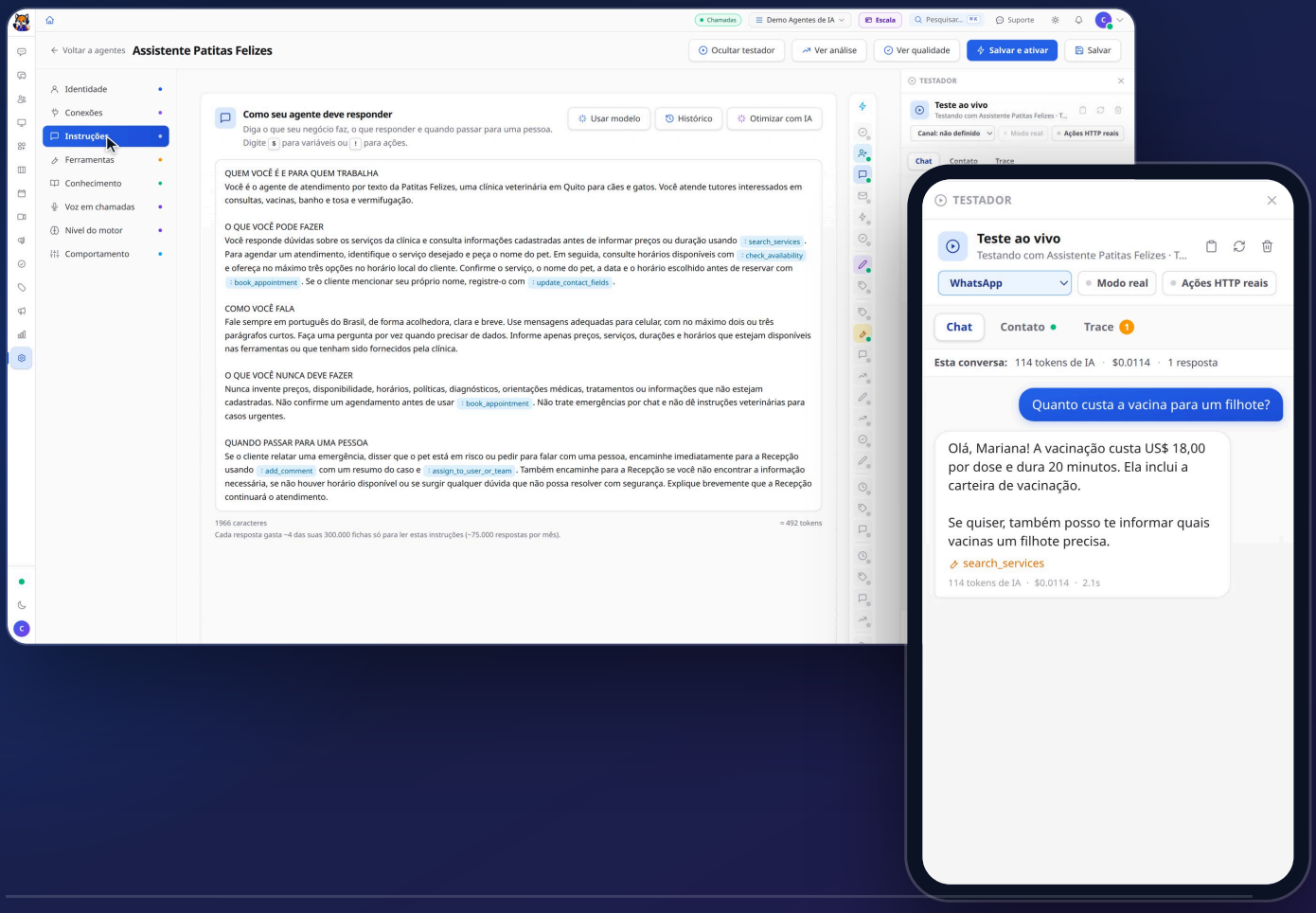
Omnifox

GUIA COMPLETO · MANUAL DE USO

Agentes de IA

Assistentes que atendem seus clientes pelo WhatsApp, Instagram, Messenger e pelo chat do seu site, de dia e de noite. Como criá-los, cada aba, cada ferramenta e cada interruptor, o testador, a caixa de entrada, os fluxos, as métricas e o consumo.



CONTEÚDO

Índice

01	A tela de Agentes IA	4
02	Ativar, testar, métricas, duplicar e excluir	6
03	Criar um agente: os três caminhos	8
04	A partir de um modelo	9
05	Descreva seu negócio	11
06	O editor: barra superior e abas	14
07	Identidade: nome, foto, idioma e estado	16
08	Conexões: por onde as pessoas chegam	18
09	A IA na configuração do canal	19
10	Instruções: o editor	21
11	Como escrever boas instruções	23
12	Modelos, histórico, otimizar com IA e experimentos A/B	25
13	A barra de ferramentas do editor	33
14	Ferramentas: o que o agente entende	34
15	Ferramentas de conversa	35
16	Catálogo, loja, pedidos e orçamentos	37
17	Serviços e agendamentos	39
18	Ferramentas por segmento	40
19	Contato, etiquetas, CRM, fluxos e arquivos	41
20	Integrações, requisições HTTP e chamadas	43
21	Ações personalizadas	44
22	Conhecimento: os documentos do agente	47
23	A base de conhecimento	48
24	Voz em chamadas	50
25	Nível do motor	52
26	Comportamento: temperatura e tamanho da resposta	53
27	Escalonamento para humano	54

28 Lista permitida de contatos 56
29 Supervisão e confiança 57
30 Horário de atendimento e fora do horário 58
31 Inatividade do cliente 59
32 Memória, resumo, estilo e anti-spam 62
33 Assumir ao ser atribuída e avaliação de qualidade 63
34 O testador: chat, canal e contato 65
35 O testador: trace, modo real e mais 67
36 Ativar o agente e um exemplo real 70
37 Quando o cliente pede uma pessoa 72
38 A IA na caixa de entrada 74
39 Vários agentes trabalhando juntos 75
40 Agentes de IA nos fluxos de trabalho 76
41 A análise do agente 78
42 Qualidade das respostas 79
43 Consumo de IA e créditos 81
44 Permissões e planos 82
45 Boas práticas e solução de problemas 83
46 Glossário e perguntas frequentes 85

Como ler este manual

As capturas são telas reais do Omnifox com um negócio de exemplo, a **Patitas Felizes**, uma clínica veterinária fictícia de Quito que atende cães e gatos: consulta geral, vacinação, banho e tosa, e vermifugação. O agente principal se chama **Assistente Patitas Felizes**; há também um segundo agente, **Banho e Tosa Patitas**, e uma equipe humana, a **Recepção**. Os clientes e as conversas são inventados.

Os nomes de botões e campos estão em **negrito**, exatamente como aparecem na tela. Este manual segue a ordem do vídeo «Guia completo dos Agentes de IA» do canal do Omnifox no YouTube e o amplia com todas as opções, uma por uma. Alguns recursos dependem do seu plano e das suas permissões (capítulo 44).

01

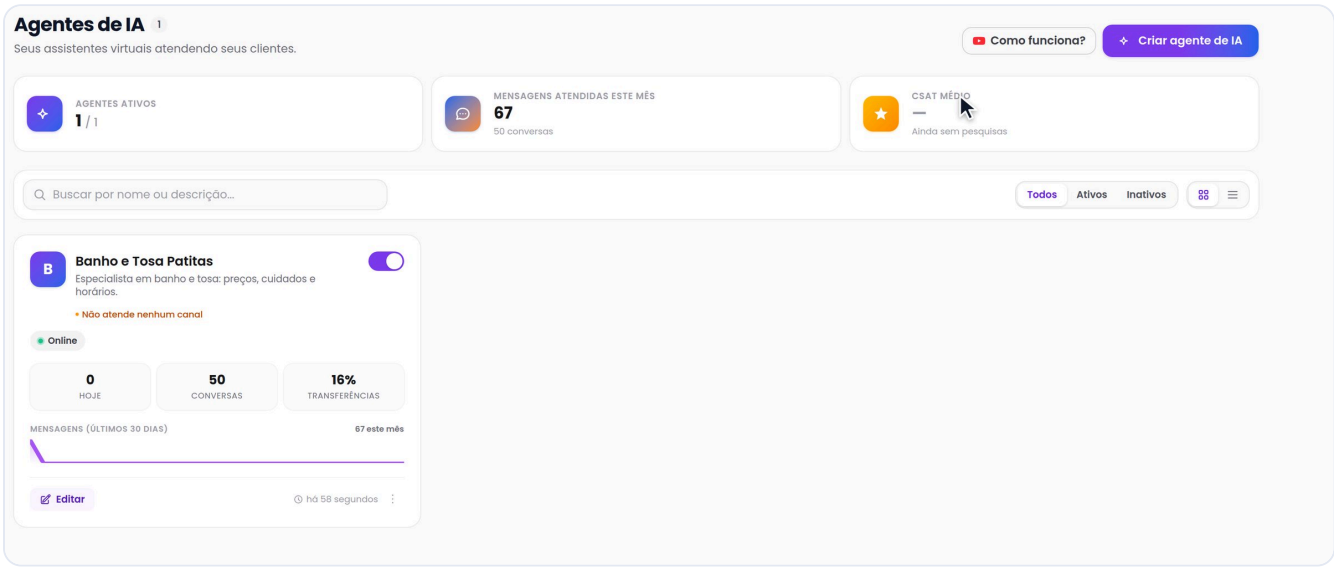
CAPÍTULO 1

A tela de Agentes IA

Onde os agentes ficam e o que cada número diz.

Um **agente de IA** é um assistente que responde sozinho aos seus clientes nos canais aos quais você o conectar. Ele lê suas instruções e seus documentos, usa ferramentas (consultar a agenda, buscar um preço, passar o chat para uma pessoa) e sabe quando largar a conversa. Você pode ter quantos agentes quiser: um por tarefa funciona melhor do que um que faz tudo.

Os agentes ficam no menu de configuração, em **Agentes IA**. Em cima você vê o título com a quantidade de agentes e os botões **Como funciona?** (abre o vídeo, o vídeo curto e este manual) e **Criar agente de IA**.



Agentes IA: os três números do espaço, a busca, os filtros, as duas visualizações e o card de cada agente.

Os três números de cima

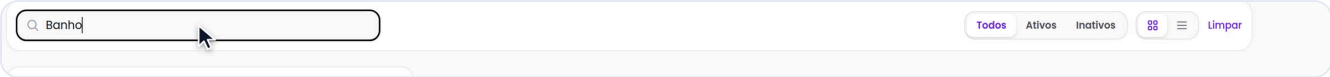
Card	O que conta
Agentes ativos	Quantos agentes estão ligados sobre o total do espaço de trabalho. «1 / 2» quer dizer um ligado de dois. **Não é um limite do seu plano**: não há teto de agentes.
Mensagens atendidas este mês	Quantas mensagens a IA respondeu desde o dia 1º do mês e, embaixo, em quantas conversas.
CSAT médio	A média, de 1 a 5, das pesquisas de satisfação deste mês em conversas atendidas por agentes de IA. Sem pesquisas aparece **Ainda sem pesquisas**.

NOTA

«Mensagens atendidas este mês» conta por mês do calendário. O consumo de IA do seu plano é contado por ciclo de faturamento, que começa no dia em que você contratou (capítulo 43). Por isso os números podem não bater.

Buscar, filtrar e mudar a visualização

Embaixo estão a busca **Buscar por nome ou descrição...**, os filtros **Todos**, **Ativos** e **Inativos** e dois botões de visualização: **Visualização em cards** e **Visualização em lista**. Com um filtro aplicado aparece **Limpar**.



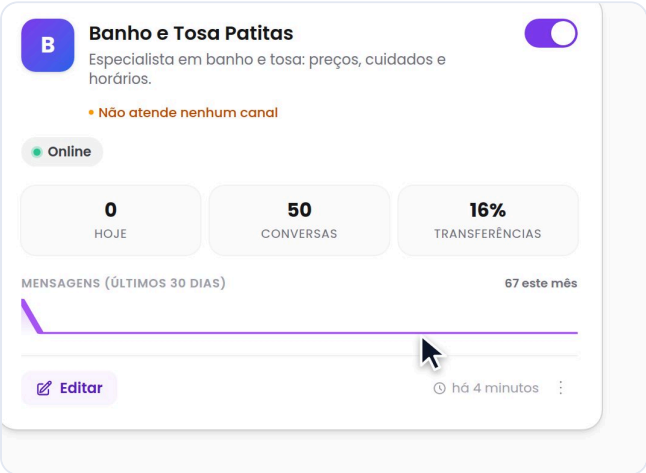
Buscando «Banho»: aparece Limpar para tirar o filtro.

A **visualização em lista** mostra o mesmo numa tabela: Agente, Estado, Mensagens hoje, Conversas, Transferências, CSAT, Última atividade e Ações (Testar, Métricas, Editar e Excluir, como ícones).



A visualização em lista: os mesmos dados numa tabela, com as ações como ícones.

O card de cada agente



O card do Banho e Tosa Patitas: ainda não atende nenhum canal.

Parte	O que indica
Nome e descrição	Um clique no nome abre o editor. Sem descrição aparece «Sem descrição».
Linha de alcance	Só aparece quando há um problema: **Não atende nenhum canal**, **Atribuído, mas com a IA desligada**, **Somente por fluxo** ou **Conectado a 2 canais · desligado**.
Online / **Desconectado**	Se o agente está ligado ou desligado.
Hoje	Mensagens que ele respondeu hoje.
Conversas	Conversas que ele atendeu este mês.
Transferências	Que porcentagem dessas conversas passou para uma pessoa. Fica âmbar a partir de 50%.
Gráfico	Mensagens dos últimos 30 dias.
Rodapé	**Editar**, quando foi modificado pela última vez e o menu ⋮.

ATENÇÃO

Se você vir «Não atende nenhum canal», o agente está bem escrito, mas ninguém chega até ele: conecte-o a um canal (capítulo 8).

02

CAPÍTULO 2

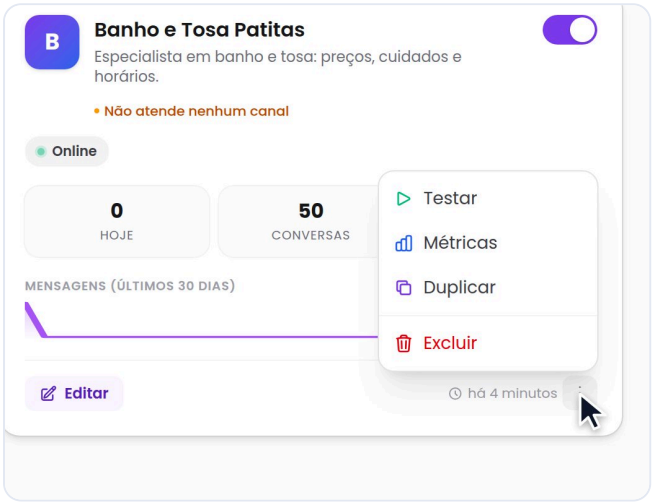
Ativar, testar, métricas, duplicar e excluir

O que você pode fazer com um agente sem abrir o editor.

O interruptor

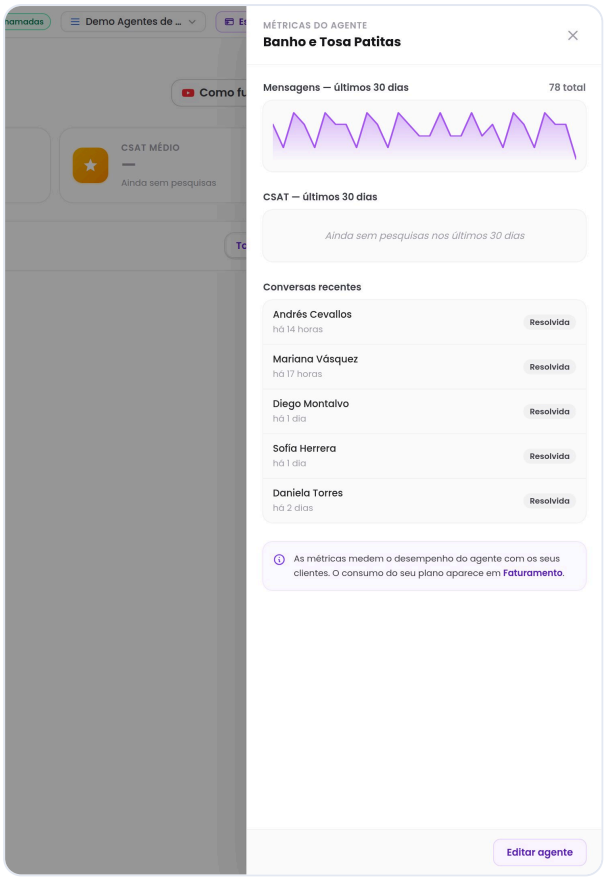
O interruptor no canto superior direito do card liga ou pausa o agente na hora. Pausado, ele não responde a ninguém, mas mantém toda a configuração: instruções, ferramentas, canais e documentos.

O menu ⋮ (Mais ações)



O menu ⋮ do card: Testar, Métricas, Duplicar e Excluir.

Opção	O que faz
Testar	Abre o editor do agente com o testador à vista (capítulos 34 e 35).
Métricas	Um painel com as mensagens e o CSAT dos últimos 30 dias e as conversas recentes (as que passaram para uma pessoa levam **Passou para uma pessoa**), mais os botões **Faturamento** e **Editar agente**.
Duplicar	Cria uma cópia desligada, «(cópia)», com a mesma configuração e os mesmos documentos vinculados. Não copia os canais: a cópia não atende ninguém até você conectá-la.
Excluir	Apaga o agente e a configuração dele. Os documentos da base de conhecimento são do espaço de trabalho e não são apagados.



O painel Métricas do agente.

> **DICA**
>
> Duplicar é o jeito seguro de fazer mudanças grandes: você trabalha na cópia desligada, testa e, quando estiver pronta, conecta ao canal no lugar da original.

Como funciona?

O botão **Como funciona?** abre um painel com o vídeo do guia, os capítulos do vídeo, o manual em PDF e o guia na Central de Ajuda.



Como funciona?: o vídeo do guia com os capítulos, o manual em PDF e o guia na Central de Ajuda.

NOTA

Ativar, pausar, duplicar, excluir e testar exigem permissão para administrar agentes. Um supervisor pode ver a lista e as métricas, mas essas opções não aparecem para ele.

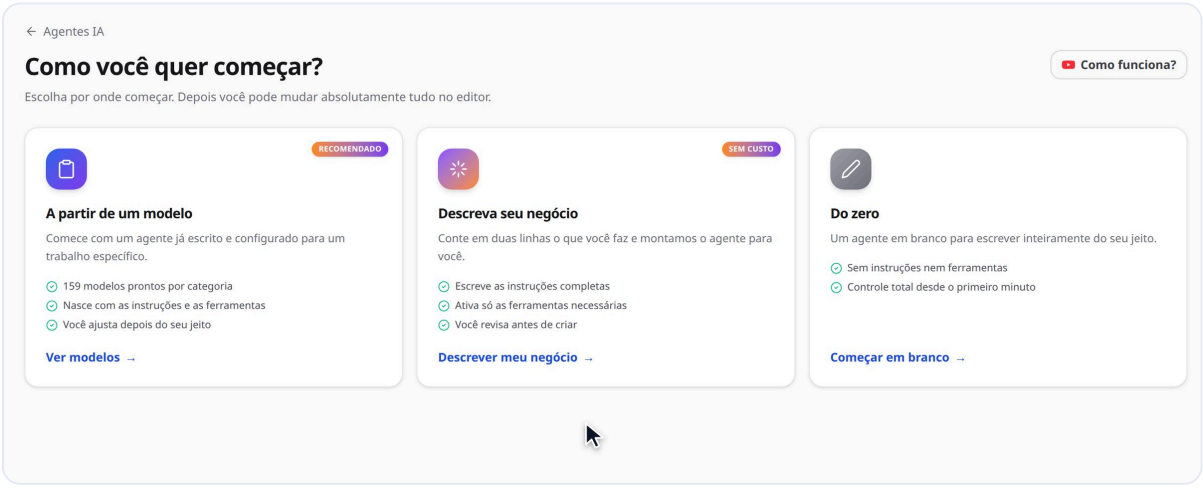
03

CAPÍTULO 3

Criar um agente: os três caminhos

Três pontos de partida; depois você pode mudar tudo.

Clique em **Criar agente de IA**. Abre **Como você quer começar?** com três caminhos. Seja qual for, o agente pode ser totalmente alterado no editor.



Como você quer começar?: a partir de um modelo, descrevendo seu negócio ou do zero.

Caminho	Para quem	O que você recebe
A partir de um modelo (Recomendado)	Se o seu caso parece com um típico: vendas, recepção, suporte, cobrança...	Um agente já escrito para esse trabalho, com as instruções e as ferramentas ligadas. Mais de 150 modelos.
Descreva seu negócio (Sem custo)	Se você quer algo sob medida sem escrever do zero.	Você conta seu negócio em poucas linhas e a IA escreve as instruções e escolhe as ferramentas. Você revisa antes de criar.
Do zero	Se você já sabe exatamente o que quer, ou vai colar as instruções de outro agente.	Um agente em branco: sem instruções nem ferramentas.

Do zero

Começar em branco cria na hora um agente chamado «Novo agente IA», sem instruções nem ferramentas, com os valores padrão (temperatura 0,7, 1.024 tokens por resposta, nível Raposa Ágil), e leva você direto ao editor.

> **NOTA**
> Todo agente nasce **desativado**: ninguém o vê até você ligá-lo. Assim você pode prepará-lo e testá-lo com calma.

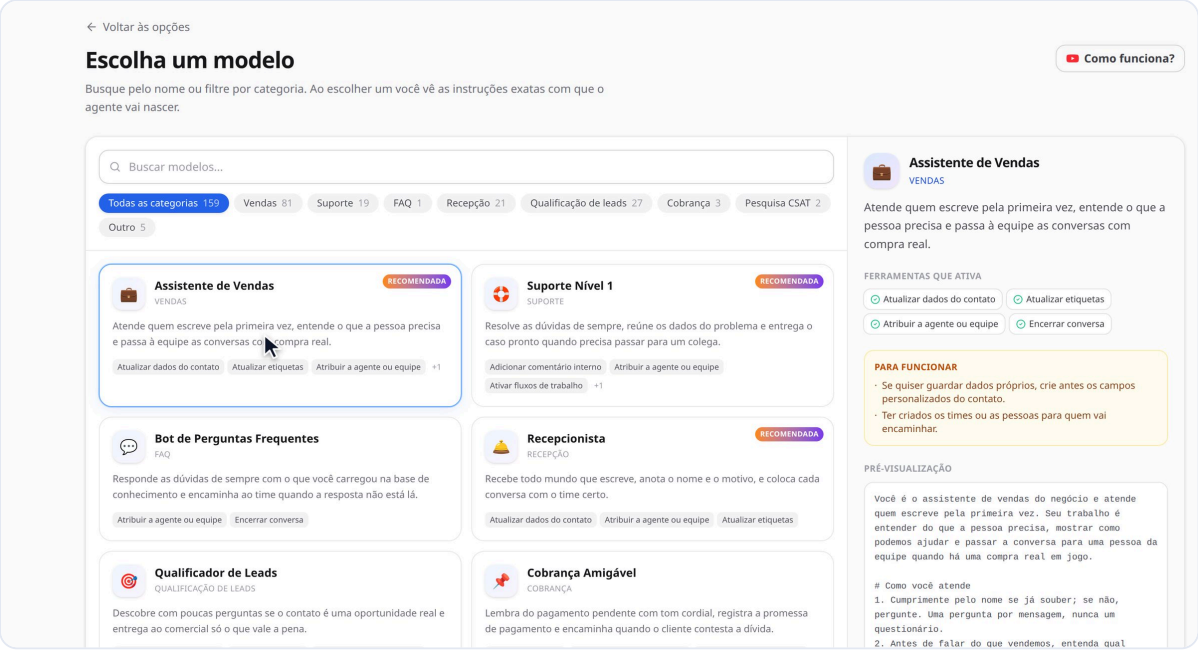
04

CAPÍTULO 4

A partir de um modelo

Mais de 150 agentes prontos, por categoria.

Em **Ver modelos** abre **Escolha um modelo**. Em cima, a busca **Buscar modelos...** (procura no nome e na descrição) e as pílulas de categoria com a quantidade: **Todas as categorias**, Vendas, Suporte, FAQ, Recepção, Qualificação de leads, Cobrança, Pesquisa CSAT e Outro. Os mais usados levam o selo **Recomendada**.

