTC by Maurilio Vilela
Updated 2026-10-15 16:13:54 UTC by Maurilio Vilela