

Guia do Copilot do Atendente

Copilot do atendente

O Copilot é uma IA **para quem atende**, dentro do atendimento. Ele **não fala com o cliente**: resume a conversa, sugere respostas, responde suas perguntas e reescreve o seu rascunho. Você decide o que enviar. Nenhum botão do Copilot envia mensagem.

Como abrir

- **Computador**: ícone ✦ no cabeçalho do atendimento. Abre um painel à direita, que pode ser recolhido.
- **Celular**: item **Copilot** no menu ☰ do atendimento.

As quatro abas

Aba	O que faz
Resumo	O que o cliente quer, o que já foi combinado, pendências, próximos passos, dados-chave com a origem (cliente, atendente, agente, CRM) e uma próxima ação sugerida . Se chegar mensagem nova, ele avisa e refaz quando você pedir.
Sugestões	Três respostas curtas, no tom do agente da fila (ou neutro-profissional). Cada uma tem Usar (preenche o campo de mensagem) e Copiar . Só gera quando você clica em Gerar sugestões .
Perguntar	Pergunta livre: "qual o horário do passeio X?", "esse cliente já pagou algo?", "resuma as objeções". A resposta mostra as fontes usadas.

Aba	O que faz
Reescrever	Pega o texto do campo de mensagem e devolve mais formal, mais curto, mais caloroso ou com o português corrigido.

Dialogix

ATENDIMENTO

Inbox

Respostas Rápidas

Contatos

Grupos

Oportunidades

Kanban

Tags

Agendamentos

Tarefas

Chat Interno

Ajuda

GESTÃO

Dashboard

Relatórios

Relatórios comerciais

Pipelines

Usuários

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

+ Novo

Todos

Filas

Em Andamento 1

Pendente 1

MC

Maria ...

Ola, quero...

14/10/26

LEAD QUENTE

14/10/2026

Maria

Ola, quero saber o preco

08:00

Oi Maria! Ja te passo.

08:01

ola

Assinar

Digite uma mensagem

Copilot

Ajuda para você. Nada é enviado ao cliente.

Resumo

Sugestões

Perguntar

Reescrever

PRÓXIMA AÇÃO SUGERIDA

Pergunte a data e o número de pessoas e envie o valor do Pacote Premium.

Maria quer saber o preço do pacote.

Ainda não disse a data nem quantas pessoas vão.

Você respondeu que já passaria o valor.

gerado às 08:06 · 2 msgs

Refazer

Sugestões podem errar: confira antes de enviar. Limite de 30 usos por hora.

De onde ele tira as respostas

Só da sua empresa e só do atendimento aberto:

1. a conversa (texto, áudios transcritos e imagens lidas);
2. os dados do CRM do atendimento: contato, fila, responsável, etiquetas e oportunidades;
3. as bases de conhecimento;
4. a Tabela de preços;
5. as instruções do agente da fila (como tom de voz e fonte de fatos);
6. as instruções da empresa para o Copilot.

Fila **sem** agente: o Copilot usa as bases de conhecimento ligadas a qualquer agente ativo da empresa.

Valores sempre com fonte

Todo "R\$" sugerido precisa vir de uma fonte (tabela, base, oportunidade, fala do cliente ou do atendente). Sem fonte, o valor vira "(valor a confirmar)" e a sugestão ganha o aviso **valor sem fonte — confirme antes de enviar**.

Configuração (só administrador)

Configurações > Copilot:

- **Copilot ligado** (padrão: ligado).
- **Quem pode usar**: todos os usuários ou só administradores.
- **Botão "Usar" preenche o campo de mensagem**: desligado, só copiar.
- **Instruções da empresa** (opcional, até 3.000 caracteres): valem para todas as funções.
Ex.: "trate o cliente por você; nunca ofereça desconto".

O Copilot faz parte do recurso **Agente de IA** do plano. Sem ele, o Copilot não aparece.

Custo

Situação	Consome créditos?
Fila com Agente de IA de chave própria	Não (usa a chave do agente)
Fila sem agente, ou agente na IA gerenciada	Sim, conforme o tamanho (aparece como "Copilot do atendente" no extrato)

Sem saldo, o Copilot avisa e não gera nada.

Limites

- **30 usos por pessoa por hora**. A mensagem diz a que horas libera.
- O **Resumo** fica guardado por até 6 horas: reabrir o painel não gasta um novo uso.
- Pergunta até 2.000 caracteres; rascunho até 4.000.
- As perguntas da aba **Perguntar** ficam só no seu navegador, por atendimento.

Quem vê o quê

- Administrador: qualquer atendimento da empresa.
- Usuário: os atendimentos dele, ou os sem dono / aguardando numa fila dele (a mesma regra da lista do Inbox).

Revision #2

Created 2026-10-15 16:13:51 UTC by Maurilio Vilela

Updated 2026-10-15 16:13:52 UTC by Maurilio Vilela