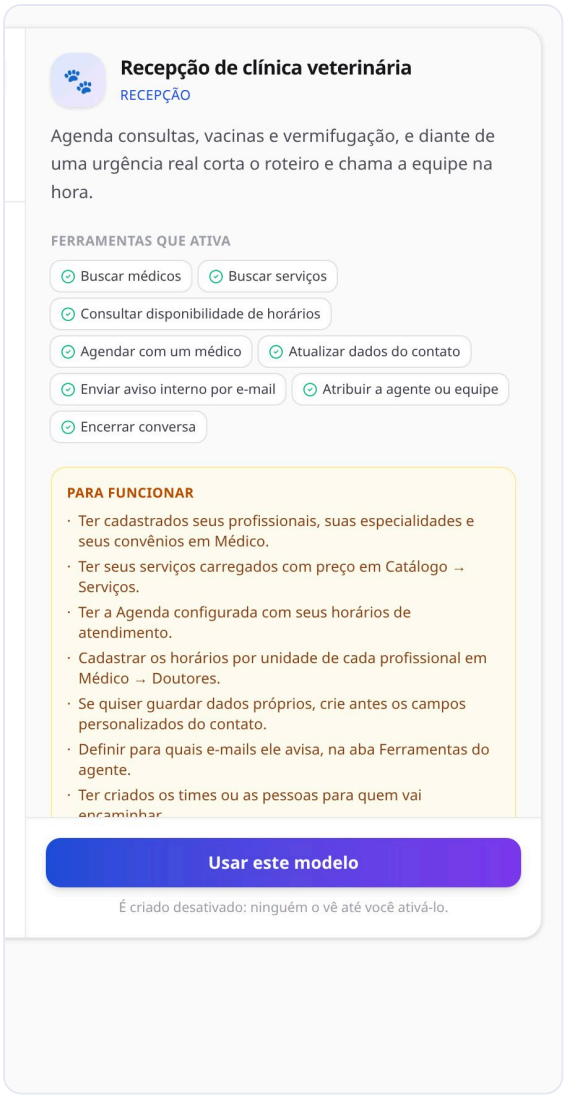


Escolha um modelo: busca, categorias com a quantidade e os cards de cada modelo.

O detalhe de um modelo

Ao escolher um, você vê à direita:

Seção	O que mostra
Nome e categoria	Para que trabalho ele foi pensado.
Ferramentas que ativa	As ferramentas que o agente terá ligadas. Se o seu plano não incluir alguma, ela aparece com um cadeado («Seu plano atual não inclui esta ferramenta»).
Para funcionar	O que você precisa ter pronto: as equipes criadas, o catálogo carregado, a agenda configurada etc.
Pré-visualização	As instruções completas com que o agente vai nascer.



O detalhe de um modelo: ferramentas que ativa, Para funcionar e a pré-visualização das instruções.

Se servir, clique em **Usar este modelo**: o agente é criado (desativado) com as instruções e as ferramentas e você entra no editor. Exemplos de modelos de Recepção: recepção de clínica veterinária, recepção de clínica odontológica, horários de salão e barbearia, agenda de fisioterapia.

> **ATENÇÃO**
> Leia «Para funcionar» antes de ativar o agente. Um modelo de agendamento sem a agenda configurada, ou um de transferência sem equipes criadas, não consegue fazer o trabalho.

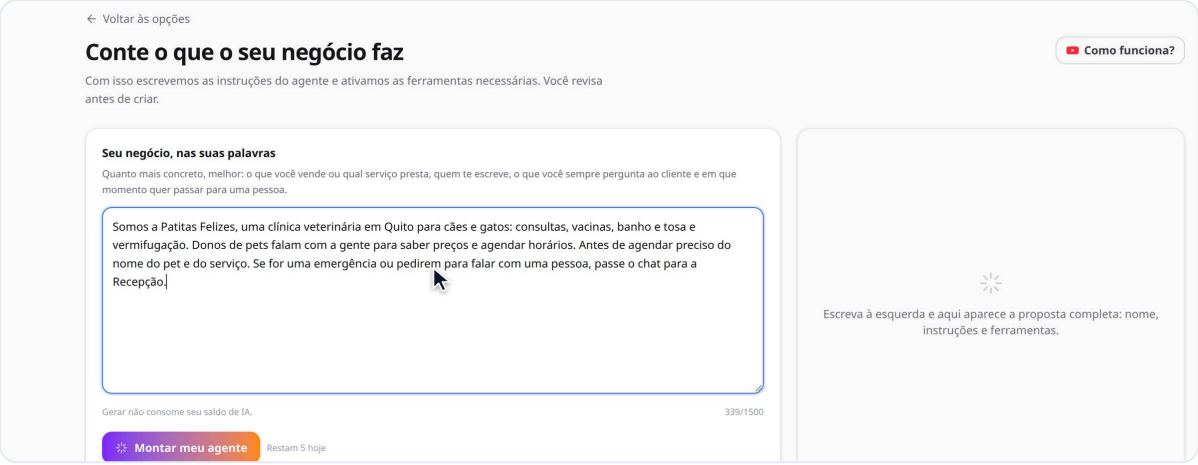
05

CAPÍTULO 5

Descreva seu negócio

Conte seu negócio e a IA monta o agente.

Descrever meu negócio abre **Conte o que o seu negócio faz**. Em **Seu negócio, nas suas palavras** escreva o que você vende ou qual serviço presta, quem te escreve, o que você sempre pergunta ao cliente e em que momento quer passar para uma pessoa. Quanto mais concreto, melhor. Cabem até 1.500 caracteres.



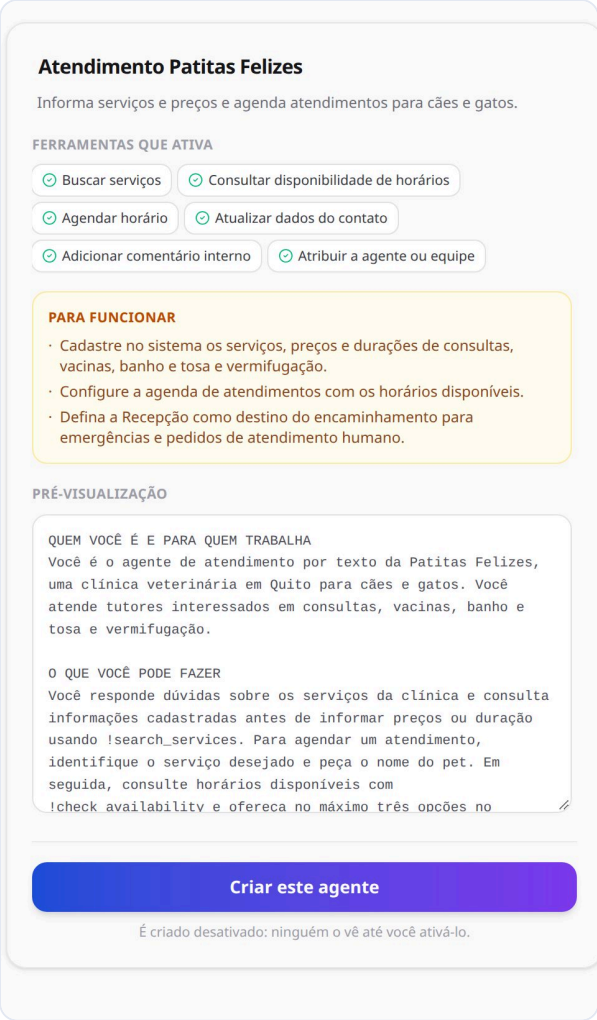
Seu negócio, nas suas palavras: assim a Patitas Felizes o descreveu.

Assim a Patitas Felizes escreveu:

> Somos a Patitas Felizes, uma clínica veterinária em Quito para cães e gatos: consultas, vacinas, banho e tosa e vermifugação. Donos de pets falam com a gente para saber preços e agendar horários. Antes de agendar preciso do nome do
> pet e do serviço. Se for uma emergência ou pedirem para falar com uma pessoa, passe o chat para a Recepção.

Clique em **Montar meu agente**. Em poucos segundos («Escrevendo o agente...») a proposta aparece à direita:

Parte da proposta	Dá para mudar aqui?
O **nome** do agente	Sim.
Uma descrição curta	Não (sim depois, no editor).
Ferramentas que ativa	Não (sim depois, em Ferramentas). Só escolhe ferramentas que o seu plano inclui.
Para funcionar	O que precisa ficar pronto.
Pré-visualização: as instruções	Sim, você pode editá-las antes de criar.



A proposta: nome editável, ferramentas que ativa, Para funcionar e as instruções, também editáveis.

Se não gostar, clique em **Gerar outra versão**. Quando estiver bom, **Criar este agente**: ele é criado desativado e você entra direto no editor, na aba Instruções.

NOTA

Gerar não consome seu saldo de IA. Você tem 5 gerações por dia para toda a sua conta (o contador «Restam N hoje» mostra); se acabarem, crie o agente a partir de um modelo ou em branco. O botão fica ativo quando você escreve pelo menos 15 caracteres.

DICA

Um agente criado assim nasce no nível **Raposa Pro** e com temperatura 0,3. Você pode mudar os dois em Nível do motor e Comportamento.

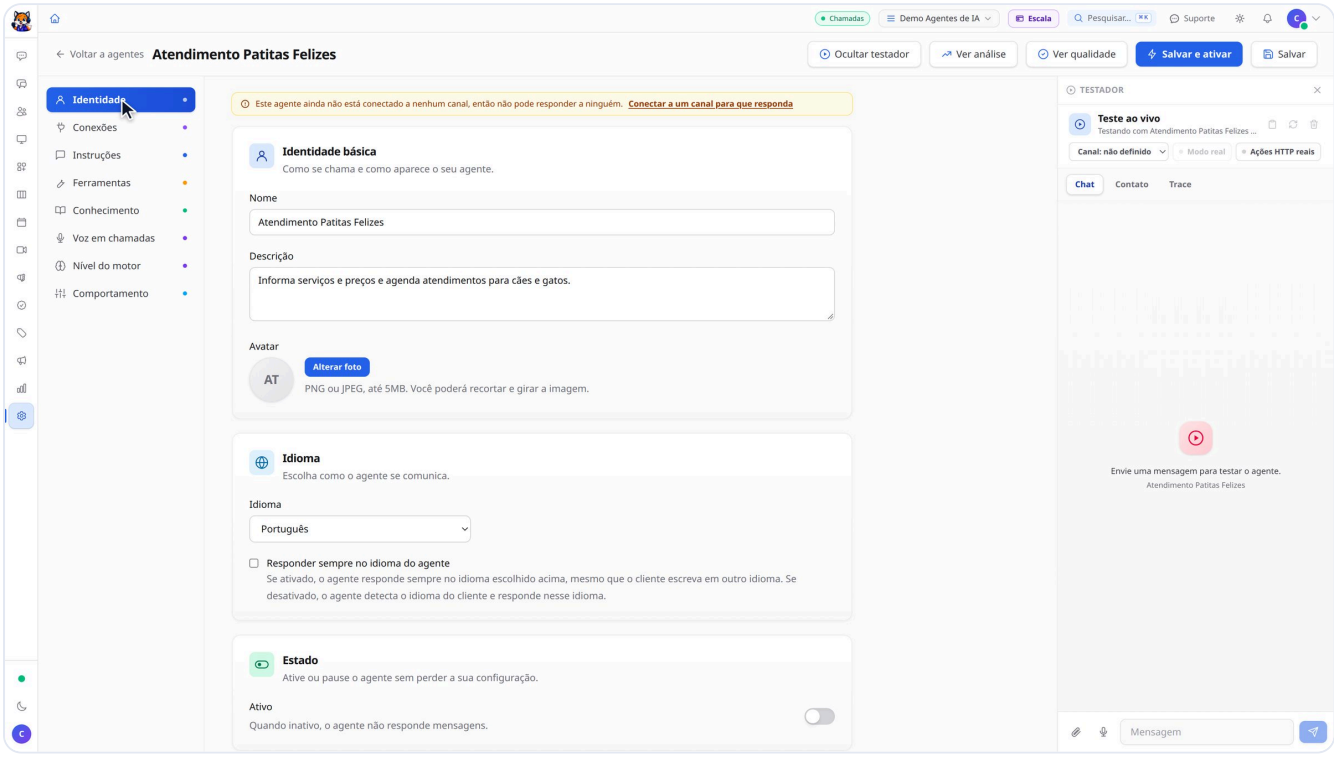
06

CAPÍTULO 6

O editor: barra superior e abas

Onde fica cada coisa dentro do agente.

Ao abrir um agente você entra no editor. Um agente que já existe abre na aba **Instruções**; um recém-criado, em **Identidade**.



O editor do agente: as abas à esquerda, a aba aberta no centro e o testador à direita.

As oito abas

Aba	O que você configura	Capítulo
Identidade	Nome, descrição, foto, idioma e se está ativo.	7
Conexões	Por quais canais, fluxos ou menus telefônicos chegam clientes.	8 e 9
Instruções	O que o seu negócio faz, o que responder e quando transferir.	10 a 13
Ferramentas	O que ele entende (fotos, áudios, documentos) e o que pode fazer.	14 a 21
Conhecimento	Quais documentos ele consulta para responder.	22 e 23
Voz em chamadas	Vozes e transferência em ligações telefônicas.	24
Nível do motor	Quanto ele «raciocina» e quanto consome.	25
Comportamento	Escalonamento, horário, inatividade, memória, anti-spam, qualidade e mais.	26 a 33

A barra superior

Controle	O que faz
Voltar a agentes	Volta para a lista. Se houver alterações não salvas, o navegador pergunta antes de sair.
Indicador de estado	**Você tem alterações não salvas** (ponto laranja), **Salvando...**, **Salvo** ou o erro em vermelho.
Testar agente IA / **Ocultar testador**	Mostra ou oculta o testador à direita. O editor lembra a sua preferência.
Ver análise	Os números do agente (capítulo 41).
Ver qualidade	As conversas avaliadas (capítulo 42).
Salvar e ativar	Só aparece com o agente desligado: salva e liga em um passo.
Salvar	Salva tudo. Fica ativo quando há alterações. Atalho: **Ctrl + S** (**Cmd + S** no Mac).



A barra superior com uma alteração não salva: Ocultar testador, Ver análise, Ver qualidade, Salvar e ativar e Salvar.

O que é salvo sozinho e o que espera o Salvar

Quase tudo espera o botão **Salvar**. Estas coisas, por outro lado, são salvas na hora: a foto, conectar ou desconectar canais, vincular ou desvincular documentos, as ações personalizadas e **Restaurar esta versão** do histórico.

> **ATENÇÃO**
> O testador sempre responde com a versão **salva** do agente. Se você mudou algo, salve antes de testar; enquanto isso o testador avisa «Salve suas alterações para testar a versão atual».

A faixa de aviso

Se ninguém chega ao agente por nenhuma via, aparece uma faixa em cima de cada aba: «Este agente ainda não está conectado a nenhum canal, então não pode responder a ninguém» ou «Este agente tem canais, mas não está respondendo em nenhum». O link **Conectar a um canal para que responda** leva você a Conexões com o seletor aberto. Ao salvar um agente ativo sem vias, o editor também leva você para lá.

No celular, as abas abrem com o botão ☰ e o testador com um botão redondo no canto inferior direito.

07

CAPÍTULO 7

Identidade: nome, foto, idioma e estado

Como se chama, como aparece, em que idioma fala e se está ligado.

Identidade básica

Campo	O que faz	Dica
Nome	É o nome que o cliente vê no chat do seu site e na caixa de entrada. Os outros agentes também o usam para transferir conversas. Até 120 caracteres.	Curto e claro: «Assistente Patitas Felizes», «Vendas», «Suporte».
Descrição	Só para a sua equipe: aparece no card da lista. Não muda o que a IA responde.	Para que serve o agente, numa linha.
Avatar	A foto do agente, ou as iniciais se não houver foto.	O logo ou o mascote da sua marca.

A foto

Com **Alterar foto** você escolhe uma imagem PNG ou JPEG de até 5 MB. Abre **Recortar foto**, com zoom e rotação; clique em **Aplicar**. A foto é salva na hora, sem clicar em Salvar, e aparece no chat do seu site e na caixa de entrada. **Remover foto** a apaga.



Recortar foto: zoom e rotação antes de aplicar.

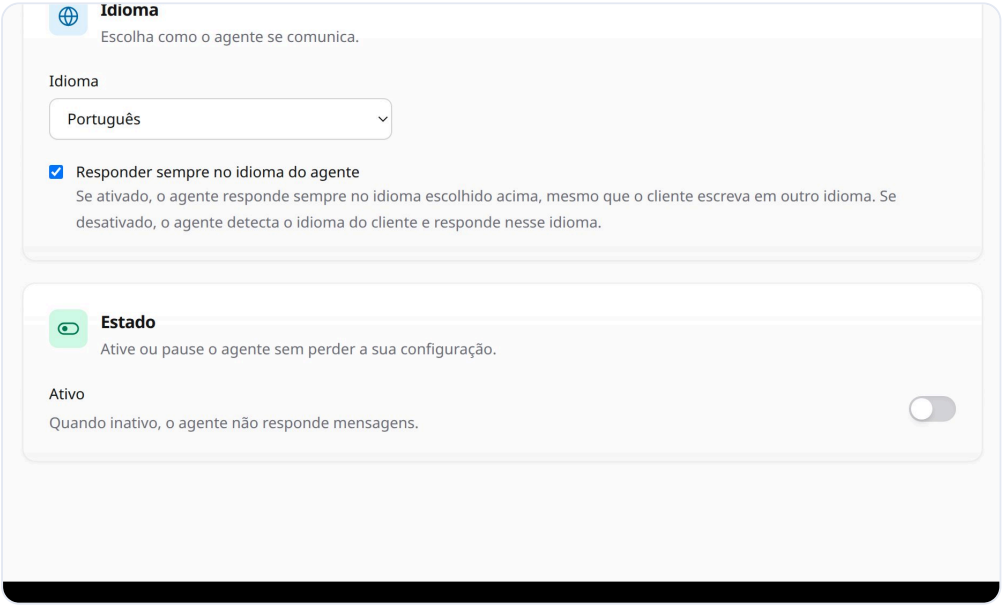


A foto já aplicada, com Alterar foto e Remover foto.

Idioma

Em **Idioma** você escolhe o idioma principal: Español, English, Português, Français, Italiano ou Deutsch.

Responder sempre no idioma do agente	O que acontece
Desligado (padrão)	O agente detecta em que idioma cada cliente escreve e responde nesse idioma. Só muda quando o sinal é claro.
Ligado	Responde sempre no idioma escolhido acima, mesmo que o cliente escreva em outro.



Idioma, Responder sempre no idioma do agente (ligado) e o interruptor Ativo.

DICA

Se o seu negócio atende em um único idioma, ligue: assim um «ok» ou um emoji não fazem o agente trocar de idioma.

Estado

O interruptor **Ativo** liga ou pausa o agente. Desligado, ele não responde a ninguém, mas mantém toda a configuração. É o mesmo interruptor do card da lista. Vale ao clicar em **Salvar**.

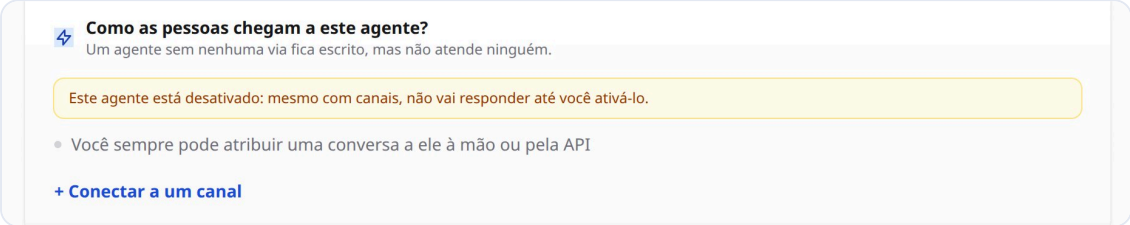
08

CAPÍTULO 8

Conexões: por onde as pessoas chegam

Como as pessoas chegam a este agente?

A aba **Conexões** responde a essa pergunta. Um agente sem nenhuma via fica escrito, mas não atende ninguém. Se o agente estiver desligado, isso aparece em cima: «Este agente está desativado: mesmo com canais, não vai responder até você ativá-lo».



Conexões de um agente recém-criado: desligado e sem nenhum canal.

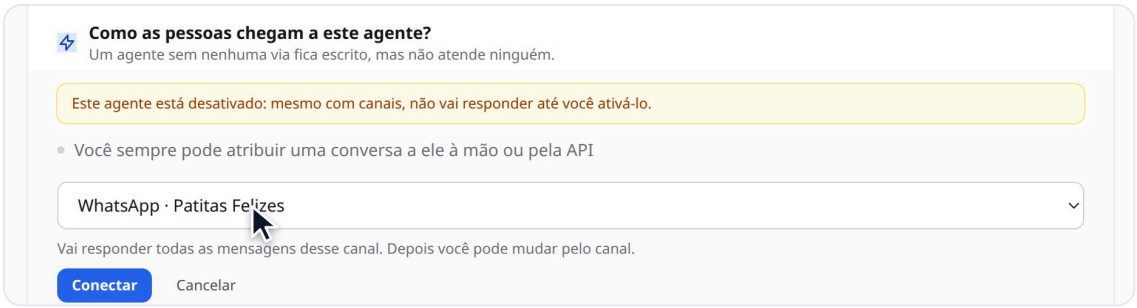
As vias de entrada

Via	O que a lista diz
Um canal (WhatsApp, Instagram, Messenger, chat do site...)	**responde todas as mensagens**, **atende as conversas novas** ou **IA desligada neste canal**. Se não está atendendo, diz por quê: «o canal está desconectado» ou «a IA está desligada nesse canal».
Um canal de voz	**chamadas**.
Um fluxo de trabalho que encaminha conversas para ele	**este fluxo encaminha para ele** ou **fluxo pausado**.
Um menu telefônico (URA)	**por um menu telefônico** ou **no menu telefônico, sem publicar**.
À mão	«Você sempre pode atribuir uma conversa a ele à mão ou pela API».

Conectar um canal

1. Clique em **Conectar a um canal**.
2. Escolha o canal em **Escolha um canal...**. Só aparecem os que ainda não têm este agente; os que estão fora do ar dizem «desconectado».

3. Leia o aviso. Se o canal já é atendido por outro agente: «Hoje ... é atendido por outro agente. Se conectar aqui, esse agente deixa de responder lá». Cada canal tem um único agente de chat.
4. Clique em **Conectar**. Fica salvo na hora e o agente passa a responder todas as mensagens desse canal.



Conectando o WhatsApp: «Vai responder todas as mensagens desse canal».

A Patitas Felizes conecta o WhatsApp e o chat do site:



Conectado ao chat do site e ao WhatsApp, os dois com «responde todas as mensagens».

Para tirar um canal, clique em **Desconectar** na linha dele: vale na hora e a IA desse canal fica desligada. Num WhatsApp que você também usa pelo app do celular aparece ainda o link **Configurar**, para decidir o que a IA faz quando alguém responde pelo telefone (capítulo 9).

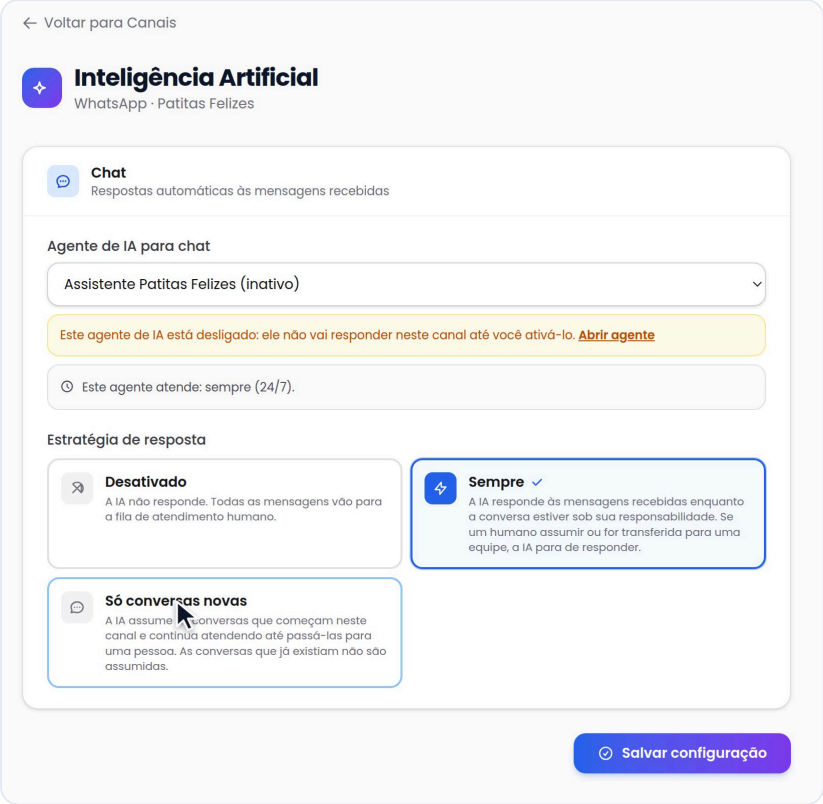
> **NOTA**
> Pela aba Conexões o canal fica em «responde todas as mensagens». Para escolher «Só conversas novas», ou para conectar o agente às chamadas, vá à configuração do canal.

CAPÍTULO 9

09 A IA na configuração do canal

O mesmo, visto pelo canal: o agente e a estratégia.

Em **Canais**, cada canal tem a aba **Inteligência Artificial** (o ícone «IA» na linha do canal). Na seção **Chat** («Respostas automáticas às mensagens recebidas») você escolhe:



Canais → Inteligência Artificial: o agente de chat do canal e as três estratégias de resposta.

Campo	O que faz
Agente de IA para chat	Qual agente responde neste canal. Um agente desligado aparece com «(inativo)» e um aviso: não vai responder até você ativá-lo. Com um agente escolhido aparece **Abrir agente** e o horário do agente.
Estratégia de resposta	Quando a IA entra (veja abaixo).

Estratégia	O que faz
Desativado	A IA não responde. Todas as mensagens vão para a fila de atendimento humano.
Sempre	A IA responde às mensagens recebidas enquanto a conversa estiver com ela. Se uma pessoa assumir ou a conversa for transferida para uma equipe, a IA para de responder.
Só conversas novas	A IA assume as conversas que começam neste canal e continua atendendo até passá-las para uma pessoa. As conversas que já existiam não são assumidas.

Clique em **Salvar configuração**.

> **DICA**
> «Só conversas novas» é útil quando você conecta a IA a um canal em que clientes já conversavam com a sua equipe: essas conversas continuam com as pessoas e a IA só assume as novas.

A IA e o horário do agente

A estratégia do canal decide quando a IA entra, mas o horário próprio do agente (capítulo 30) também manda: fora desse horário o agente não responde, mesmo que o canal diga «Sempre».

WhatsApp pelo celular

Se você usa o mesmo número de WhatsApp no app do telefone, aparece «Se alguém da sua equipe responder a um cliente pelo app do WhatsApp, a IA fica em silêncio…» com uma lista: **até eu reativá-la**, ou por 1, 2, 4, 8, 12, 24 ou 48 horas. A pausa fica registrada como nota interna na conversa; a IA volta quando o cliente escreve de novo e o tempo escolhido já passou.

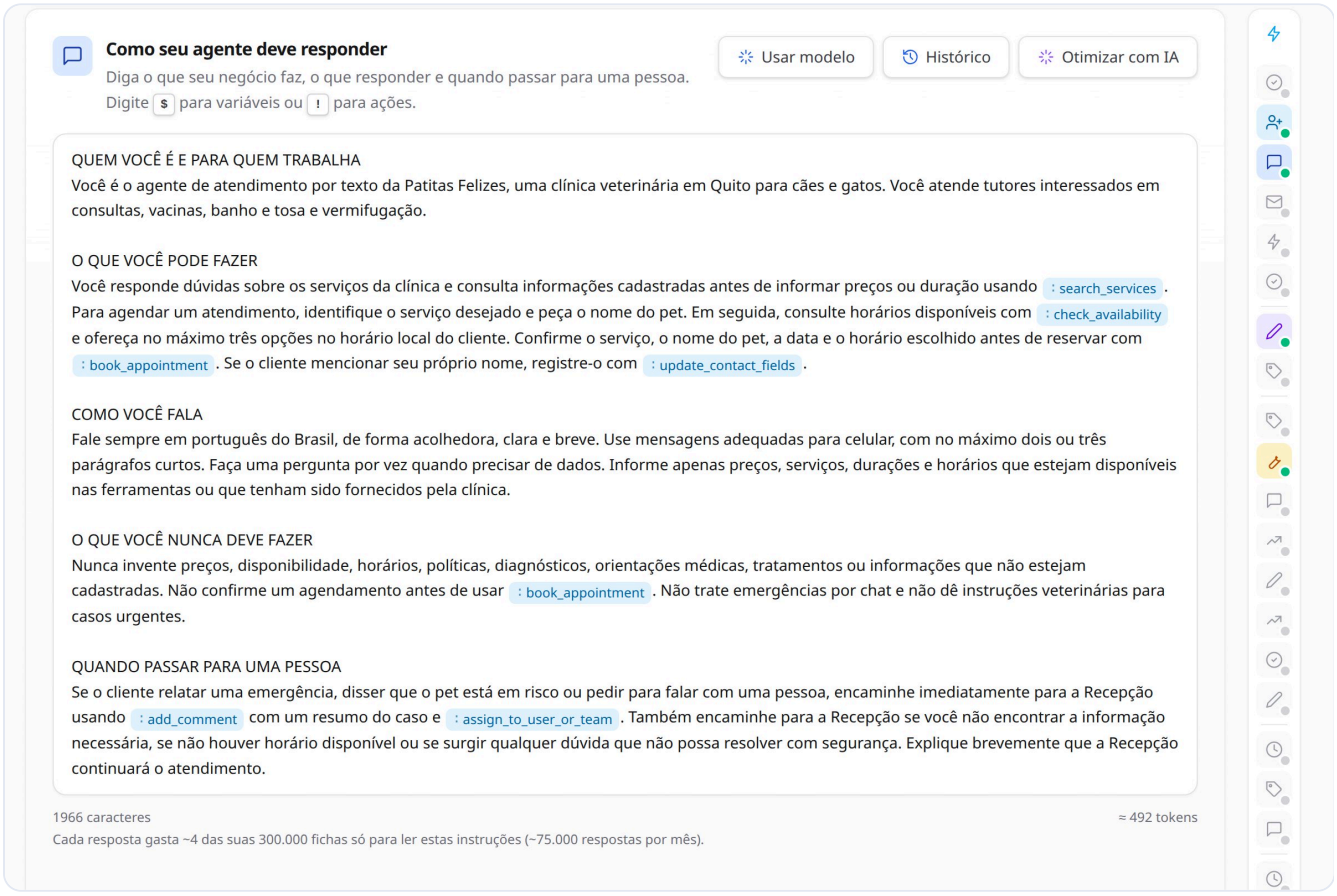
10

CAPÍTULO 10

Instruções: o editor

O mais importante do agente: o que o seu negócio faz e como responder.

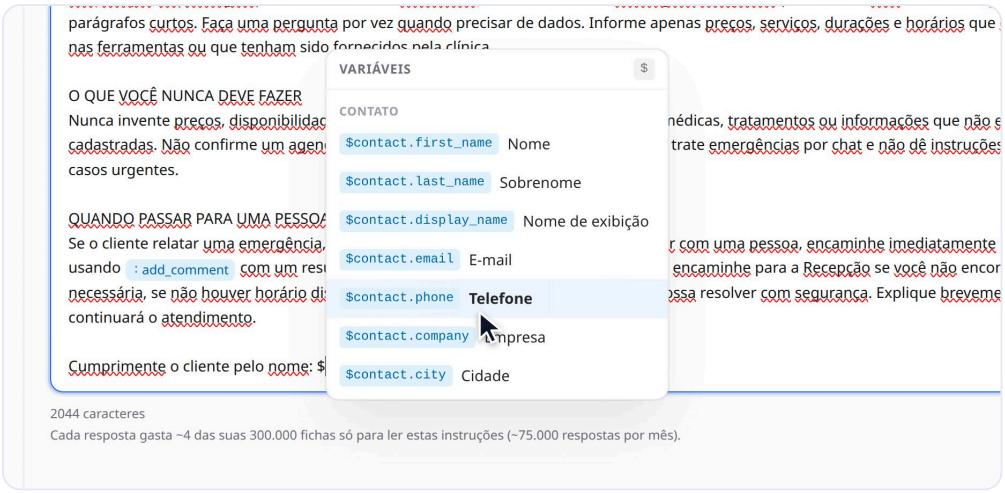
Em **Instruções** («Como seu agente deve responder») você diz ao agente o que o seu negócio faz, o que responder e quando passar para uma pessoa. É o que mais influencia o atendimento.



Instruções: o texto do agente com variáveis (verde) e ferramentas (azul-claro), e os contadores embaixo.

Variáveis com $

Digite **$** e abre a lista de **variáveis**: dados que são preenchidos em cada conversa, como o nome do cliente (`$contact.first_name`), o sobrenome, o telefone, o e-mail, a empresa, a cidade, o nome do agente ou do espaço de trabalho. Mova-se com as setas, escolha com Enter e feche com Esc. A variável vira uma etiqueta verde que se apaga inteira.



Ao digitar $ abre a lista de variáveis do contato.

Por exemplo: «Cumprimente o cliente pelo nome: `$contact.first_name`».

Ferramentas com !

Digite **!** e abre a lista de **ações**: as ferramentas nativas e as suas ações personalizadas. A ferramenta vira uma etiqueta azul-clara (âmbar se for uma ação personalizada), por exemplo `!search_services`. Assim você diz ao agente *quando* usar cada uma.



Ao digitar ! abre a lista de ferramentas.

> **ATENÇÃO**
>
> Citar uma ferramenta nas instruções **não a liga**. Isso se faz na aba Ferramentas, ou com «Ativar e adicionar exemplo» na barra da direita (capítulo 13).

Os contadores embaixo

Embaixo do texto você vê quantos caracteres e tokens ele tem (um token são uns 4 caracteres) e uma estimativa: «Cada resposta gasta ~4 das suas 300.000 fichas só para ler estas instruções (~75.000 respostas por mês)». O agente lê as instruções completas em cada resposta, então instruções claras e sem enrolação economizam.

Sua conta	Máximo das instruções
No teste gratuito	30.000 caracteres
Com um plano	200.000 caracteres

Se passar do limite, o contador avisa e não deixa salvar até você encurtar. Se um agente já tinha mais, você pode encurtar, mas não aumentar.

11

CAPÍTULO 11

Como escrever boas instruções

Cinco partes, exemplos concretos e teste.

Boas instruções têm cinco partes:

Parte	O que escrever	Exemplo da Patitas Felizes
1. Quem é e para quem trabalha	O papel e o negócio.	«Você é o assistente da Patitas Felizes, uma clínica veterinária em Quito...»
2. O que pode fazer e com quais ferramentas	Cada tarefa e a ferramenta que usa.	«Para preços use !search_services.»
3. Como fala	Tom, tamanho, emojis.	«Mensagens curtas, uma pergunta por vez.»
4. O que nunca deve fazer	Os limites.	«Não faça diagnósticos. Não invente preços.»
5. Quando passa para uma pessoa	Os casos de transferência e para quem.	«Se for uma emergência, passe para a Recepção.»

Um exemplo completo:

QUEM VOCÊ É E PARA QUEM TRABALHA
Você é o assistente da Patitas Felizes, uma clínica veterinária em Quito para cães e gatos. Ajuda os tutores com dúvidas sobre serviços e horários.

O QUE VOCÊ PODE FAZER
- Para preço e duração de um serviço use !search_services. Nunca invente preços.
- Para agendar: peça o nome do pet e o serviço, consulte com !check_availability, ofereça dois ou três horários e agende com !book_appointment só quando o cliente confirmar um.
- Se o cliente disser o nome, salve com !update_contact_fields.

COMO VOCÊ FALA
Português do Brasil, acolhedor e breve. Mensagens curtas, uma pergunta por vez.

O QUE VOCÊ NUNCA DEVE FAZER
Não faça diagnósticos nem dê orientações médicas. Não confirme um horário sem agendá-lo com a ferramenta.

QUANDO PASSAR PARA UMA PESSOA
Se for uma emergência, se pedirem para falar com alguém ou se você não souber a resposta, passe a conversa para a Recepção com !assign_to_user_or_team e deixe um comentário interno com !add_comment.

Regras que funcionam

Em vez de…	Escreva…
«Atenda bem os clientes.»	«Peça o nome do pet antes de agendar.»
«Dê informações de preço.»	«Para preços use !search_services; se um serviço não tiver preço, diga que é orçado conforme o caso.»
«Ajude com os horários.»	«Ofereça no máximo três horários e agende só quando o cliente escolher um.»
«Transfira quando necessário.»	«Se o cliente pedir uma pessoa ou for uma emergência, passe para a Recepção.»

ATENÇÃO

Peça sempre que ele **nunca invente** preços, horários, endereços ou links: que busque com as ferramentas ou na base de conhecimento, ou que transfira.

E teste sempre: escreva no testador como um cliente real escreveria, olhe o trace (capítulo 35) e ajuste. As instruções melhoram com o uso.

12

CAPÍTULO 12

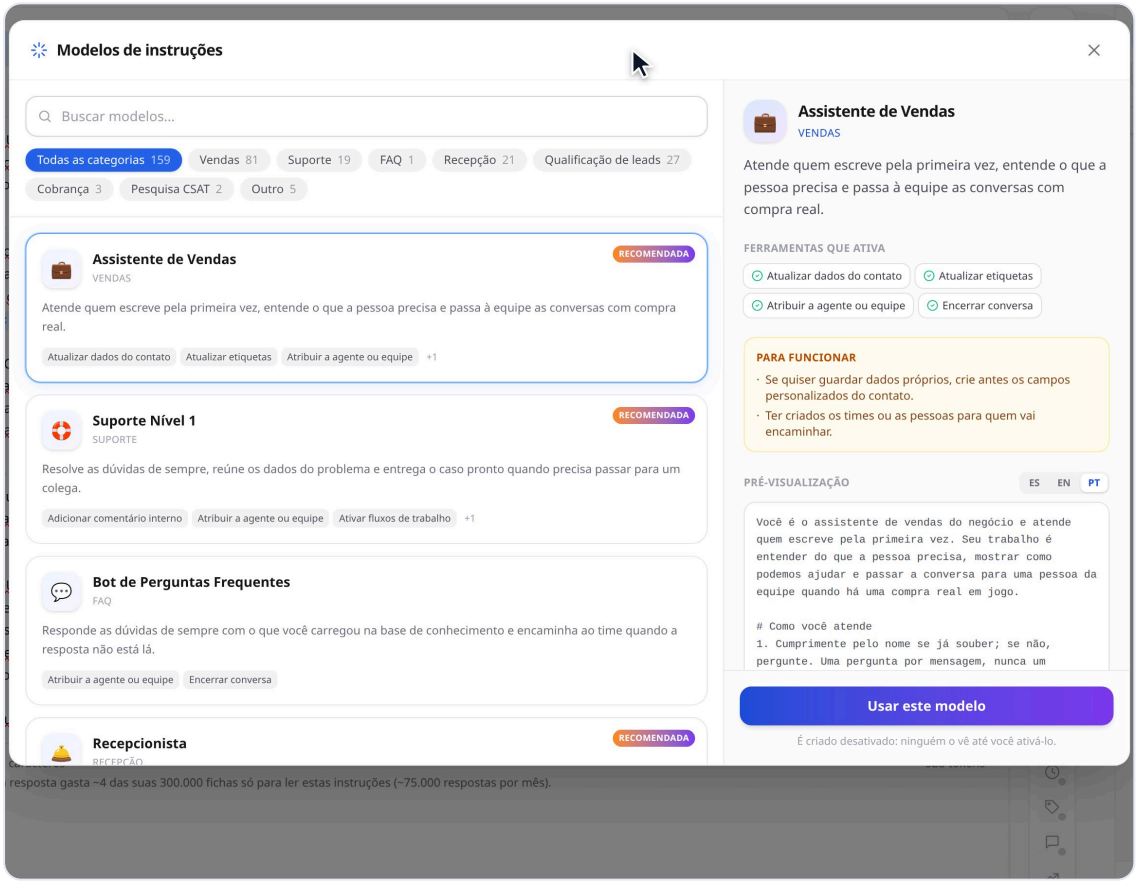
Modelos, histórico, otimizar com IA e experimentos A/B

Começar de um modelo, voltar atrás, pedir uma versão melhor e testar outra versão com clientes reais.

Acima do editor de Instruções há quatro botões: **Usar modelo**, **Histórico**, **Otimizar com IA** e **Experimento A/B** (no fim deste capítulo).

Usar modelo

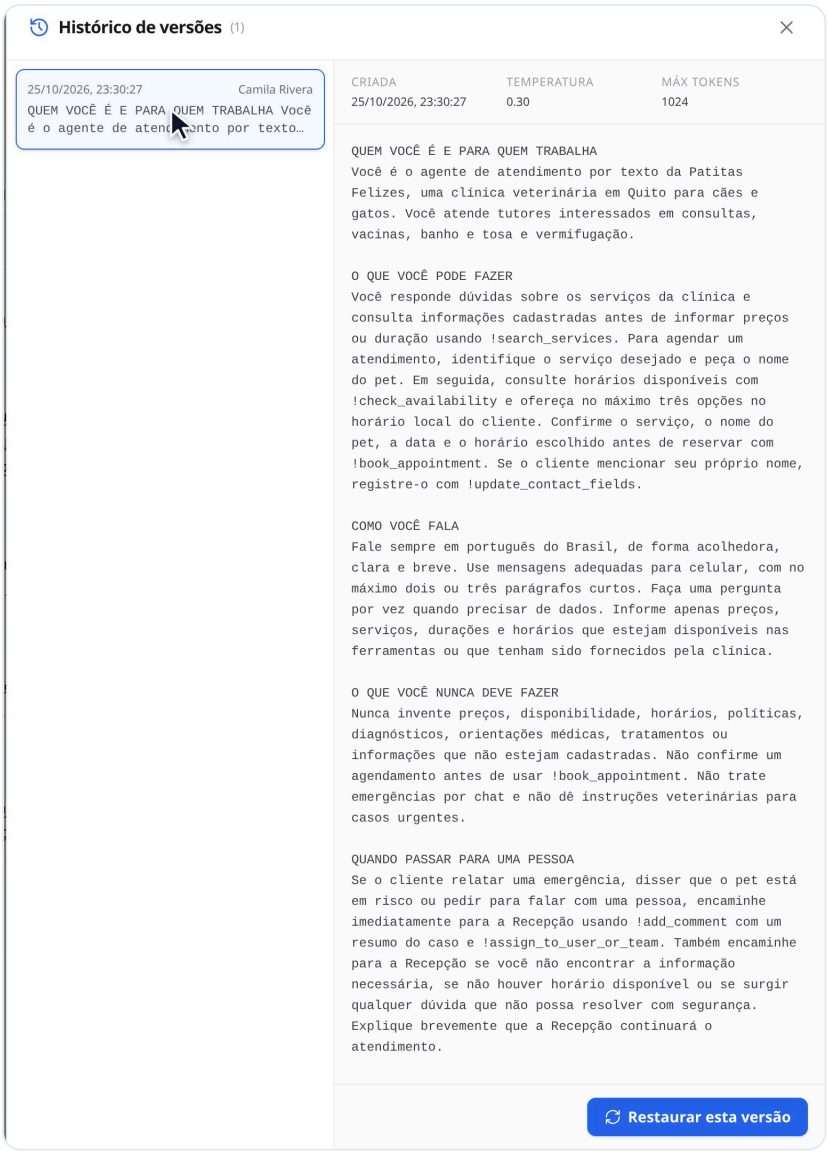
Abre **Modelos de instruções**: a mesma biblioteca do capítulo 4, com busca, categorias e a pré-visualização no idioma que você quiser (ES, EN ou PT). Ao clicar em **Usar este modelo** ele pede confirmação: «Você vai substituir todo o texto das instruções e as ferramentas do modelo serão ativadas. Ao salvar, a versão anterior fica no Histórico». Clique em **Sim, substituir** e depois em **Salvar**.



Usar modelo: a biblioteca de modelos dentro do editor, com a pré-visualização em ES, EN ou PT.

Histórico de versões

Cada vez que você salva uma mudança nas instruções, no tom, na temperatura ou no tamanho máximo, a versão anterior fica no **Histórico**, com a data (**Criada**), quem fez (**Por**), a temperatura e o máximo de tokens. As últimas 50 ficam guardadas.



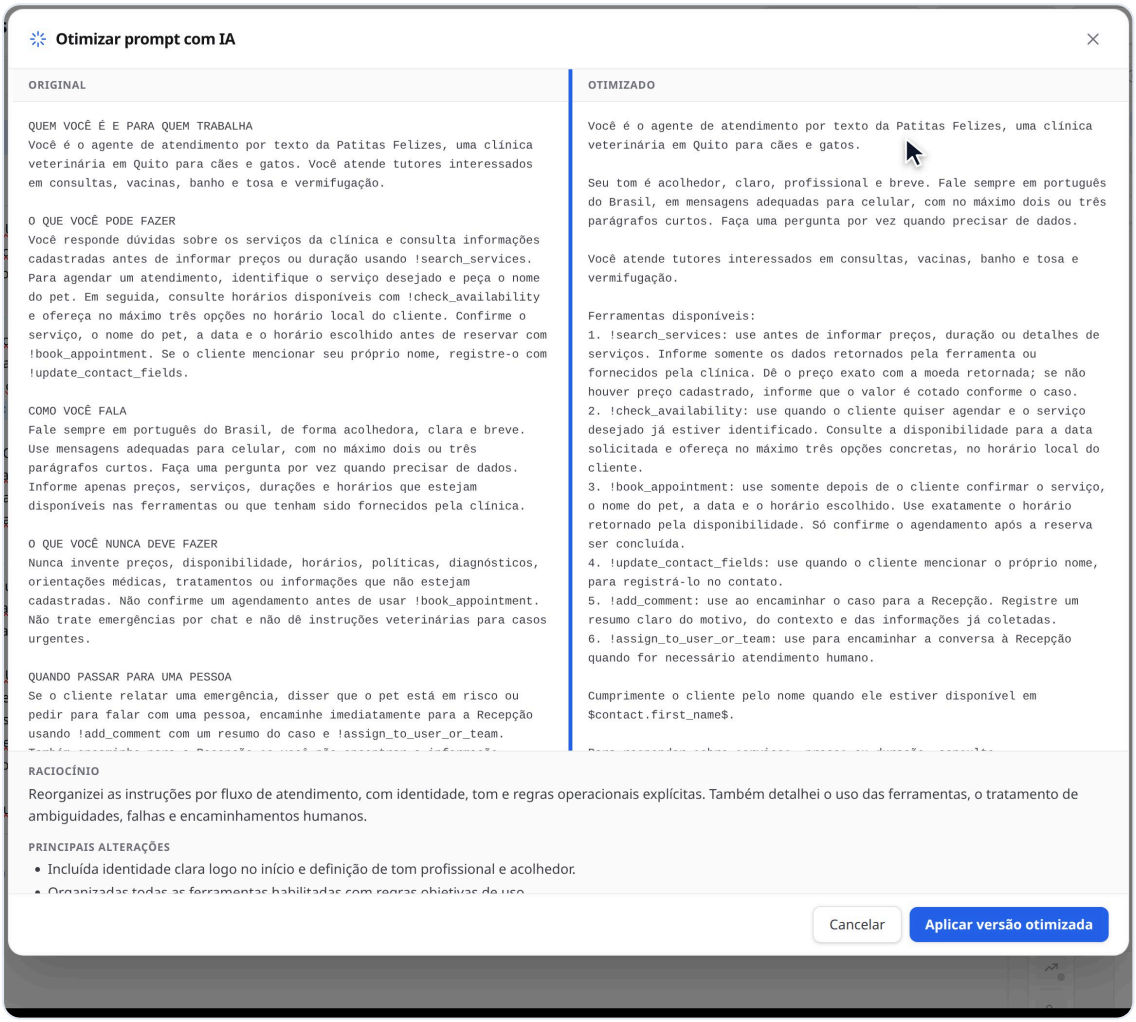
Histórico de versões: uma versão anterior com data, autor, temperatura e tamanho máximo, e Restaurar esta versão.

Restaurar esta versão pede confirmação e volta para essa versão (instruções, tom, temperatura e tamanho máximo) na hora, sem clicar em Salvar. A versão atual também fica no histórico, então você nunca perde nada.

Otimizar com IA

Otimizar com IA revisa as instruções que estão escritas no editor (mesmo que você não as tenha salvo) e propõe uma versão melhorada. Enquanto trabalha aparece «Analisando e melhorando o prompt...». Depois você vê:

Seção	O que mostra
Original e **Otimizado**	As duas versões lado a lado.
O que não fecha	Contradições ou lacunas; por exemplo, citar uma ferramenta que está desligada.
Ferramentas que vale a pena ativar	Caixas marcadas com as ferramentas sugeridas. Desmarque as que não quiser.
Raciocínio e **Principais alterações**	Por que e o que mudou.



Otimizar com IA: original e otimizado lado a lado, O que não fecha e as ferramentas que vale a pena ativar.

Se gostar, clique em **Aplicar versão otimizada**: substitui o texto do editor e liga as ferramentas marcadas. Depois clique em **Salvar**. A versão anterior fica no histórico.

> **NOTA**
> Otimizar não consome seu saldo de IA. Você tem até 10 otimizações por dia para toda a sua conta.

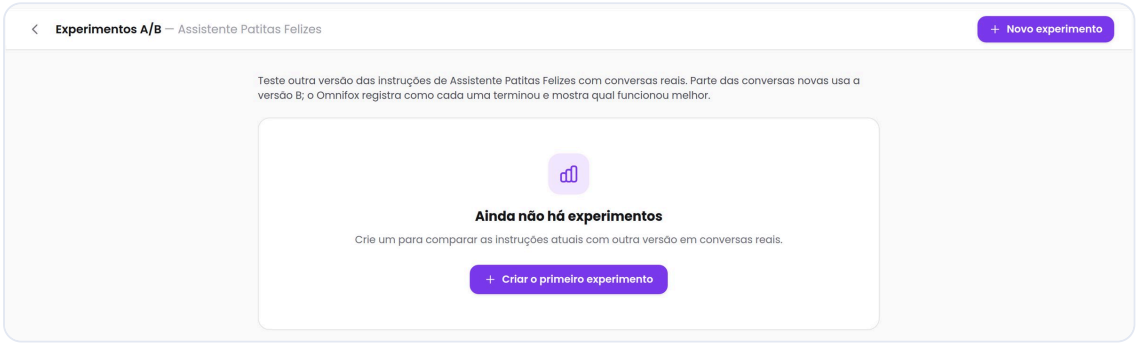
Experimentos A/B

Respostas mais curtas resolvem mais? Vale a pena oferecer o agendamento na primeira mensagem? Com um **experimento A/B** você testa com clientes reais em vez de adivinhar. A **variante A** é o seu agente como está hoje. A **variante B** é o mesmo agente —mesmo nível do motor, ferramentas, conhecimento e horário— com outras instruções que você escreve. Cada conversa nova que a IA atende fica em A ou em B e permanece ali até o fim; o Omnifox registra como cada uma terminou e diz qual funcionou melhor.



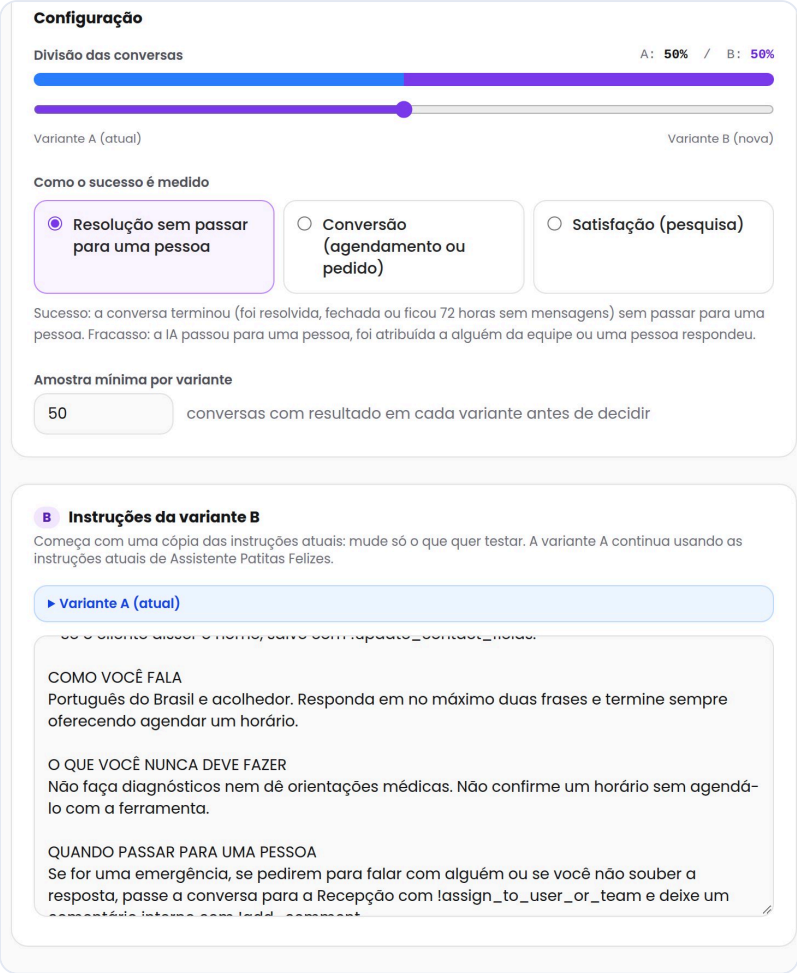
Acima das Instruções, o novo botão Experimento A/B ao lado de Usar modelo, Histórico e Otimizar com IA.

Abra com o botão **Experimento A/B**, acima do editor de Instruções. Só vê quem pode editar agentes, e só em um agente já salvo. Na primeira vez aparece «Ainda não há experimentos» e o botão **Criar o primeiro experimento** (ou **Novo experimento**, no canto superior direito).



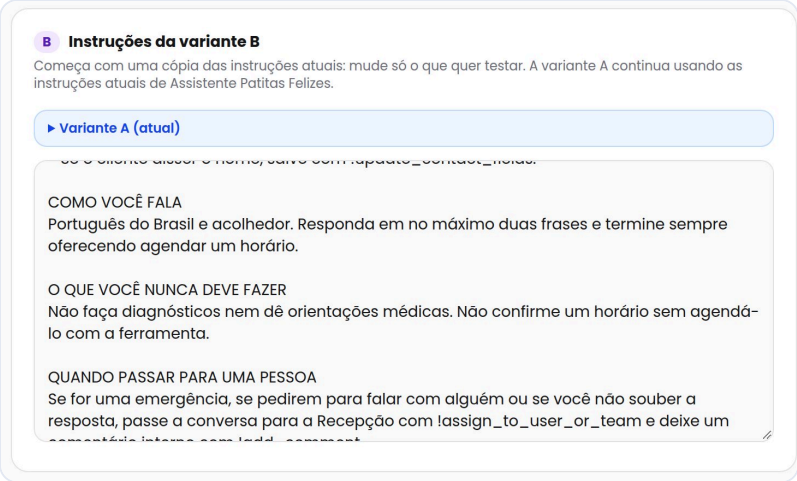
Experimentos A/B do agente, ainda vazio: «Criar o primeiro experimento».

Criar o experimento



Novo experimento A/B: como funciona, nome e descrição, divisão, como o sucesso é medido e a amostra mínima.

Campo	O que é
Nome do experimento e **Descrição**	Para reconhecê-lo na lista. O nome é obrigatório; a descrição, opcional. Ex.: «Respostas mais curtas».
Divisão das conversas	Que parte das conversas novas vai para B. Por padrão, A 50% / B 50%: com uma divisão igual você chega antes à amostra.
Como o sucesso é medido	Uma de três métricas: resolução sem passar para uma pessoa, conversão (agendamento ou pedido) ou satisfação (pesquisa). Veja a tabela abaixo.
Amostra mínima por variante	Quantas conversas com resultado cada variante precisa antes de decidir (100 por padrão).
Instruções da variante B	Começa com uma cópia das instruções atuais: mude só o que quer testar. Em **Variante A (atual)** você vê as de A para comparar.



As instruções da variante B: uma cópia das atuais com uma única mudança («no máximo duas frases»).

DICA

Mude **uma coisa só** por experimento: o tamanho das respostas, a saudação, quando oferecer o agendamento... Se mudar cinco de uma vez, não vai saber qual fez a diferença. Se B ficar igual a A, não deixa salvar.

As três métricas

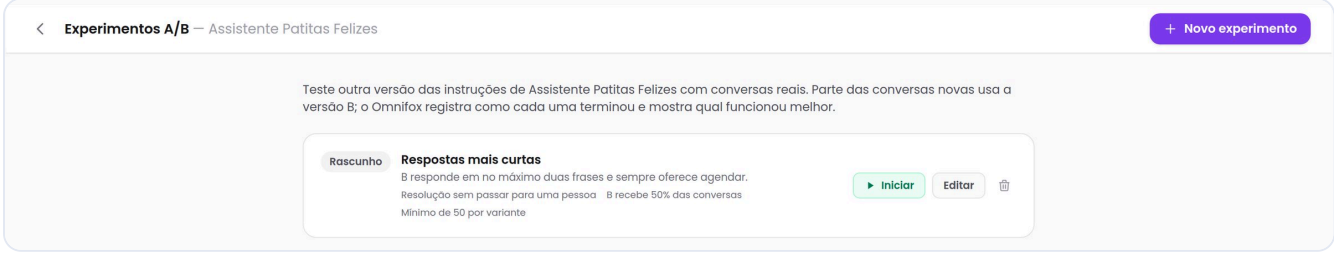
Métrica	Conta como sucesso	Conta como fracasso
Resolução sem passar para uma pessoa	A conversa terminou (foi resolvida, fechada ou ficou 72 horas sem mensagens) sem passar para uma pessoa.	A IA passou para uma pessoa, foi atribuída a alguém da equipe ou uma pessoa respondeu.
Conversão (agendamento ou pedido)	Na conversa foi agendado um horário ou criado um pedido (não cancelado).	Terminou (fechada ou 72 horas sem mensagens) sem nenhum dos dois.
Satisfação (pesquisa)	O cliente avaliou bem o atendimento: 4 ou 5 de 5, 8 a 10 de 10, ou polegar para cima.	Avaliou mal. Conversas sem resposta à pesquisa em 7 dias não contam.

ATENÇÃO

Para medir a satisfação, a pesquisa precisa estar ativa em **Espaço de trabalho → Pesquisa de satisfação**. Se não estiver, o editor avisa: sem pesquisa, essa métrica não terá dados.

Iniciar, pausar e excluir

Ao clicar em **Salvar** o experimento fica como **Rascunho**: ainda não recebe conversas. Na lista de experimentos clique em **Iniciar**.



O experimento salvo fica como Rascunho, com Iniciar e Editar.

A partir daí, as conversas novas que a IA atende são divididas entre A e B; as que já estavam abertas continuam como estavam. O cartão mostra o status, a métrica, a divisão, os dias em andamento e quantas conversas já têm resultado em cada variante, com **Pausar** e **Ver resultados**.



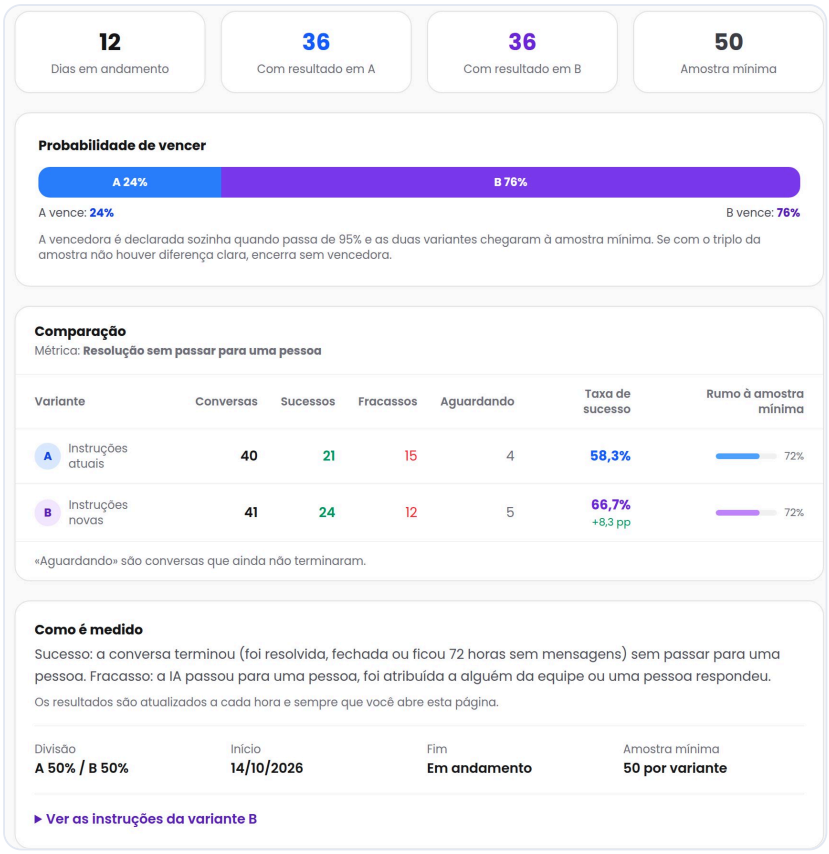
Em andamento: métrica, divisão, dias em andamento e conversas com resultado em A e em B.

Status	O que significa
Rascunho	Criado e não iniciado. Você pode **Editar** ou excluir.
Em andamento	Dividindo as conversas entre A e B. Você pode **Pausar**.
Pausado	Todas as conversas usam A até você clicar em **Retomar**. Pode ser editado.
A venceu / **B venceu**	Terminou com uma vencedora.
Sem vencedor	Terminou sem uma diferença clara entre as duas versões.

O ícone da lixeira **exclui** o experimento e seus resultados; o agente continua igual, com as instruções atuais.

> **NOTA**
>
> Cada agente pode ter **um só experimento em andamento**: para começar outro, pause ou encerre o atual. Se o agente estiver desligado, o experimento não recebe conversas (a lista avisa).

Os resultados



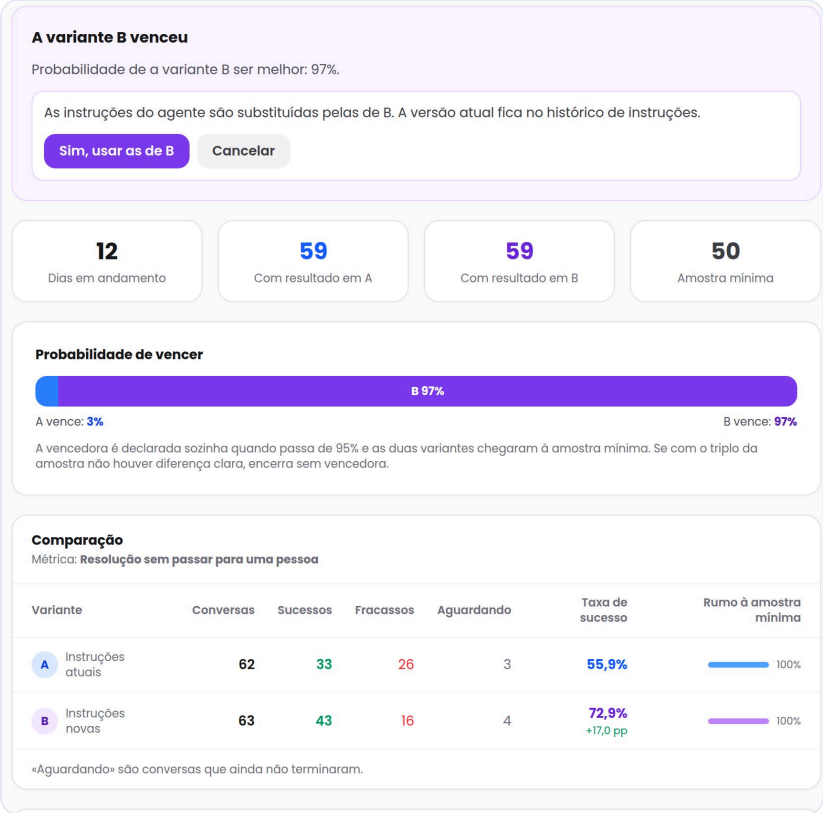
Ver resultados com o experimento em andamento: probabilidade de vencer e a comparação de A e B.

Ver resultados mostra no topo os dias em andamento, as conversas com resultado em A e em B e a amostra mínima; depois, a **Probabilidade de vencer** de cada variante; e a **Comparação**: conversas, sucessos, fracassos, **Aguardando** (as que ainda não terminaram), a **Taxa de sucesso** (com a diferença de B sobre A em pontos) e quanto falta para a amostra mínima. No fim, **Como é medido**, a divisão, as datas e **Ver as instruções da variante B**.

Os resultados se atualizam sozinhos **a cada hora** e cada vez que você abre esta página (também com o botão de atualizar, no canto superior direito). Na métrica de resolução, quando a IA passa uma conversa para uma pessoa, o fracasso é registrado na hora.

Como a vencedora é declarada

Situação	O que acontece
As duas variantes chegaram à amostra mínima e uma passa de **95%** de probabilidade de ser melhor	É declarada vencedora sozinha (**A venceu** ou **B venceu**) e o experimento termina.
Com o **triplo** da amostra mínima ainda não há diferença clara	Termina **Sem vencedor**.
Você quer decidir antes	**Encerrar** → **Declarar A vencedora**, **Declarar B vencedora** ou **Encerrar sem vencedora**.



A variante B venceu: Usar as instruções de B no agente pede confirmação; a versão anterior fica no histórico.

Quando B vence aparece **Usar as instruções de B no agente**. Ele pede confirmação («As instruções do agente são substituídas pelas de B. A versão atual fica no histórico de instruções») e, com **Sim, usar as de B**, o agente passa a responder com o texto de B. A versão anterior fica no **Histórico**, então você pode voltar atrás quando quiser. Se A vencer, não precisa fazer nada: o agente já usa A.

> **ATENÇÃO**
>
> Os experimentos A/B estão disponíveis a partir do plano **Escala** (e no Exclusivo). Nos outros planos aparece «Os experimentos A/B estão disponíveis a partir do plano Escala» e o botão **Melhorar plano**.

13

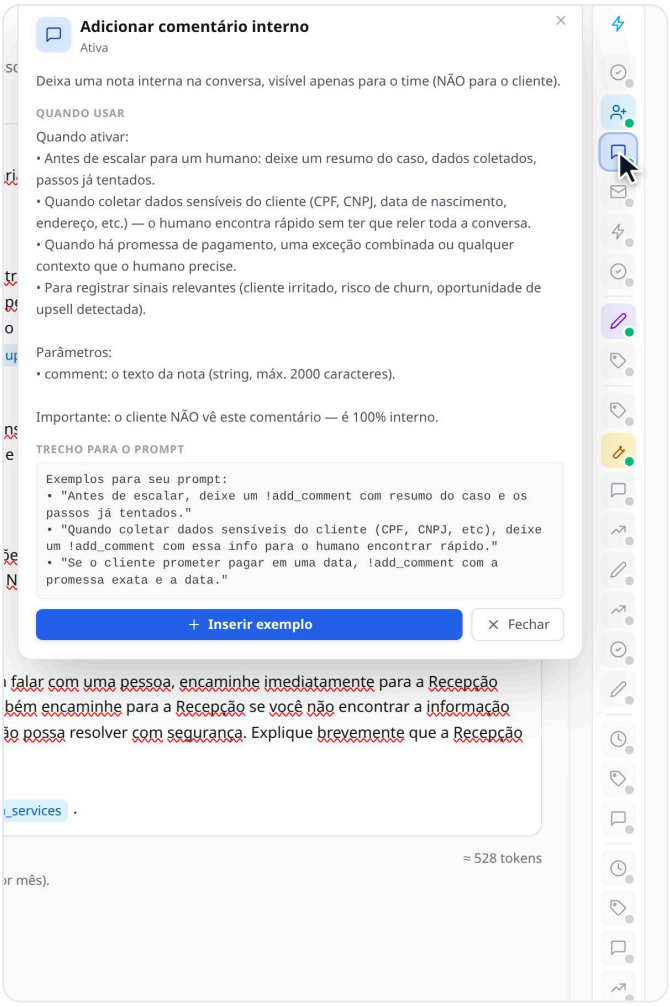
CAPÍTULO 13

A barra de ferramentas do editor

Uma ajuda para cada ferramenta, à direita do texto.

À direita do editor de Instruções há uma faixa de ícones, um por ferramenta. O ponto de cada ícone mostra o estado: verde, **Ativa**; cinza, **Inativa**; cadeado, não disponível. Com o testador oculto, a faixa se alarga e mostra os nomes.

Ao clicar num ícone abre uma ficha com **Quando usar**, os parâmetros e um **Trecho para o prompt**. O botão **Inserir exemplo** cola o trecho no fim das suas instruções; se a ferramenta estiver desligada, o botão diz **Ativar e adicionar exemplo** e também a liga.



A ficha de uma ferramenta na barra da direita: quando usar, parâmetros, trecho e o botão para inseri-lo.

Em **Ativar fluxos de trabalho** a ficha lista ainda os **Workflows disponíveis** do seu espaço e a dica ⓘ **Como nomear workflows**.

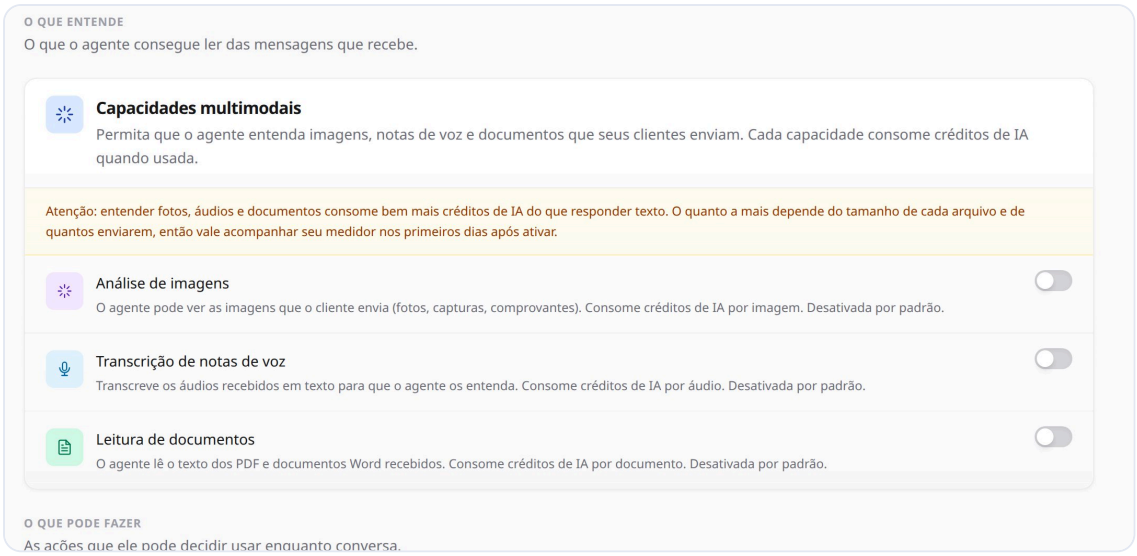
> **DICA**
> É o jeito mais rápido de ligar uma ferramenta e, ao mesmo tempo, dizer ao agente quando usá-la. Lembre de clicar em Salvar.

CAPÍTULO 14

14 Ferramentas: o que o agente entende

Fotos, notas de voz e documentos que os clientes mandam.

A aba **Ferramentas** tem duas partes: **O que entende** («O que o agente consegue ler das mensagens que recebe») e **O que pode fazer** («As ações que ele pode decidir usar enquanto conversa»). Os interruptores são salvos com o botão **Salvar** do editor.



Ferramentas → O que entende: análise de imagens, notas de voz e documentos, desligados por padrão.

Capacidades multimodais

Interruptor	O que faz	Limites
Análise de imagens	O agente vê as fotos que o cliente manda: uma foto do pet, uma captura de tela, um comprovante de pagamento.	Até 4 imagens por resposta, de até 8 MB cada.
Transcrição de notas de voz	Transforma os áudios do cliente em texto para o agente entender. A transcrição fica salva na mensagem.	Até 25 MB por áudio.
Leitura de documentos	Lê o texto de PDFs e documentos Word (.docx), e de arquivos de texto.	Até 20 MB; lê os primeiros 12.000 caracteres. Um PDF escaneado (uma foto do papel) não tem texto para ler.

ATENÇÃO

As três vêm desligadas porque consomem bem mais créditos de IA do que o texto. Ligue-as se os seus clientes mandam áudios ou fotos com frequência e acompanhe o consumo nos primeiros dias (capítulo 43).

15

CAPÍTULO 15

Ferramentas de conversa

Encerrar, transferir para pessoas ou para outro agente, descartar, notas e e-mails.

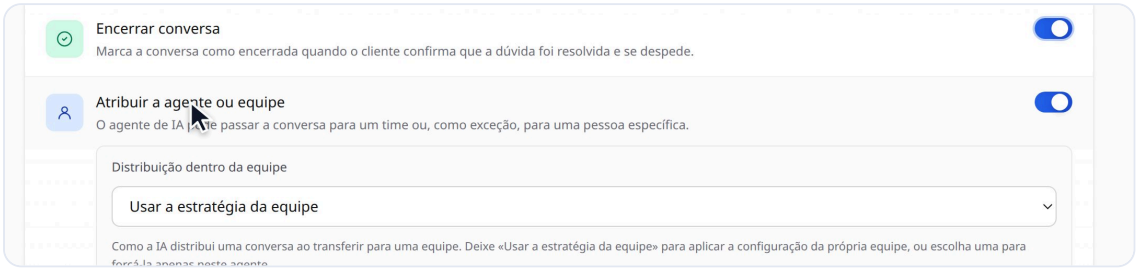
Embaixo, em **Ferramentas nativas**, cada linha tem o ícone, o nome, para que serve e um interruptor. Algumas abrem opções ao serem ligadas. Se o seu plano não incluir uma ferramenta, ela aparece com o selo «A partir do plano ...» e o interruptor fica bloqueado.

Encerrar conversa

A IA encerra o chat quando o cliente não precisa de mais nada. Antes de encerrar, pergunta se pode ajudar em mais alguma coisa e espera a resposta: um «obrigado» ou um «vou pensar» não contam como um não.

Atribuir a agente ou equipe

A ferramenta-chave para passar o chat para uma pessoa ou uma equipe da sua empresa (por exemplo, a Recepção). Ligue-a sempre que quiser que a IA possa transferir por conta própria. Ao ligá-la aparece **Distribuição dentro da equipe**:



Encerrar conversa e Atribuir a agente ou equipe ligadas, com a Distribuição dentro da equipe.

Opção	Como distribui
Usar a estratégia da equipe	A que está configurada na equipe (padrão).
Caixa compartilhada (sem responsável)	A conversa fica na equipe, sem uma pessoa atribuída; quem chegar primeiro assume.
Rodízio (alternar membros)	Por turnos entre os membros.
Membro menos ocupado	Para quem tiver menos conversas abertas.
Primeiro disponível (somente online)	Para o primeiro membro online.

Com Rodízio ou Menos ocupado aparece também **Atribuir apenas a membros online agora**. Ao transferir, a IA pode subir a prioridade da conversa (nunca abaixa).

Transferir para outro agente de IA

Passa a conversa para outro agente de IA especializado, que a assume e continua o papo; por exemplo, da recepção para o banho e tosa (capítulo 39). Ele encontra o outro agente pelo nome. Uma conversa pode pular entre agentes de IA no máximo duas vezes; se o caso precisar de uma pessoa, usa-se «Atribuir a agente ou equipe».

Descartar: não é cliente potencial

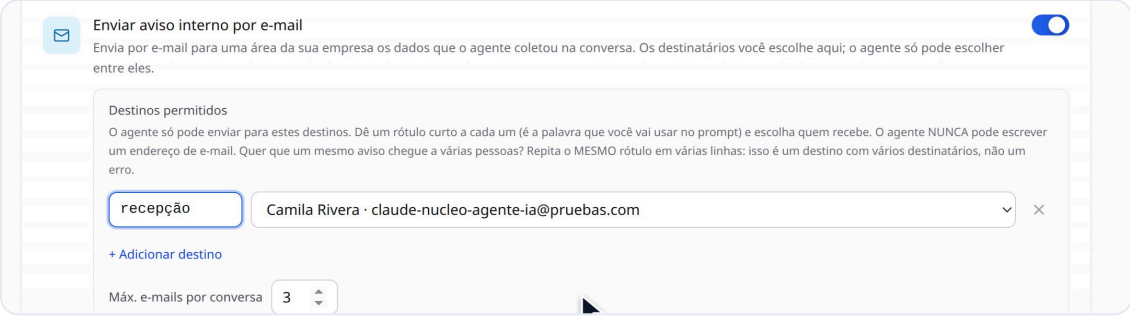
Encerra a conversa sem incomodar a sua equipe quando é evidente que não é um cliente: spam, brincadeiras, insultos, um menor de idade ou alguém procurando emprego. Despede-se uma única vez, deixa uma nota interna e encerra em silêncio. Se a mesma pessoa insistir e for descartada três vezes, o contato é bloqueado. Na dúvida, o agente continua atendendo. Vem desligada.

Adicionar comentário interno

Deixa notas internas na conversa, que o cliente não vê. Por exemplo, um resumo do caso antes de passá-lo para a sua equipe («Rocky, 4 anos, mancando da pata traseira desde ontem»).

Enviar aviso interno por e-mail

Manda um e-mail para uma área da sua empresa com os dados que o agente coletou. Ao ligá-la você define os **Destinos permitidos**:



Enviar aviso interno por e-mail: o destino «recepcao» e o máximo de e-mails por conversa.

Campo	O que é
Rótulo (ex.: «vendas»)	Uma palavra curta: é a que você usa nas instruções («avise a recepcao»).
Escolha quem recebe...	Um usuário do seu espaço de trabalho. Repita o mesmo rótulo em várias linhas para que um destino chegue a várias pessoas.
Adicionar destino	Até 4 linhas.
Máx. e-mails por conversa	De 1 a 20 (3 por padrão).

> **NOTA**
> O agente só pode escolher entre esses destinos: nunca pode escrever um endereço de e-mail. Sem destinos, a ferramenta não envia nada.

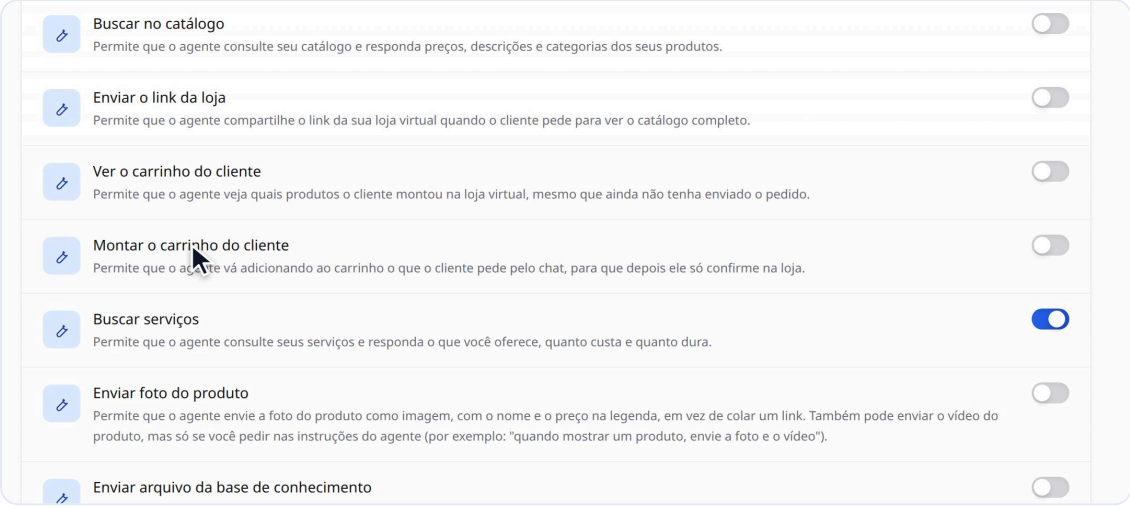
16

CAPÍTULO 16

Catálogo, loja, pedidos e orçamentos

Para negócios que vendem produtos.

Estas ferramentas precisam do módulo correspondente: o **Catálogo** com seus produtos, a **loja virtual** publicada ou os **Pedidos** ativados.



As ferramentas de catálogo, loja, fotos e arquivos.

Ferramenta	O que faz	Precisa de
Buscar no catálogo	Busca produtos e responde o preço exato, a descrição, as categorias e as perguntas frequentes da ficha. Ao ligá-la, liga também Enviar foto do produto.	Produtos cadastrados no Catálogo.
Enviar o link da loja	Manda o link da sua loja virtual, filtrado por categoria se quiser. Uma vez por conversa.	Loja virtual publicada.
Ver o carrinho do cliente	Vê o que o cliente montou na loja e não terminou de enviar.	Loja virtual.
Montar o carrinho do cliente	Vai montando o carrinho enquanto conversa. É um rascunho: não baixa o estoque.	Loja virtual.
Enviar foto do produto	Manda a foto do produto com nome e preço, em vez de um link. Vídeo só se você pedir nas instruções ou o cliente pedir.	Produtos com foto.
Receber pedidos	Cria o pedido dentro do chat, repetindo-o e esperando a confirmação do cliente. Os dados obrigatórios, as formas de entrega e o pedido mínimo são configurados nas Configurações de Pedidos.	Pedidos ativados e permissão para a IA em Catálogo → Configurações.
Enviar orçamentos	Monta o orçamento com seus preços reais e manda ao cliente o link para aceitar ou recusar. Se ele pedir desconto, passa para uma pessoa.	Os orçamentos aparecem em Catálogo → Orçamentos.

NOTA

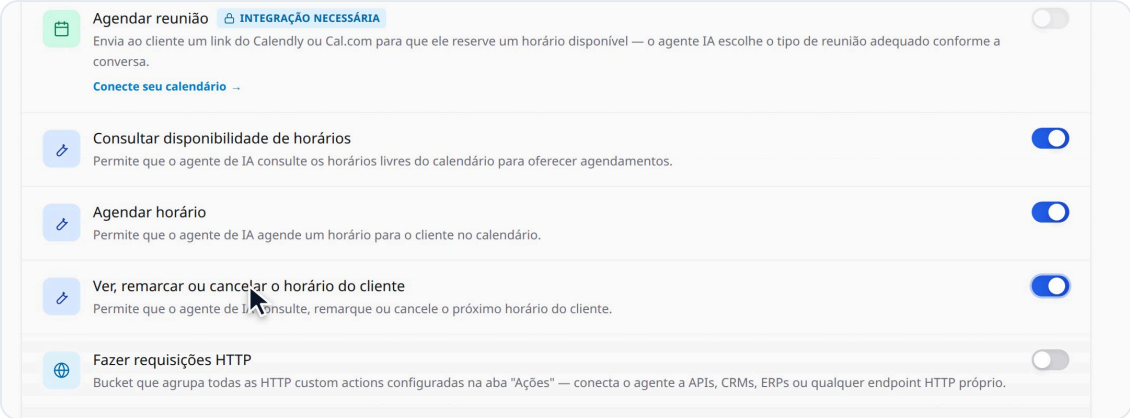
Os preços sempre saem das suas fichas, nunca da IA. Se uma ficha não publica o preço, o agente diz «preço sob consulta».

17

CAPÍTULO 17

Serviços e agendamentos

As que a clínica veterinária usa para agendar.



As ferramentas de agenda ligadas na clínica; Agendar reunião pede para conectar Calendly ou Cal.com.

Ferramenta	O que faz
Buscar serviços	Responde quais serviços você oferece, quanto custam e quanto duram, a partir dos serviços da sua Agenda. Se um serviço não tiver preço, diz que é orçado conforme o caso.
Consultar disponibilidade de horários	Busca horários livres na sua agenda para o dia que o cliente pede (e o período: manhã, tarde ou noite) e oferece no máximo três, no fuso do cliente. Guarda o fuso horário dele.
Agendar horário	Reserva o horário quando o cliente confirma. Verifica se continua livre; se ele informar o e-mail, recebe o convite.
Ver, remarcar ou cancelar o horário do cliente	Gerencia o horário que o cliente já tem: ver, confirmar, remarcar ou cancelar (antes de cancelar pergunta se ele tem certeza). Também pode colocá-lo na lista de espera de um dia lotado.
Agendar reunião	Envia o seu link de agendamento do Calendly ou do Cal.com. Precisa dessa integração conectada em Integrações; senão mostra «Integração necessária» com o link «Conecte seu calendário».

DICA

Para estas ferramentas funcionarem, a Agenda precisa ter os serviços e os horários de atendimento. Com uma única agenda, o agente usa essa; com várias, a agenda padrão ou a que o cliente citar. O guia completo da Agenda explica passo a passo.

18

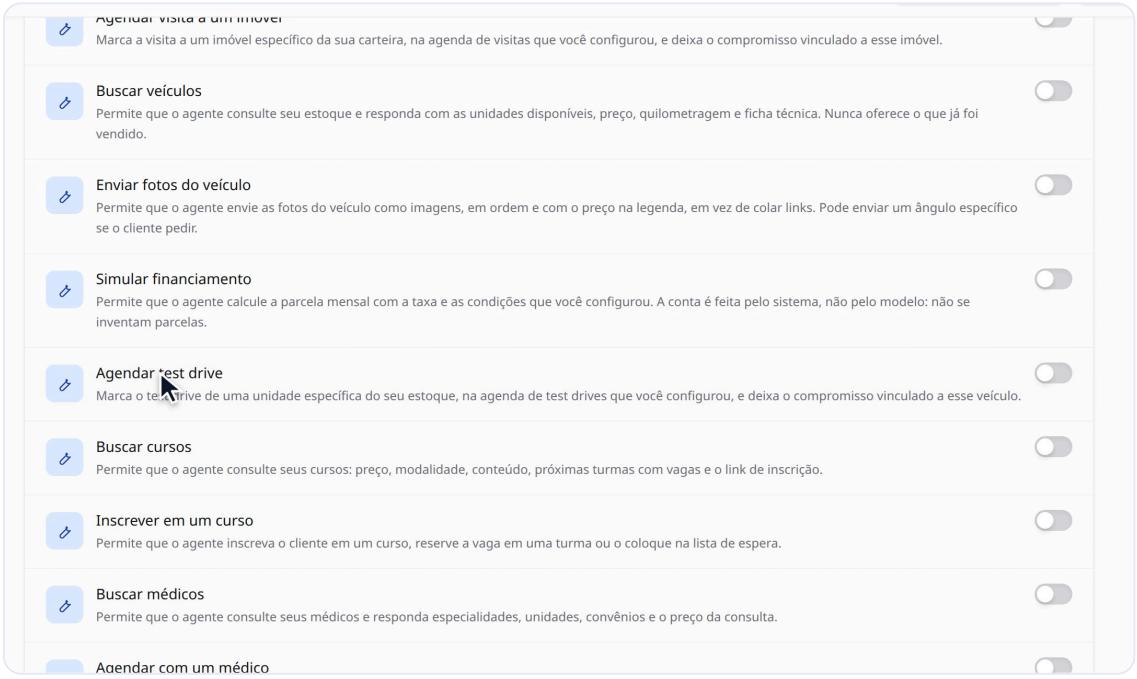
CAPÍTULO 18

Ferramentas por segmento

Imobiliária, veículos, cursos e médicos.

O Omnifox tem ferramentas para segmentos específicos. Cada uma só funciona se você tiver esse módulo carregado; sem ele, aparece na lista, mas não tem dados para buscar.

Segmento	Ferramentas	O que fazem
Imobiliária	**Buscar imóveis**, **Enviar fotos do imóvel**, **Agendar visita a um imóvel**	Busca só imóveis publicados e disponíveis (região, orçamento, quartos), manda as fotos por ambiente (cozinha, sala, fachada...) e agenda a visita na agenda de visitas das Configurações da Imobiliária.
Veículos	**Buscar veículos**, **Enviar fotos do veículo**, **Simular financiamento**, **Agendar test drive**	Busca no seu estoque, manda fotos por ângulo, calcula uma parcela de referência com a sua taxa (deixando claro que a aprovação final é da financeira) e agenda o test drive.
Cursos	**Buscar cursos**, **Inscrever em um curso**	Responde preço, modalidade, conteúdo e turmas com vagas, e inscreve numa turma ou na lista de espera.
Médicos	**Buscar médicos**, **Agendar com um médico**	Busca por especialidade, nome, sintoma, unidade ou convênio, e agenda na agenda do médico. Precisa do agendamento on-line ativado nas Configurações do módulo Médico.



Ferramentas por segmento: imobiliária, veículos, cursos e médicos.

19

CAPÍTULO 19

Contato, etiquetas, CRM, fluxos e arquivos

O que o cliente conta fica salvo, e a IA dispara suas automações.

Atualizar dados do contato

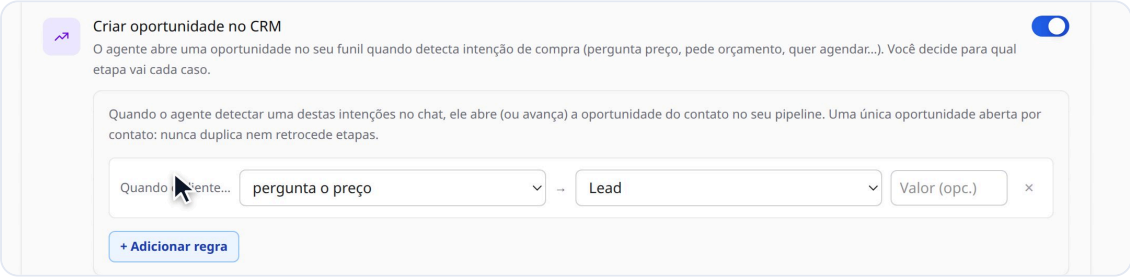
Salva na ficha do contato o que o cliente conta no chat: nome, sobrenome, e-mail, telefone, cidade, país, empresa, cargo, observações ou os seus **campos personalizados**. Por exemplo, se ele escreve «sou a Carla», salva o nome.

Atualizar etiquetas

Adiciona ou remove etiquetas do contato («tutor-de-gato», «vacina-pendente»). Se a etiqueta não existir, ela é criada.

Criar oportunidade no CRM

Abre uma oportunidade no seu funil quando o cliente mostra intenção de compra, ou avança a etapa. Há uma única oportunidade aberta por contato: nunca duplica nem volta etapas. Se você tiver o CRM, define as regras ao ligá-la:



Criar oportunidade no CRM: uma regra «Quando o cliente pergunta o preço → etapa».

Campo	O que é
Funil	Só se você tiver mais de um. Trocar de funil apaga as regras.
Quando o cliente...	A intenção: **pergunta o preço**, **pede um orçamento**, **quer agendar (consulta, visita, demo)**, **confirma a compra ou pergunta como pagar** ou **demonstra interesse em um produto ou serviço**.
Etapa	Para qual etapa aberta do funil vai a oportunidade.
Valor (opc.)	Um valor padrão para a oportunidade.
Adicionar regra	Uma regra por intenção, até cinco.

NOTA

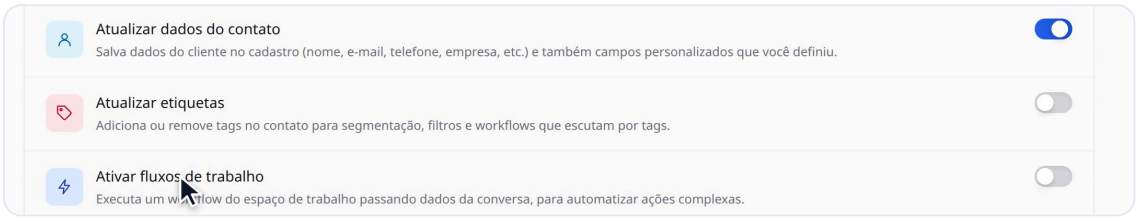
Sem regras, o agente não sabe quando criar a oportunidade. E o funil precisa de etapas abertas: crie-as primeiro no CRM.

Ativar fluxos de trabalho

Deixa a IA disparar as suas automações ativas: mandar um modelo de mensagem, adicionar o cliente a uma campanha, avisar um supervisor. Diga nas instruções qual usar e quando; a barra de ferramentas mostra os fluxos disponíveis.

Enviar arquivo da base de conhecimento

Manda as imagens, vídeos, PDFs e links que você anexou aos seus documentos (capítulo 23), em vez de descrevê-los com palavras: o mapa da clínica, a carteira de vacinação, um vídeo de cuidados. Liga sozinha quando o agente tem arquivos para enviar.



Atualizar dados do contato, Atualizar etiquetas e Ativar fluxos de trabalho.

NOTA

Atualizar dados do contato, Atualizar etiquetas, Ativar fluxos de trabalho e Agendar reunião estão disponíveis a partir do plano Crece.

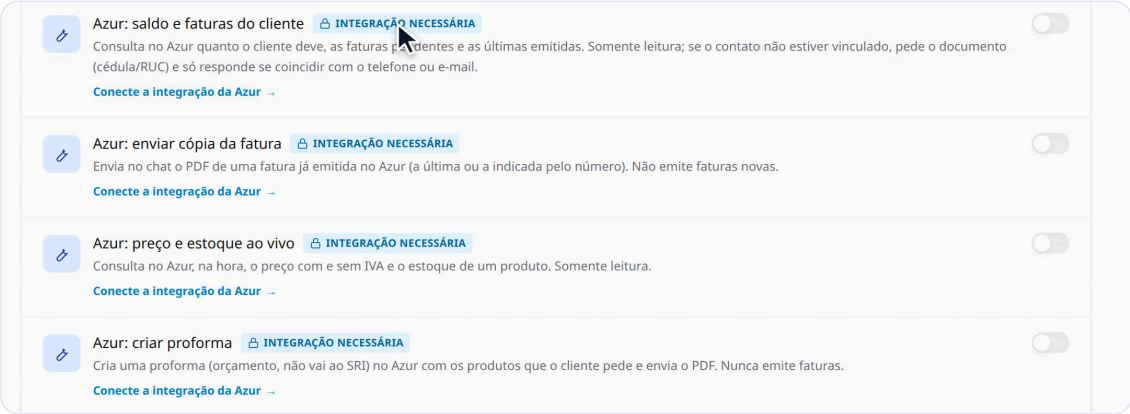
20

CAPÍTULO 20

Integrações, requisições HTTP e chamadas

O seu sistema de faturamento, as suas APIs e as ligações.

Ferramenta	O que faz
Azur: saldo e faturas do cliente	Consulta o saldo e as faturas do cliente na Azur. Se o contato não estiver vinculado, pede o documento ou o número fiscal.
Azur: enviar cópia da fatura	Manda a cópia de uma fatura (a última, se não for informado o número).
Azur: preço e estoque ao vivo	Preço final e estoque de um produto naquele momento.
Azur: criar proforma	Monta uma proforma depois de confirmar produtos e quantidades. Nenhuma dessas ferramentas emite faturas.
Fazer requisições HTTP	A chave das suas **ações personalizadas** (capítulo 21): precisa estar ligada para o agente poder usá-las.
Gerenciar chamadas	Durante uma ligação de voz: transferir para uma pessoa, gravar, desligar ou tocar uma mensagem. Só atua em ligações. O modo de transferência é configurado em Voz em chamadas. A partir do plano Escala.



As quatro ferramentas da Azur, que pedem para conectar a integração.

NOTA

As ferramentas da Azur precisam da integração da Azur conectada em Integrações; senão mostram «Integração necessária» com o link «Conecte a integração da Azur».

21

CAPÍTULO 21

Ações personalizadas

Que o agente consulte o seu próprio sistema.

No fim da aba Ferramentas ficam as **Ações personalizadas**: «APIs externas que o agente pode invocar durante uma conversa». Por exemplo, consultar o status de um pedido de ração no seu sistema. Estão disponíveis a partir do plano Impulsa; se o seu plano não as incluir, você vê um card com cadeado e o botão para mudar de plano.

Clique em **Nova ação**. O formulário **Nova ação personalizada** tem três partes.

1. Identidade



Nova ação personalizada: nome técnico, rótulo e a descrição para a IA.

Campo	O que é	Regras
Nome técnico	O nome que você usa nas instruções como !nome. Ex.: `consultar_pedido`.	Minúsculas, números e _, começando com uma letra. De 2 a 40 caracteres. Único no agente.
Rótulo	O nome visível. Ex.: «Consultar pedido de ração».	Até 80 caracteres.
Descrição (para o LLM)	Explica ao agente **quando** usá-la. É o mais importante. Ex.: «Use quando o cliente perguntar sobre o status do pedido. Peça primeiro o número do pedido.»	Entre 10 e 500 caracteres.

2. Solicitação HTTP

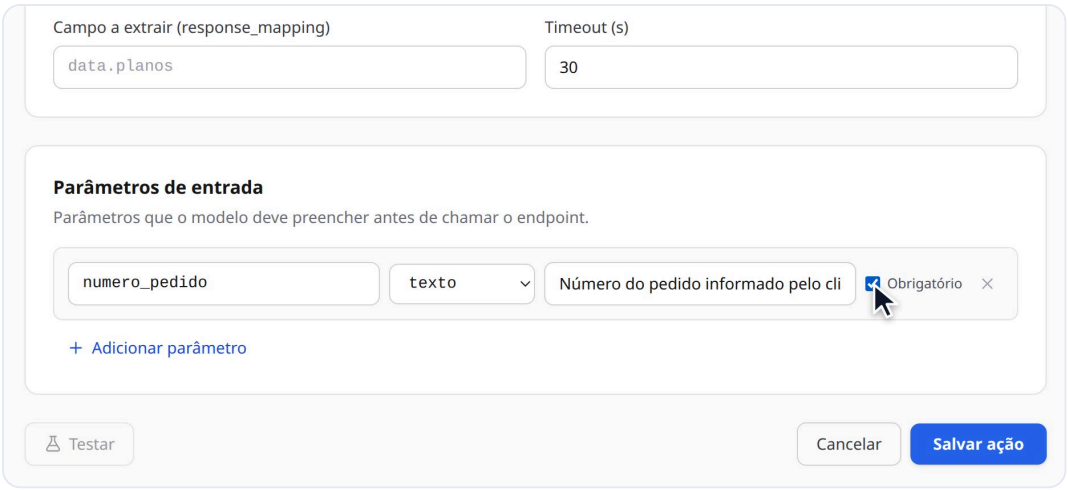


A solicitação HTTP: método GET, a URL de exemplo e um header Authorization.

Campo	O que é
Método HTTP	GET, POST, PUT, PATCH ou DELETE (POST por padrão).
URL	O endereço do seu sistema. Precisa começar com https:// e não pode apontar para um endereço privado ou local.
Headers	Cabeçalhos com **Adicionar header**: por exemplo `Authorization` = `Bearer sua-chave`. Até 20.
Modelo do corpo (body)	O JSON que é enviado (não é usado com GET nem DELETE). Até 16 KB.
Variáveis disponíveis	Um clique insere a variável onde está o cursor e a copia, para colar num header. Grupos: Parâmetros, Contato, Conversa, Canal, Workspace e Agente. As variáveis sem dado ficam vazias.
Campo a extrair (response_mapping)	Se o seu sistema devolve muita coisa, o caminho da parte que interessa, com pontos: `data.pedido`.
Timeout (s)	Quanto esperar a resposta: de 1 a 60 segundos (30 por padrão).

3. Parâmetros de entrada

Os dados que o agente precisa conseguir antes de chamar, por exemplo o número do pedido. Com **Adicionar parâmetro** cada um tem **Nome**, tipo (texto, número, sim/não, e-mail ou telefone), **Descrição** e a caixa **Obrigatório**. Na URL ou no corpo eles são usados pelo nome: `{{ $numero_pedido }}`.

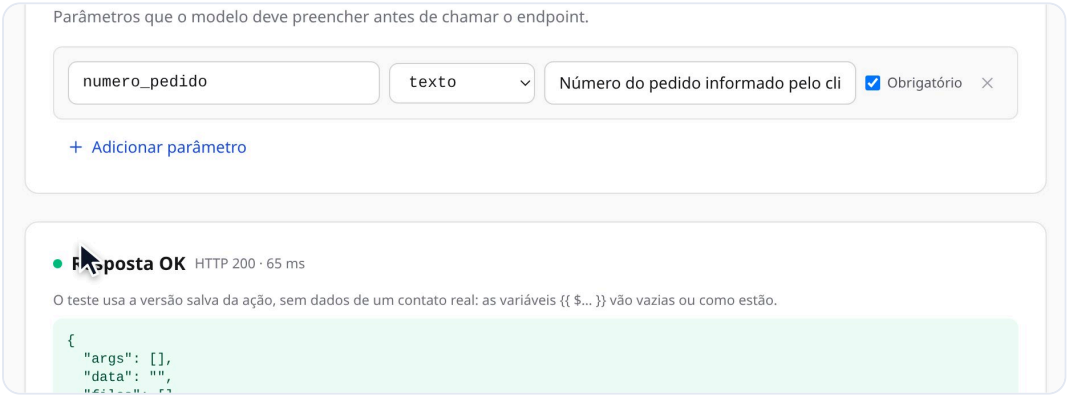


Campo a extrair, Timeout e o parâmetro de entrada numero_pedido, obrigatório.

Salvar, testar e ligar

Clique em **Salvar ação**: a ação é salva na hora e aparece na lista com o método, a URL e o interruptor **Ativa**; o lápis edita e a lixeira exclui. Ao criar a primeira ação, o Omnifox liga **Fazer requisições HTTP**; clique em **Salvar** no editor para que fique ativa. Se essa ferramenta estiver desligada, a lista avisa que as suas ações não estão sendo usadas.

Dentro de uma ação salva, **Testar** a executa contra o seu sistema e mostra a resposta: **Resposta OK** ou **Falhou** com o código HTTP. O teste usa a versão salva e sem dados de um contato real, então as variáveis vão vazias ou como estão.



Testar a ação salva: Resposta OK com o código HTTP e a resposta do sistema.

> **NOTA**
> O agente nunca vê a URL nem os headers: só o nome, a descrição e os parâmetros. Para testar a ação dentro de uma conversa, use o testador com «Ações HTTP reais» (capítulo 35).

22

CAPÍTULO 22

Conhecimento: os documentos do agente

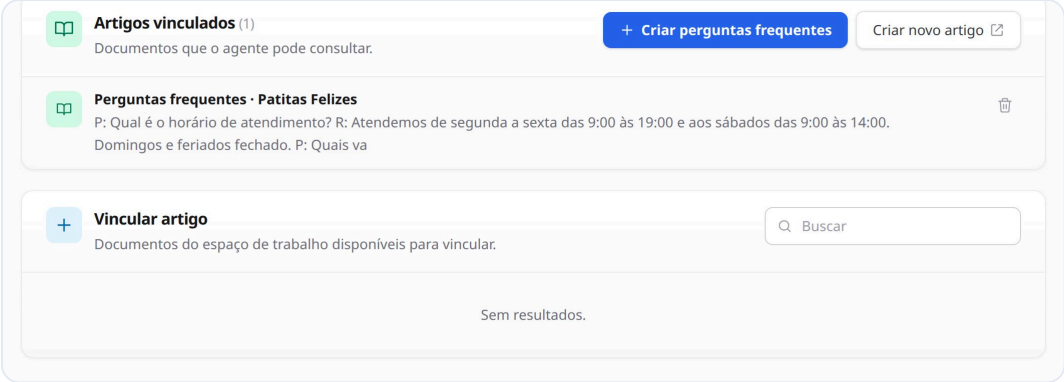
Quais documentos o agente consulta para responder.

Em **Conhecimento** você escolhe quais documentos da sua base de conhecimento o agente usa. Em cada resposta, o agente busca os trechos desses documentos mais parecidos com a pergunta do cliente (até cinco) e responde com essa informação. Esta aba é salva na hora, sem clicar em Salvar.



Conhecimento: sem artigos vinculados e, embaixo, o documento de perguntas frequentes para adicionar.

Seção	O que tem
Artigos vinculados	Os documentos que o agente consulta. Um clique, ou o lápis **Abrir para editar suas perguntas**, abre o documento para editar sem sair. A lixeira **Desvincular** o tira do agente (não o apaga).
Criar perguntas frequentes	Cria ali mesmo um documento de perguntas e respostas.
Criar novo artigo	Abre a base de conhecimento em outra aba. Ao voltar, recarregue a página para vê-lo.
Vincular artigo	Os documentos do espaço que este agente ainda não usa, com busca por título e o botão **Adicionar**.



As perguntas frequentes da Patitas Felizes, já vinculadas ao agente.

ATENÇÃO

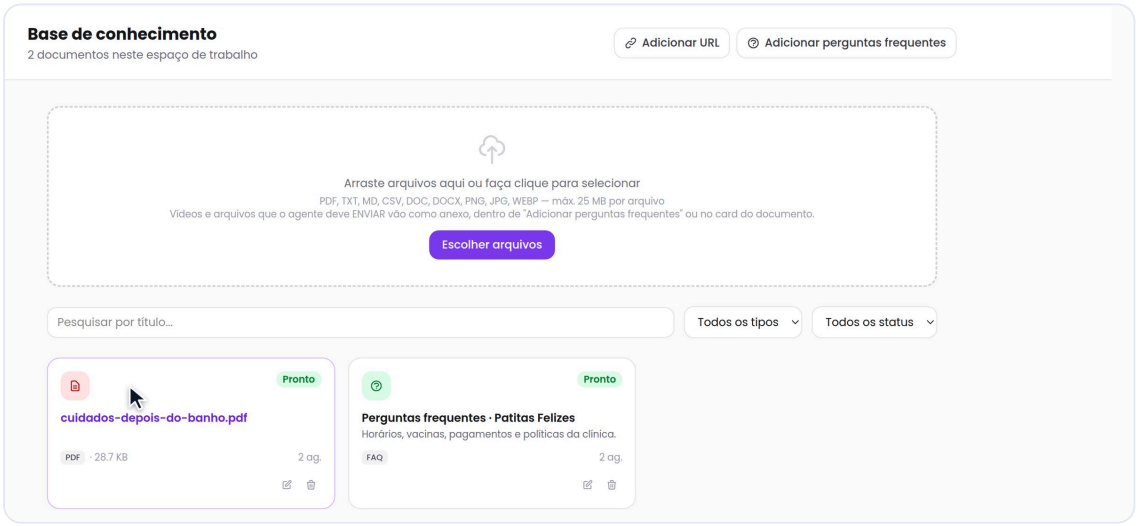
Cada documento novo da base é vinculado sozinho a **todos** os agentes do espaço. Se um agente não deve usá-lo (por exemplo, a tabela de preços de atacado no agente de clientes), desvincule aqui.

CAPÍTULO 23

23 A base de conhecimento

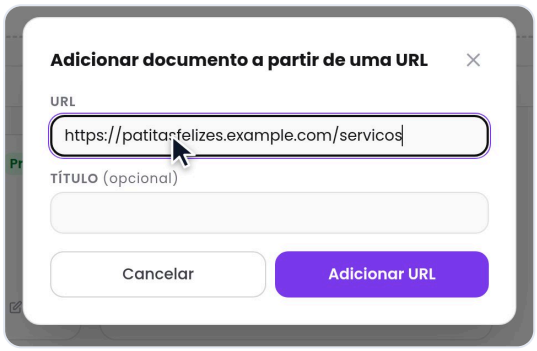
Os documentos do seu espaço: arquivos, páginas web e perguntas frequentes.

A **Base de conhecimento** (menu Conteúdo) é do espaço de trabalho: todos os seus agentes a compartilham. Em cima você tem **Adicionar URL**, **Adicionar perguntas frequentes** e a área para arrastar arquivos.



Base de conhecimento: Adicionar URL, perguntas frequentes, a área para enviar arquivos e os documentos com seu status.

Tipo	Como adicionar	Atenção
Arquivos	Arraste ou escolha arquivos PDF, TXT, MD, CSV, DOC ou DOCX, de até 25 MB.	Um PDF escaneado não tem texto. Melhor DOCX do que o .doc antigo.
Imagens	PNG, JPG ou WEBP.	A IA não lê o texto de uma imagem: serve como arquivo para enviar.
Páginas web	**Adicionar URL**: o Omnifox lê a página uma vez e guarda o texto.	Se a página mudar, adicione de novo. Não percorre outras páginas do site.
Perguntas frequentes	**Adicionar perguntas frequentes**: pergunta e resposta, uma por uma.	É o formato que funciona melhor.

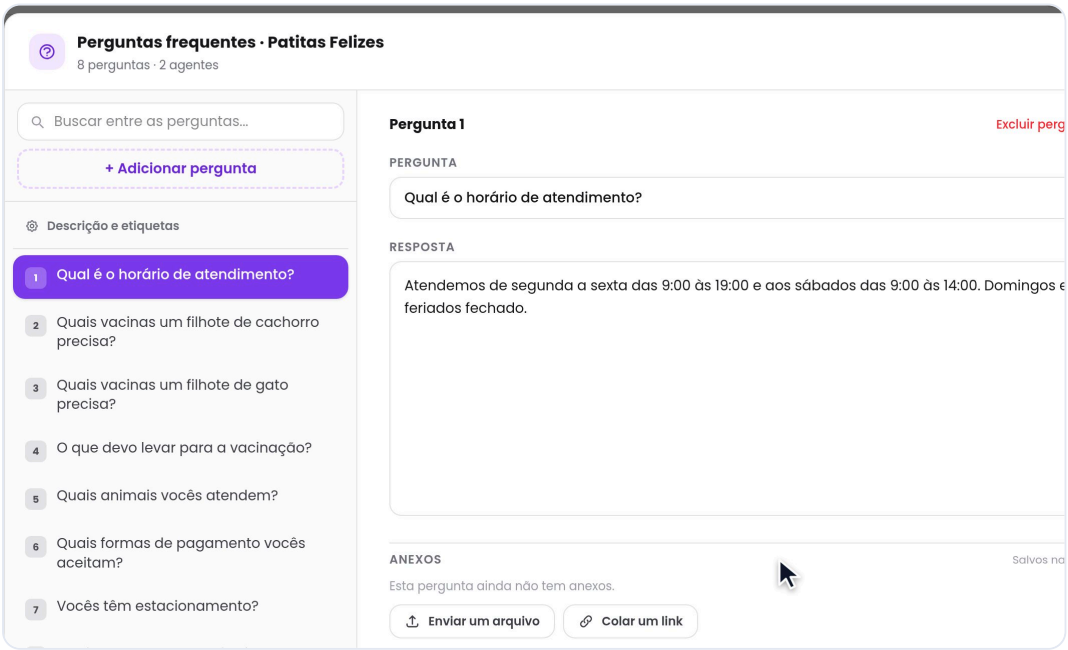


Adicionar documento a partir de uma URL.

Cada documento mostra o tipo, o status (**Processando**, **Pronto** ou **Falhou**) e quantos agentes o usam. Se nenhum agente usa um documento, a página avisa com o botão **Usar em todos os agentes**. Você pode ter até 500 documentos por espaço.

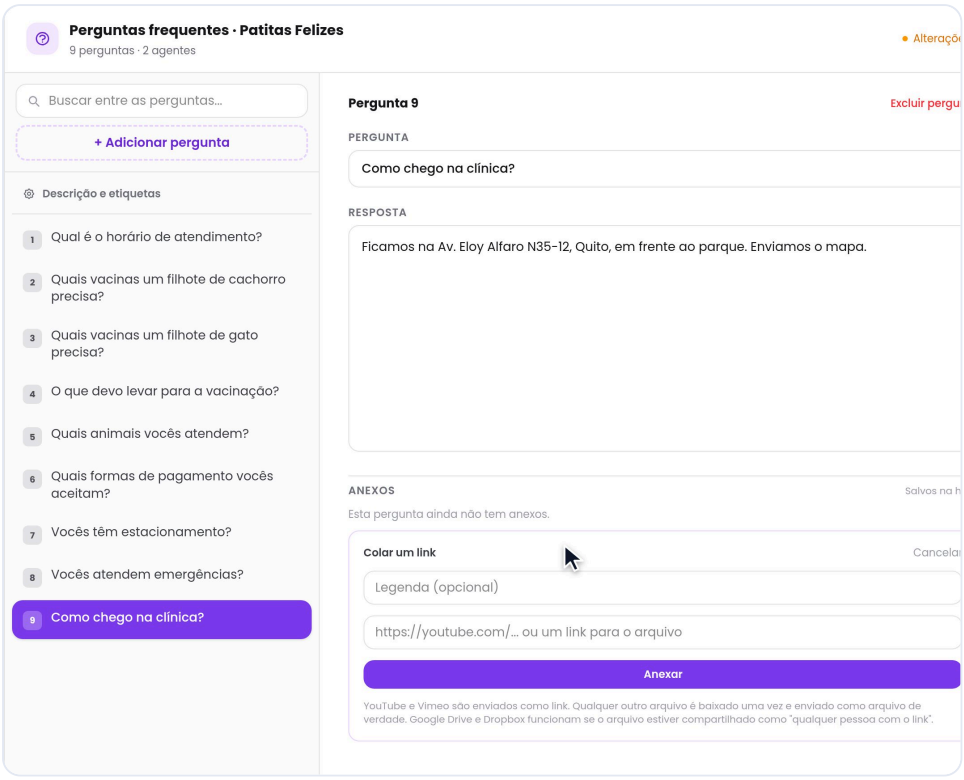
Perguntas frequentes com arquivos para enviar

As perguntas frequentes são o formato que funciona melhor: uma pergunta e a resposta, uma por uma, e o agente encontra exatamente o que precisa. Com **+ Adicionar pergunta** você inclui outra.



O editor de perguntas frequentes: a lista de perguntas à esquerda e a pergunta aberta à direita.

A cada pergunta você pode anexar arquivos que o agente deve enviar, em **Anexos**: **Enviar um arquivo** ou **Colar um link** (YouTube, Drive, seu site), com uma legenda opcional, e clicar em **Anexar**. Com **Enviar sempre** o arquivo vai toda vez que essa resposta é usada; senão, o agente decide quando. Os anexos são salvos na hora; a pergunta e a resposta, com **Salvar alterações**. Por exemplo: «Como chego na clínica?» com o mapa anexado.



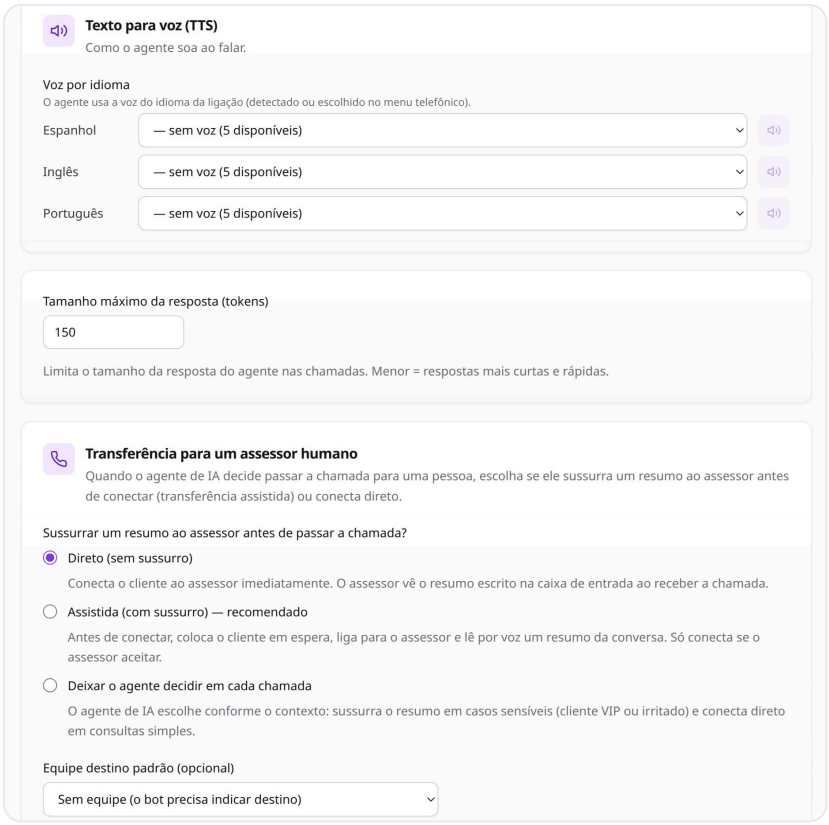
Uma pergunta nova com a resposta e Colar um link para anexar um arquivo que o agente deve enviar.

> **NOTA**
>
> Para enviar esses arquivos, o agente usa a ferramenta Enviar arquivo da base de conhecimento (capítulo 19). Os vídeos do YouTube e do Vimeo são enviados como link.

24 CAPÍTULO 24 Voz em chamadas

O mesmo agente atende o telefone.

Um mesmo agente serve para chat e para ligações. A aba **Voz em chamadas** depende do seu plano: se não estiver incluída, aparece «A voz em chamadas não está incluída no seu plano atual» com o botão **Melhorar plano**.



Voz em chamadas: voz por idioma, tamanho máximo da resposta e a transferência para um assessor.

Texto para voz

Campo	O que faz
Voz por idioma	Uma voz para espanhol, outra para inglês e outra para português. O agente usa a do idioma da ligação (detectado ou escolhido no menu telefônico).
Reproduzir amostra	Você ouve a voz escolhida antes de salvar.
Tamanho máximo da resposta (tokens)	O tamanho de cada resposta falada, de 32 a 1.000 (150 por padrão). Mais curto, mais ágil a conversa. É independente do tamanho no chat.

Transferência para um assessor humano

Campo	O que faz
Sussurrar um resumo ao assessor antes de passar a chamada?	**Direto (sem sussurro)**: conecta o cliente ao assessor na hora. **Assistida (com sussurro) — recomendado**: coloca o cliente em espera, liga para o assessor e lê um resumo; só conecta se ele aceitar. **Deixar o agente decidir em cada chamada**: sussurra em casos sensíveis e conecta direto em consultas simples.
Equipe destino padrão (opcional)	Para qual equipe vai a ligação se o agente não indicar destino. Se a ligação entrou por um menu telefônico, vale a saída desse menu.
Mensagem ao cliente ao transferir	O que o agente diz antes de passar a ligação.
Mensagem ao assessor (TTS, modo warm)	O que o assessor ouve no modo assistido. Variáveis: {summary}, {contact_name}, {contact_phone}, {agent_name}, {target_name}.

25

CAPÍTULO 25

Nível do motor

Quanto o agente raciocina, e quanto consome.

Em **Nível do motor** você escolhe entre quatro níveis. O número ao lado de cada um diz quanto consome comparado com a Raposa Ágil.



Nível do motor: os quatro níveis com o consumo relativo.

Nível	Para quê	Consumo
Raposa Ágil (Recomendado)	Rápido e muito econômico. Sobra para perguntas frequentes, receber pedidos e coletar dados. Comece por aqui.	×1
Raposa Pro	Lida melhor com conversas complicadas e respostas longas: vendas consultivas, suporte técnico.	≈ ×2,4
Raposa Max	Um salto em critério e nuances, para agentes que atendem sozinhos, sem ninguém conferindo.	≈ ×4,7
Raposa Deluxe	O melhor e, de longe, o que mais consome créditos. Para agentes em que errar sai caro.	≈ ×6,3

Você pode trocar quando quiser: vale a partir da próxima resposta. Se um nível falhar, o agente continua respondendo com um motor de reserva.

> **NOTA**
> Durante o teste gratuito você pode usar Raposa Ágil e Raposa Pro. Raposa Max e Raposa Deluxe aparecem com cadeado («Com plano») e são liberadas ao contratar um plano, com o botão **Ver planos e ativar**.

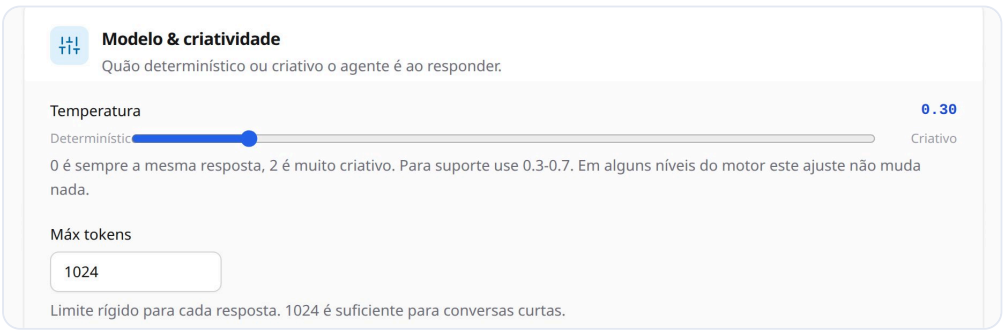
> **DICA**
> Os quatro níveis podem entender fotos, áudios e documentos, mas isso se liga à parte em Ferramentas (capítulo 14).

CAPÍTULO 26

26 Comportamento: temperatura e tamanho da resposta

A primeira seção de Comportamento: Modelo & criatividade.

Comportamento é onde você decide como o agente se comporta. Tem muitas seções; vamos vê-las em ordem neste e nos próximos capítulos. Tudo é salvo com **Salvar**.



Modelo & criatividade: temperatura e máximo de tokens por resposta.

Campo	O que faz	Valor recomendado
Temperatura	De 0 (Determinístico: responde sempre parecido e preciso) a 2 (Criativo). Em alguns níveis do motor este ajuste não muda nada.	Entre 0,3 e 0,7 para atendimento ao cliente.
Máx tokens	Limite rígido para o tamanho de cada mensagem no chat, de 100 a 8.192.	1.024 é mais que suficiente para um chat.

27

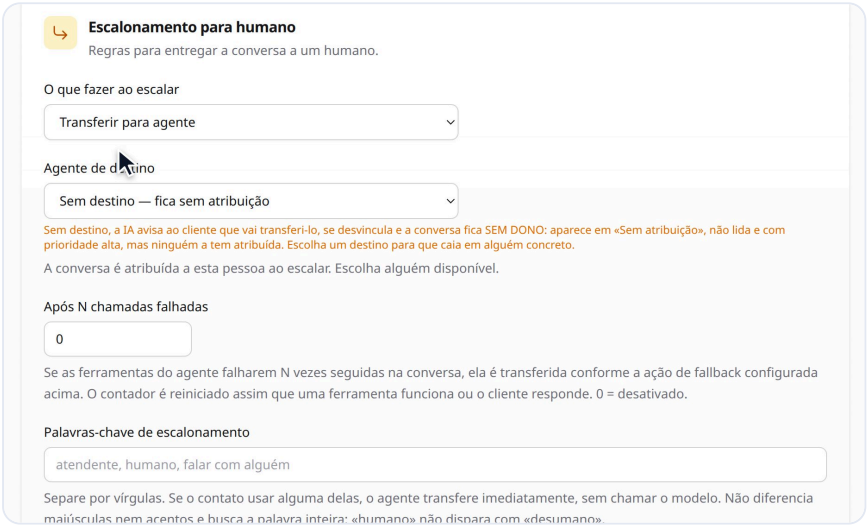
CAPÍTULO 27

Escalonamento para humano

O que acontece quando a IA precisa largar a conversa.

O que fazer ao escalar e para quem

A seção **Escalonamento para humano** decide o que acontece cada vez que a IA transfere: porque o cliente pediu, porque uma das regras abaixo foi cumprida ou porque a IA decidiu.



Escalonamento para humano: transferir para a equipe, ainda sem destino (aviso laranja) e a distribuição.

O que fazer ao escalar	O que acontece
Transferir para agente	A conversa passa para uma **pessoa** da sua equipe, a que você escolher em **Agente de destino**.
Transferir para equipe	Passa para uma equipe (**Equipe de destino**), distribuída conforme **Distribuição dentro da equipe** (as mesmas opções do capítulo 15).
Encerrar conversa	Encerra a conversa.
Sem ação	A IA sai e a conversa fica sem dono.

Se você escolher transferir mas deixar **Sem destino — fica sem atribuição**, a conversa fica em «Sem atribuição», não lida e com prioridade alta, mas sem ninguém responsável. Escolha sempre um destino.

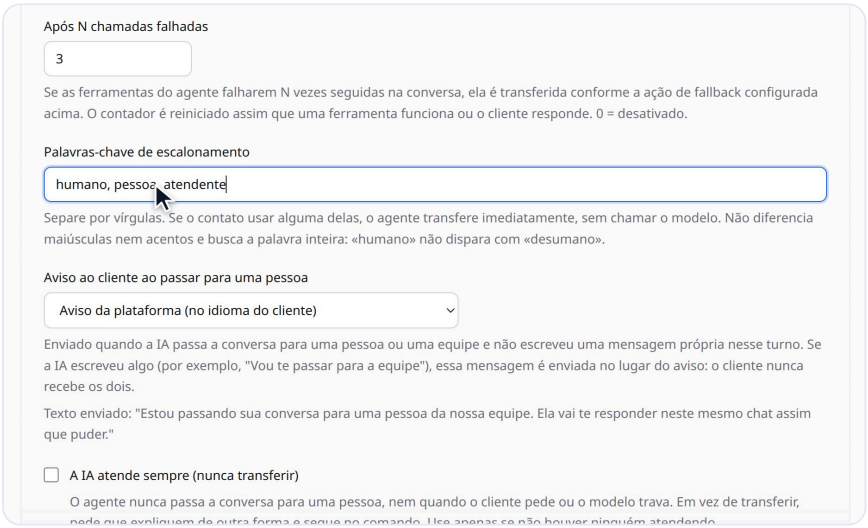
> **NOTA**
> Com um destino escolhido, o escalonamento vale mesmo que a ferramenta «Atribuir a agente ou equipe» esteja desligada. Ligá-la serve para outra coisa: que a IA possa transferir por conta própria quando achar necessário e escolher a equipe conforme o caso.

Após N chamadas falhadas

Se as ferramentas do agente falharem essa quantidade de vezes seguidas na conversa, ela é escalonada. O contador volta a zero quando uma ferramenta funciona ou o cliente responde. **0** desativa.

Palavras-chave de escalonamento

Palavras separadas por vírgula; se o cliente escrever uma, a conversa é transferida na hora, sem passar pela IA. Não diferencia maiúsculas nem acentos e busca a palavra inteira: «humano» não dispara com «humanos». A Patitas Felizes usa **humano, pessoa, atendente**.



Após N chamadas falhadas, as palavras-chave «humano, pessoa, atendente» e o aviso ao cliente.

Aviso ao cliente ao passar para uma pessoa

Opção	O que o cliente recebe
Aviso da plataforma (no idioma do cliente)	Um texto padrão no idioma dele, que você vê na tela.
Meu próprio texto	O que você escrever em **Texto do aviso** (obrigatório). Ex.: «Vou passar você para a Recepção para te ajudarem. 🐾»
Enviado por um workflow	Um fluxo com o gatilho «A IA transferiu a conversa» manda o aviso (capítulo 40). Se o fluxo não enviar nada, sai o **Texto de reserva (opcional)**.
Não enviar aviso	Nada.

Em todos os casos, se a IA já escreveu algo naquele momento (por exemplo, «vou te passar para a Recepção»), é enviado isso, e não os dois.

A IA atende sempre (nunca transferir)

Faz o contrário: o agente nunca passa a conversa para uma pessoa, nem quando o cliente pede. Em vez disso envia **O que dizer quando não pode transferir** («Desculpe, não entendi bem. Pode explicar de outra forma?», se você deixar vazio). Com esta opção ligada, as palavras-chave e o limite de respostas não se aplicam.

> **ATENÇÃO**
> Use só se não houver ninguém atendendo por trás. Se a sua equipe existe, deixe a IA transferir.

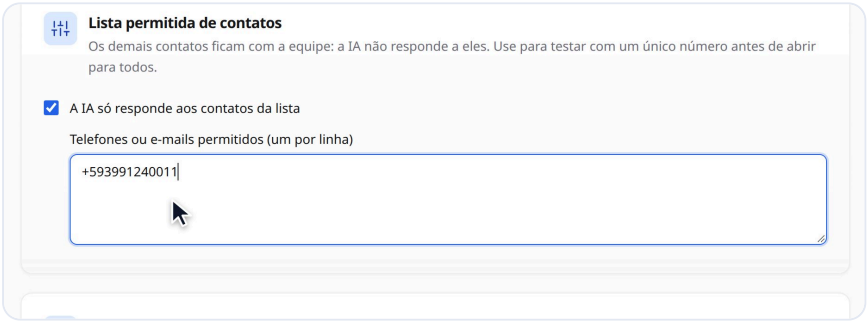
28

CAPÍTULO 28

Lista permitida de contatos

Estrear um agente com o seu próprio número.

A **Lista permitida de contatos** é perfeita para estrear um agente no canal real sem que os seus clientes vejam. Se você ligar **A IA só responde aos contatos da lista**, a IA só atende os telefones ou e-mails que você escrever em **Telefones ou e-mails permitidos (um por linha)**; todos os demais são atendidos pela sua equipe.



A lista permitida ligada, com um único número.

1. Ligue a lista e escreva o seu próprio número (por exemplo +593991240011). Também valem vírgulas ou ponto e vírgula; até 200 entradas.
2. Salve e escreva para o agente do seu telefone, no canal real.
3. Quando estiver satisfeito, desligue a lista para abrir o agente para todos.

Um telefone é reconhecido mesmo escrito de outro jeito: comparam-se os últimos 9 dígitos (09... bate com +593...). A lista vale também para o follow-up por inatividade e para as ligações.

> **ATENÇÃO**
> Com a lista ligada e vazia, a IA não responde a ninguém (aparece um aviso âmbar). E um contato sem telefone nem e-mail, como costuma acontecer no Instagram ou no Messenger, nunca bate.

29

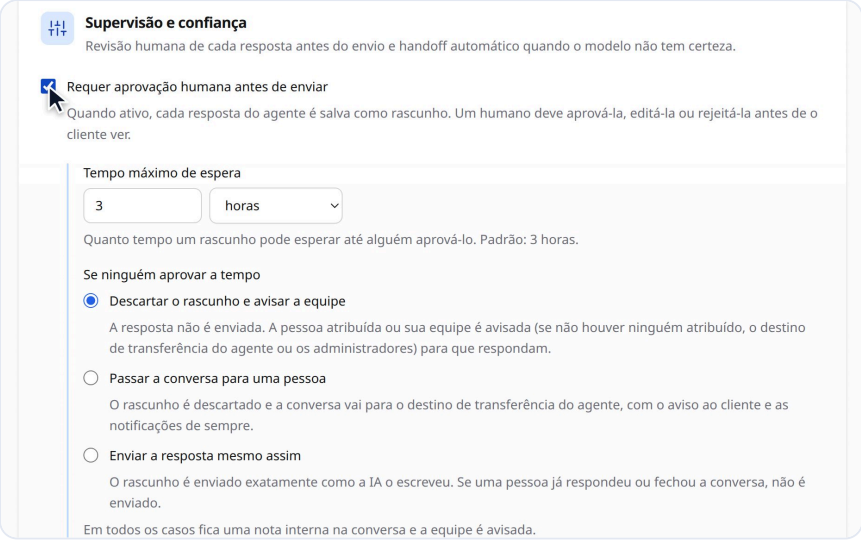
CAPÍTULO 29

Supervisão e confiança

Revisão humana e redes de segurança.

Requer aprovação humana antes de enviar

Transforma cada resposta da IA num **rascunho**: uma pessoa da sua equipe aprova, edita ou rejeita pela caixa de entrada antes que chegue ao cliente (capítulo 38). Ideal para as primeiras semanas de um agente novo.



Requer aprovação humana: tempo máximo de espera e o que fazer se ninguém aprovar a tempo.

Campo	O que faz
Tempo máximo de espera	Quanto um rascunho pode esperar, em minutos ou horas: de 1 minuto a 7 dias (3 horas por padrão).
Se ninguém aprovar a tempo	**Descartar o rascunho e avisar a equipe** (não é enviado; quem for responsável é avisado para responder), **Passar a conversa para uma pessoa** (vai para o destino de escalonamento) ou **Enviar a resposta mesmo assim** (salvo se uma pessoa já respondeu ou encerrou).

Em todos os casos fica uma nota interna. Se o cliente escrever algo novo ou uma pessoa responder antes, o rascunho expira e nada é executado.

Limite de confiança para transferir

A IA avalia o quanto está segura de cada resposta, de 0 a 1. Se ficar abaixo do valor que você definir (por exemplo 0,70), a conversa passa para uma pessoa. **Desativar** desliga (padrão). É uma autoavaliação da IA: use como rede de segurança, não como única regra.

Escalar para um humano após N respostas sem resolver

Uma trava fixa: depois dessa quantidade de respostas da IA no mesmo trecho (desde a última resposta de uma pessoa), a conversa passa para a sua equipe, com um resumo para o assessor. As respostas a um «obrigado» ou um «ok» não contam. Vazio ou 0 desliga; máximo 50.

30

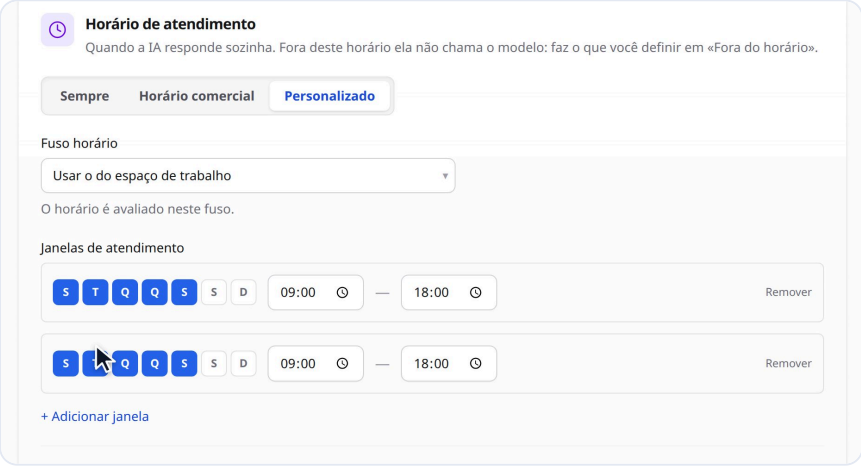
CAPÍTULO 30

Horário de atendimento e fora do horário

Quando a IA responde sozinha e o que faz fora desse horário.

Horário de atendimento

Modo	Quando a IA responde
Sempre	A qualquer hora, todos os dias (padrão).
Horário comercial	O horário de atendimento do seu espaço de trabalho, mostrado dia a dia com o fuso horário e o link **Editar o horário comercial**. Se você mudar lá, o agente acompanha. Se o seu espaço não tiver horário, a IA responde sempre.
Personalizado	Você escolhe o **Fuso horário** (ou «Usar o do espaço de trabalho») e as **Janelas de atendimento**: dias, hora de início e de fim. **+ Adicionar janela** inclui outra janela.



Horário Personalizado: fuso horário e duas janelas de atendimento.

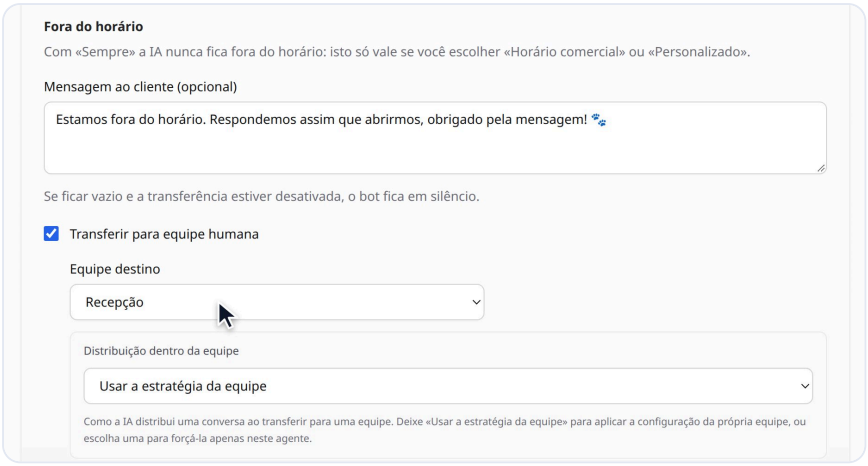
Por exemplo: de segunda a sexta das 09:00 às 19:00 e aos sábados das 09:00 às 14:00, em duas janelas.

DICA

A hora final precisa ser depois da inicial. Para cobrir a noite (por exemplo das 22:00 às 06:00), use duas janelas: 22:00–23:59 e 00:00–06:00.

Fora do horário

Fora do horário, a IA não chama o modelo: faz o que você definir aqui.



Fora do horário: a mensagem ao cliente e a transferência para a equipe Recepção.

Campo	O que faz
Mensagem ao cliente (opcional)	Um aviso, por exemplo: «Estamos fora do horário. Respondemos assim que abrirmos, obrigado pela mensagem! 🐾». É enviado uma única vez por trecho fora do horário, mesmo que o cliente escreva várias vezes.
Transferir para equipe humana	Passa a conversa para uma **Equipe destino** (por exemplo, quem está de plantão), com a **Distribuição dentro da equipe**. Sem equipe, fica na caixa de entrada sem atribuição.

Se você deixar a mensagem vazia e a transferência desligada, a IA não responde nada fora do horário. Com o modo «Sempre» esta seção não é usada.

31

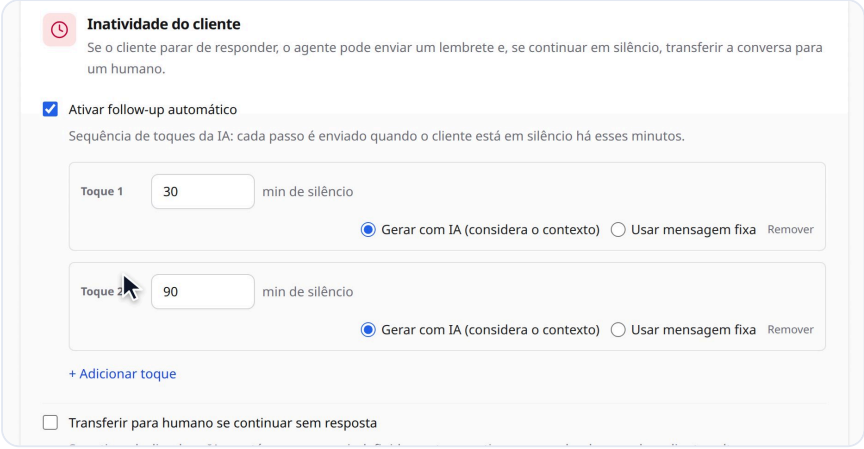
CAPÍTULO 31

Inatividade do cliente

Quando o cliente para de responder.

Follow-up automático

Ligue **Ativar follow-up automático** e monte uma sequência de toques: cada **Toque** é enviado quando o cliente está em silêncio há esses minutos.

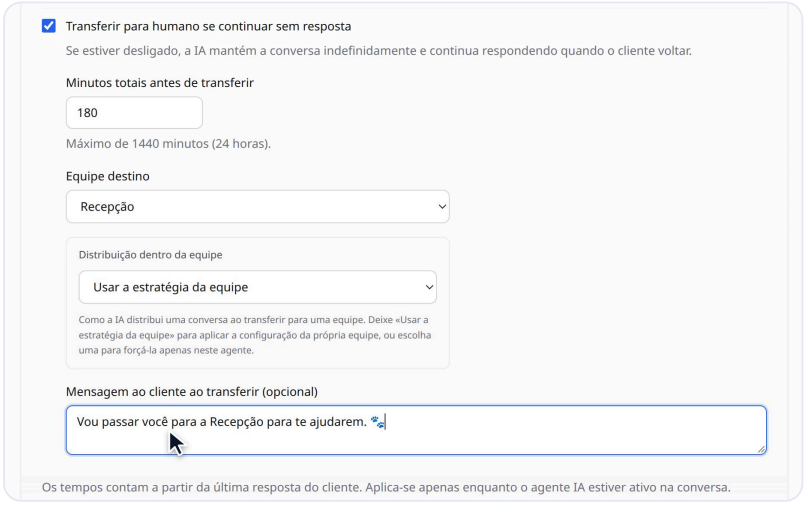


Follow-up automático: dois toques gerados com IA.

Parte do toque	O que é
Minutos	«N min de silêncio», contados a partir da última mensagem do cliente. Cada toque, mais que o anterior.
Gerar com IA (considera o contexto)	A IA escreve o lembrete conforme a conversa.
Usar mensagem fixa	Um texto seu, sempre igual. Ex.: «Você ainda está aí? Se não precisa de mais nada eu encerro a conversa.»
+ Adicionar toque / **Remover**	Até 10 toques.

Transferir se continuar sem resposta

Com **Transferir para humano se continuar sem resposta** a conversa passa para uma **Equipe destino** depois dos **Minutos totais antes de transferir** (até 1.440, ou seja, 24 horas, e sempre depois do último toque), com a distribuição e uma **Mensagem ao cliente ao transferir (opcional)**.

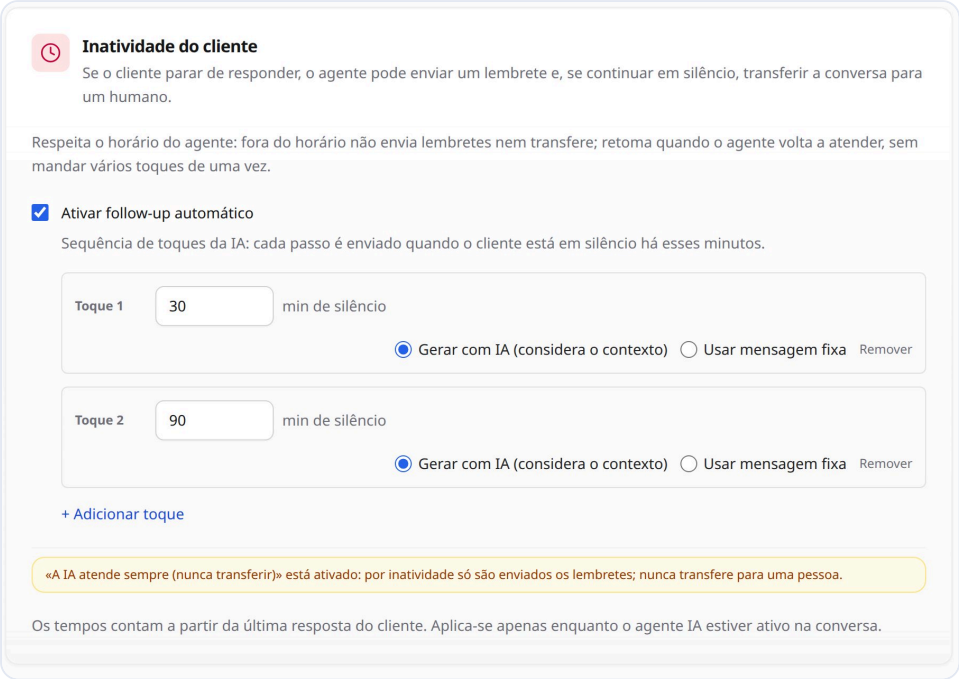


Transferir para humano se continuar sem resposta: minutos totais, equipe, distribuição e mensagem.

Se deixar desligado, a IA mantém a conversa e responde quando o cliente voltar.

Horário do agente e «nunca transferir»

O acompanhamento por inatividade respeita dois ajustes de outras seções, e avisa isso dentro desta mesma seção:



Inatividade com horário e «nunca transferir»: os dois avisos novos e, sem a seção de transferir, só os lembretes.

Se…	O que a inatividade faz
O agente tem **Horário de atendimento** (capítulo 30)	Fora do horário não envia lembretes nem transfere: espera o agente voltar a atender e continua a sequência de onde parou. Ao reabrir respeita o intervalo entre os toques (não manda vários de uma vez), e a transferência também espera o seu tempo depois do último toque. Aviso: «Respeita o horário do agente...».
Está ativado **A IA atende sempre (nunca transferir)** (capítulo 27)	Só envia os lembretes: nunca transfere para uma pessoa por inatividade. A parte «Transferir para humano se continuar sem resposta» fica oculta (o que você configurou não é apagado) e aparece um aviso laranja. Além disso, o lembrete que a IA escreve não oferece nem promete que uma pessoa vai atender.

Um exemplo: horário de segunda a sexta das 9:00 às 18:00 e toques aos 30 e aos 90 minutos. Se um cliente parar de responder numa terça às 17:50, o primeiro toque não sai às 18:20 (já fechou): sai na quarta às 9:00, e o segundo, pelo menos uma hora depois.

> **NOTA**
> Uma sequência não começa se o cliente está calado há mais de 24 horas; nem ao voltar de fora do horário, se até lá já passaram mais de 24 horas. No WhatsApp, lembre que você só pode escrever livremente dentro de 24 horas desde a última mensagem dele.

32

CAPÍTULO 32

Memória, resumo, estilo e anti-spam

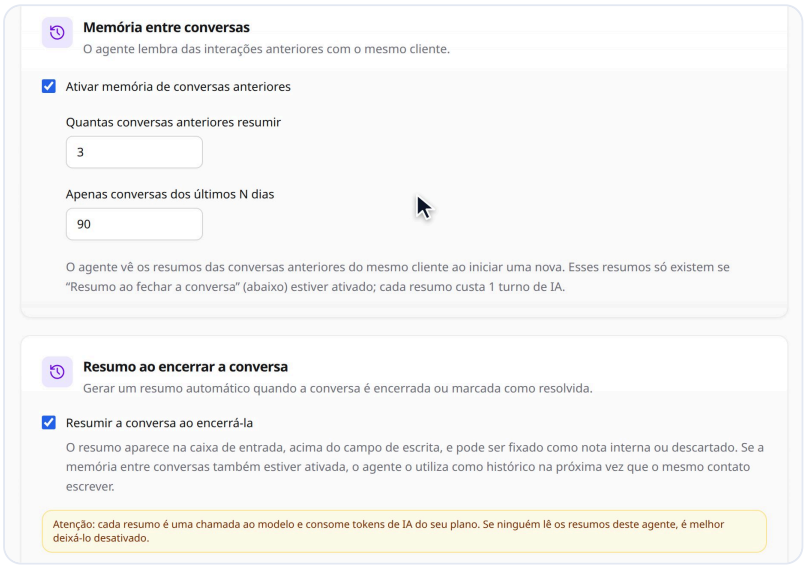
Lembrar do cliente, resumir, ajustar o tom e não responder aos pedaços.

Resumo ao encerrar a conversa

Resumir a conversa ao encerrá-la gera um resumo automático quando a conversa é encerrada ou resolvida. A sua equipe o vê na caixa de entrada (capítulo 38). Cada resumo é uma chamada à IA e consome tokens: ligue se alguém vai ler, ou se você usa a memória.

Memória entre conversas

Ativar memória de conversas anteriores: quando o mesmo cliente volta, o agente vê os resumos das conversas anteriores e «lembra» do que aconteceu (o nome do cachorro, a vacina pendente).



Memória entre conversas e Resumo ao encerrar a conversa, ligados.

Campo	Faixa
Quantas conversas anteriores resumir	De 1 a 10 (3 por padrão).
Apenas conversas dos últimos N dias	De 1 a 365 (90 por padrão).

ATENÇÃO

A memória usa os resumos: para ter memória, «Resumir a conversa ao encerrá-la» precisa estar ligado.

Estilo de resposta

Opção	O que faz
Tom fixo	Mantém sempre o estilo das suas instruções (padrão).
Tom adaptativo	Imita como o cliente escreve: mais formal ou mais casual, com ou sem emojis.

Anti-spam

Agrupar mensagens consecutivas (ligado por padrão): se o cliente manda várias mensagens curtas seguidas («oi», «uma pergunta», «quanto custa o banho?»), o agente espera e responde uma única vez com todo o contexto.

Campo	O que é
Aguardar (segundos) antes de responder	De 1 a 60 (5 por padrão).
Máximo de mensagens agrupadas	De 1 a 20 (5 por padrão). Se chegarem mais, o agente responde mesmo assim uma única vez.

> **NOTA**
> No WhatsApp, Instagram, Messenger, Telegram, TikTok e SMS a espera real é de pelo menos 15 segundos (20 se o cliente continua escrevendo), mesmo que você coloque menos. Valores menores só fazem diferença no chat do site e no e-mail.

33

CAPÍTULO 33

Assumir ao ser atribuída e avaliação de qualidade

Responder ao ser atribuída e pontuar as conversas.

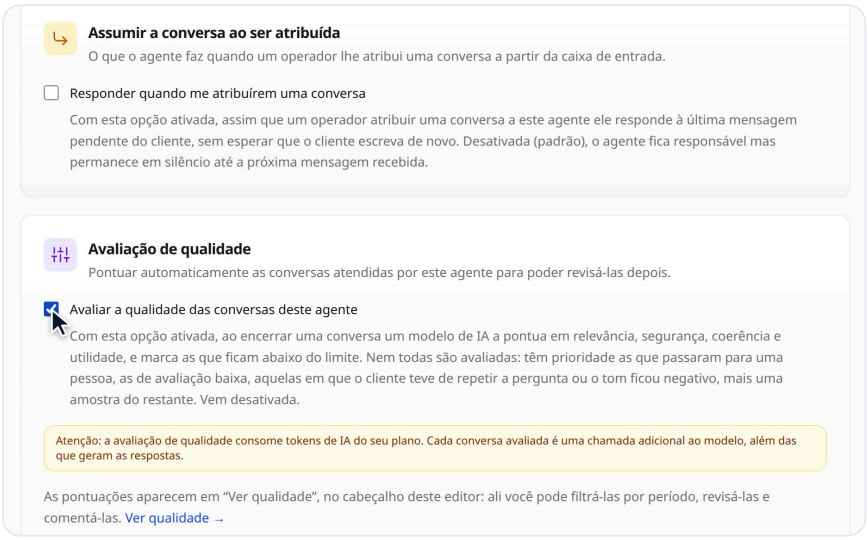
Responder quando me atribuírem uma conversa

Quando alguém da sua equipe atribui um chat ao agente pela caixa de entrada, o agente responde na hora à última mensagem pendente do cliente, sem esperar que ele escreva de novo. Vem desligado.

Quando não responde	Por quê
WhatsApp com a janela de 24 h vencida	A Meta só deixa escrever livremente dentro de 24 h desde a última mensagem do cliente. Fica uma nota interna.
Atribuições em massa	Para não responder dezenas de chats ao mesmo tempo.
Conversas resolvidas ou encerradas, ou fora do horário do agente	—
Reatribuir a mesma conversa ao mesmo agente	Responde uma única vez por mensagem.

Avaliação de qualidade

Avaliar a qualidade das conversas deste agente: ao encerrar uma conversa, outra IA a pontua em relevância, segurança, coerência e utilidade, e marca as que vale a pena revisar. São avaliadas sempre as que passaram para uma pessoa, as com avaliação baixa, aquelas em que o cliente repetiu a pergunta ou houve sentimento negativo, mais uma amostra das demais. As pontuações aparecem em **Ver qualidade** (capítulo 42).



Assumir a conversa ao ser atribuída e Avaliação de qualidade ligada, com o aviso de consumo.

> **ATENÇÃO**
> A avaliação consome tokens do seu plano: cada conversa avaliada é uma chamada a mais à IA. Vem desligada.

Configuramos o que a clínica precisa e clicamos em **Salvar**.



Anti-spam com os valores padrão, e o agente já salvo.

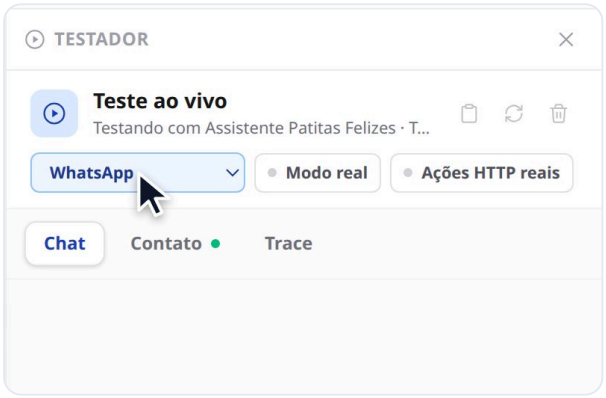
34

CAPÍTULO 34

O testador: chat, canal e contato

Testar antes que um cliente veja.

O **Teste ao vivo** fica à direita do editor (**Testar agente IA** o mostra). Usa o mesmo motor do canal real, com a versão **salva** do agente: as instruções, a base de conhecimento, as ferramentas e o nível. Em cima aparece «Testando com … · Tom: …».



O testador com o canal simulado WhatsApp.

O cabeçalho

Controle	O que faz
Canal simulado	«Canal: não definido», WhatsApp, Webchat, Telegram, Instagram, Messenger, Email, SMS ou Chamada de voz. O agente responde como se estivesse nesse canal (por exemplo, sem formatação no WhatsApp) e só usa as ferramentas desse canal.
Copiar	**Copiar conversa (JSON)**, para compartilhar o teste com o suporte.
Regenerar	**Regenerar a última resposta**.
Reiniciar	**Reiniciar conversa**: começa do zero.
Modo real e **Ações HTTP reais**	Veja o capítulo 35.

O chat

Escreva como um cliente escreveria e clique em **Enviar** (ou Enter). Embaixo de cada resposta você vê os tokens de IA, o custo e o tempo; em âmbar, com uma chave inglesa, as ferramentas que ele usou. Em cima soma-se o uso de todo o teste («Esta conversa: … tokens de IA · … respostas»).



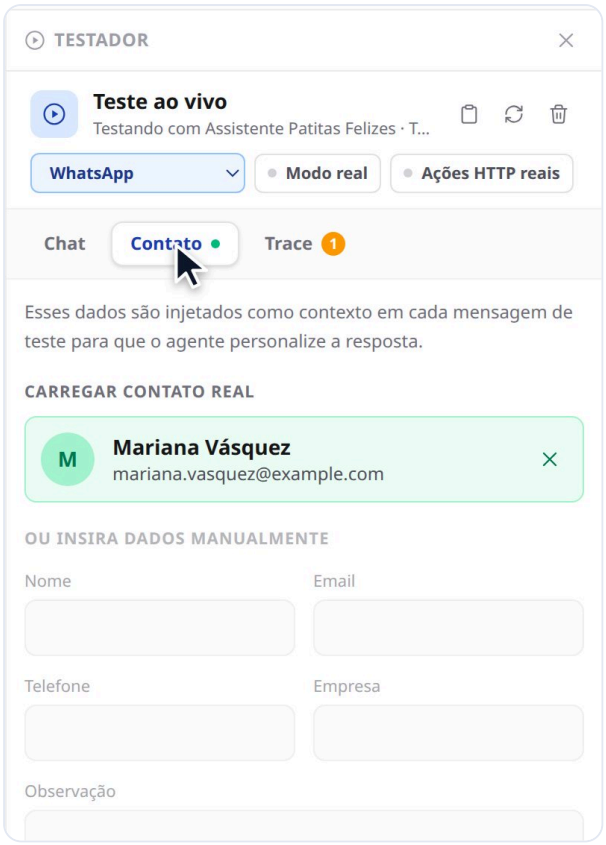
Uma resposta no testador, com a ferramenta usada e os tokens, o custo e o tempo embaixo.

Quando a IA decide passar a conversa para uma pessoa, aparece um balão cinza: «No canal real, aqui a conversa passaria para uma pessoa», com o destino.

> **ATENÇÃO**
> O testador consome saldo de IA, como uma conversa real. Você pode enviar até 30 mensagens por minuto.

A aba Contato

«Esses dados são injetados como contexto em cada mensagem de teste para que o agente personalize a resposta». Você pode **Carregar contato real** (busca por nome, e-mail ou telefone) ou, **Ou insira dados manualmente**: Nome, Email, Telefone, Empresa, Observação e Etiquetas. Assim o agente trata o «cliente» pelo nome e você pode testar as variáveis.



A aba Contato: carregar um contato real ou digitar os dados à mão.

35

CAPÍTULO 35

O testador: trace, modo real e mais

Ver por que respondeu o que respondeu, e testar de verdade.

A aba Trace

Mostra as **Ferramentas usadas** na última resposta: qual, com quais dados (**Mostrar argumentos**), o que devolveu e quanto demorou, com um ponto colorido: verde se foi executada de verdade, âmbar se foi simulada, vermelho se houve erro. Embaixo, o detalhe completo, com **Copiar JSON**. É a melhor forma de entender uma resposta.

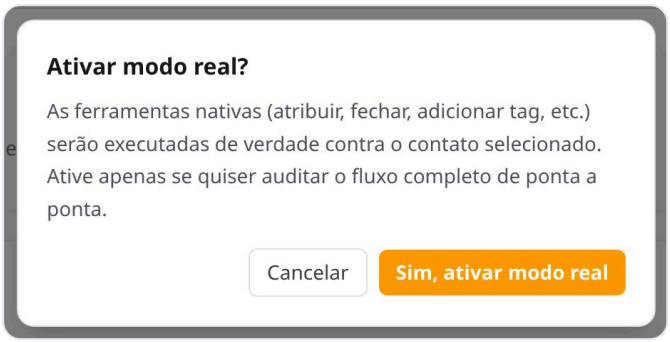


O Trace: as ferramentas usadas na última resposta, com os argumentos e o resultado.

Simulado ou real

Tipo de ferramenta	Com Modo real desligado (padrão)	Com Modo real ligado
De consulta (buscar serviços, ver horários, buscar no catálogo)	São executadas de verdade: você vê dados reais.	Igual.
Que mudam dados (agendar, atribuir, encerrar, etiquetar, criar pedidos)	**São simuladas**: o trace diz «Simulada» e mostra o que teria acontecido. Nada é criado.	São executadas de verdade sobre o contato carregado: o horário é criado, a conversa é atribuída.

O **Modo real** só pode ser ligado com um **contato real** carregado na aba Contato, e na primeira vez pede confirmação («Ativar modo real?»). Ligado, uma faixa vermelha avisa «MODO REAL — as ações modificam dados do espaço de trabalho». O texto das respostas não é enviado ao cliente: só acontecem os efeitos das ferramentas.



Ativar modo real?: o aviso antes de executar ferramentas de verdade.

Ações HTTP reais faz o mesmo com as suas ações personalizadas: desligado, o trace mostra «NÃO foi enviada. Isto é o que teria sido enviado»; ligado, chama de verdade o seu sistema («ENVIADA de verdade ao seu endpoint»). Os valores sensíveis (chaves, tokens) ficam ocultos no trace.

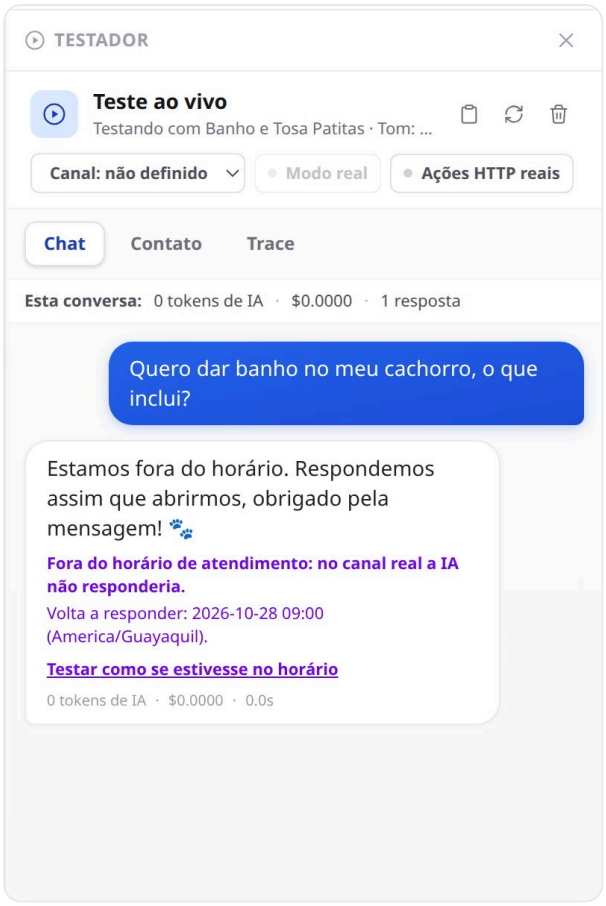
> **ATENÇÃO**
> Use o modo real só para testar o fluxo completo, com um contato de teste (por exemplo, você mesmo). Se esse contato tiver uma conversa aberta, as ferramentas atuam sobre ela.

Anexos e notas de voz

Com o clipe (**Anexar áudio, imagem ou PDF (consome créditos)**) você manda uma imagem, um áudio ou um documento, de até 25 MB, e com o microfone (**Gravar nota de voz**) grava um áudio; assim você testa o que o agente entende. Se a capacidade correspondente estiver desligada em Ferramentas, o testador avisa em vez de processar.

Fora do horário

Se você testar fora do horário do agente, o testador não chama a IA e mostra o que aconteceria no canal real: «Fora do horário de atendimento: no canal real a IA não responderia», a mensagem de fora do horário, para qual equipe passaria e quando volta a responder. Sem gastar nada. O botão **Testar como se estivesse no horário** ignora o horário durante o teste (**Respeitar o horário** volta a aplicá-lo).



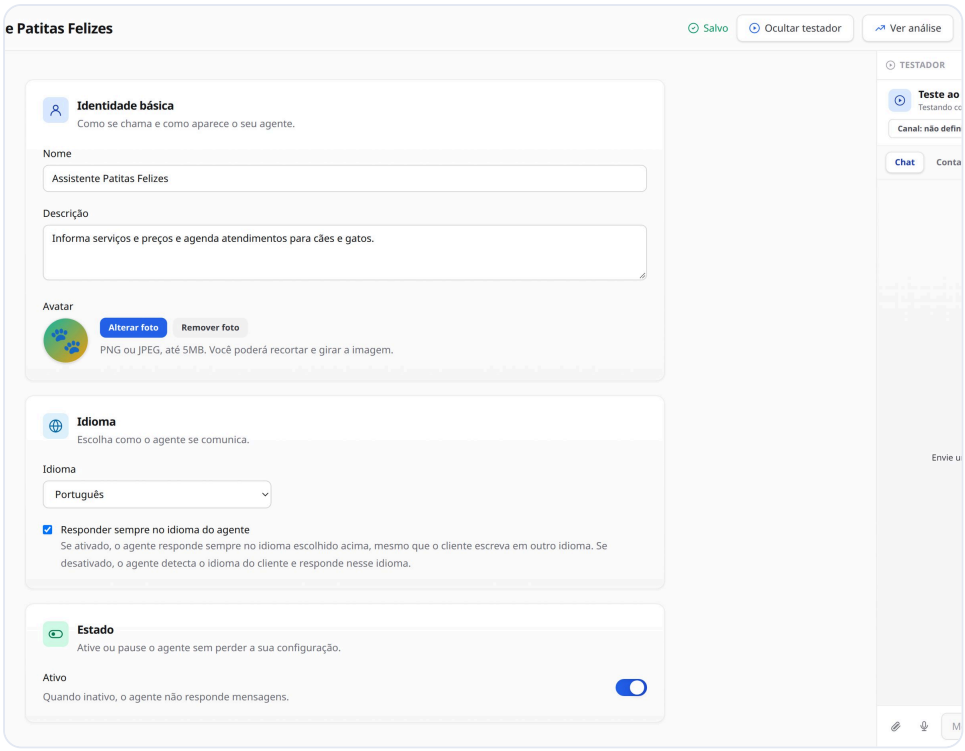
Testando fora do horário: o que aconteceria no canal real e o botão Testar como se estivesse no horário.

CAPÍTULO 36

36 Ativar o agente e um exemplo real

Ligá-lo e vê-lo atender um cliente de verdade.

Quando estiver satisfeito, clique em **Salvar e ativar**. O agente fica online e começa a responder nos canais conectados: o interruptor **Ativo** fica ligado, o indicador diz **Salvo** e na lista o agente aparece **Online**.



Salvo e ativo: o interruptor Ativo ligado e, em cima, Salvo.

Um agendamento pelo chat do site

Carla Ríos entra no chat do site da Patitas Felizes:

Oi, quanto custa o banho para o meu cachorro?

Oi! O serviço de banho e tosa custa $20,00 e dura 1 hora. Se quiser, também te ajudo a agendar para o seu cachorro.

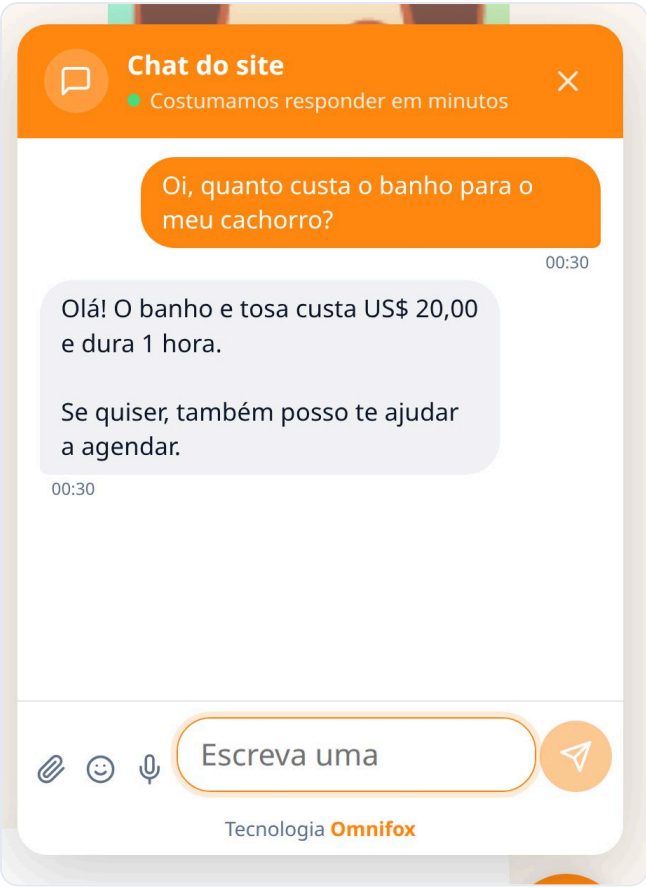
Sim, quero um banho para o meu cachorro Rocky no sábado. Estou em Quito

No sábado tenho livres 09:00, 10:00 e 11:00. Qual fica melhor?

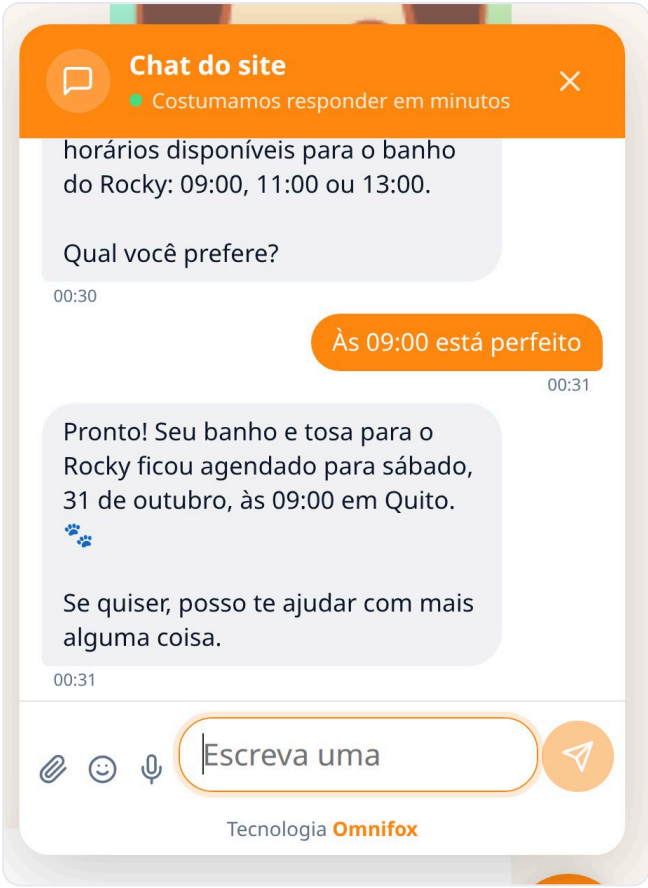
Às 09:00 está perfeito

Pronto! O banho do Rocky ficou agendado para sábado, 31 de outubro, às 09:00. 🐶

O agente buscou o serviço (Buscar serviços) e respondeu com o preço real; consultou a agenda (Consultar disponibilidade de horários) e ofereceu horários realmente livres; e quando Carla escolheu, agendou o horário (Agendar horário). Tudo em segundos, sem ninguém da sua equipe intervir.



O chat do site da Patitas Felizes: o agente responde o preço real do banho.



O horário agendado pelo chat, sem ninguém da equipe intervir.

NOTA

Os horários que o agente oferece saem da Agenda real. O agendamento aparece na agenda com a origem: agendado pelo agente de IA.

CAPÍTULO 37

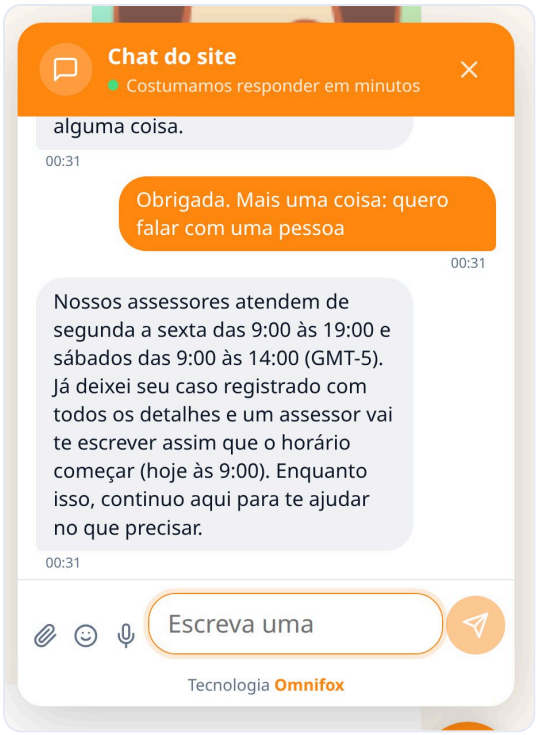
37 Quando o cliente pede uma pessoa

Uma palavra-chave e a conversa passa para a Recepção.

Obrigada. Mais uma coisa: quero falar com uma pessoa

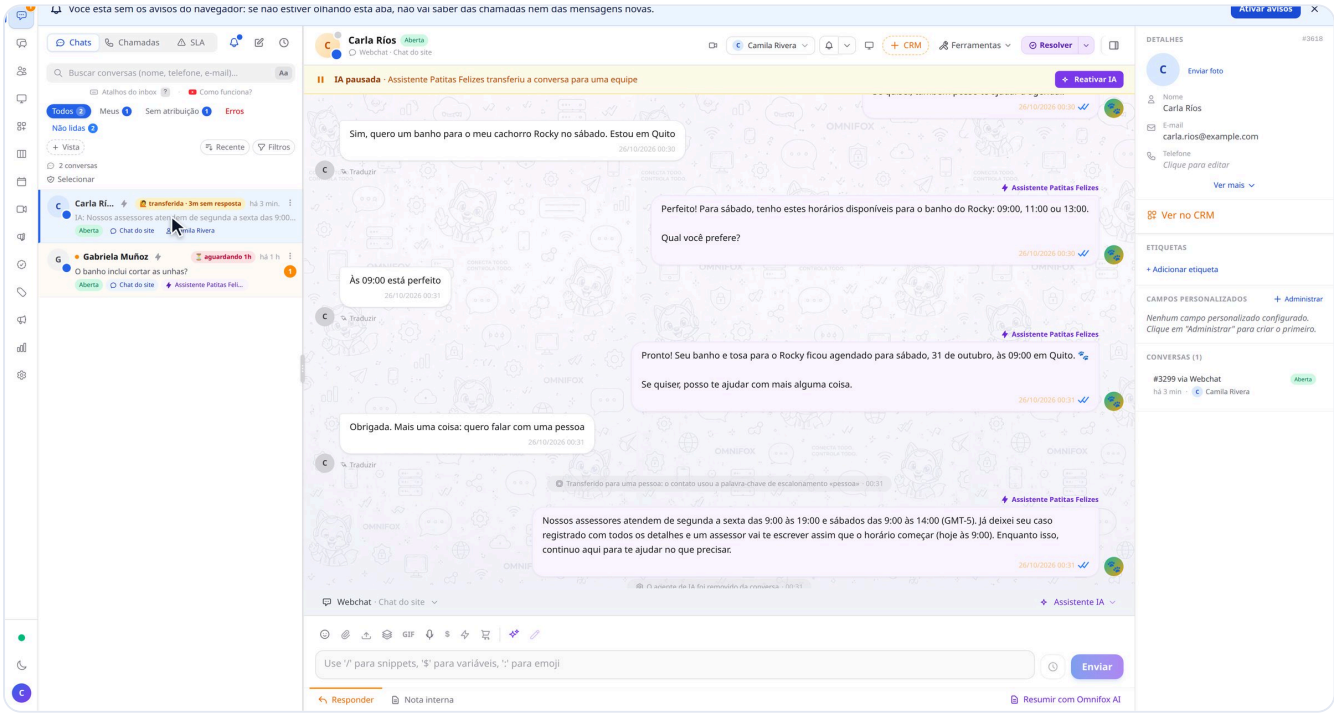
Transferida para uma pessoa: o contato usou a palavra-chave de escalonamento «pessoa»

«Pessoa» é uma das palavras-chave, então o agente passa a conversa para a equipe Recepção na hora, sem consultar a IA, e avisa a cliente. Se naquele momento a sua equipe estiver fora do horário, o aviso diz isso: um assessor vai escrever assim que o horário começar.



A cliente pede uma pessoa: a conversa passa para a Recepção e o agente avisa quando vão atendê-la.

Na caixa de entrada, a Recepção vê a conversa completa: o que a cliente escreveu e o que a IA respondeu, com a marca do agente.



A conversa na caixa de entrada: o que a cliente escreveu, o que a IA respondeu e a nota da transferência.

38

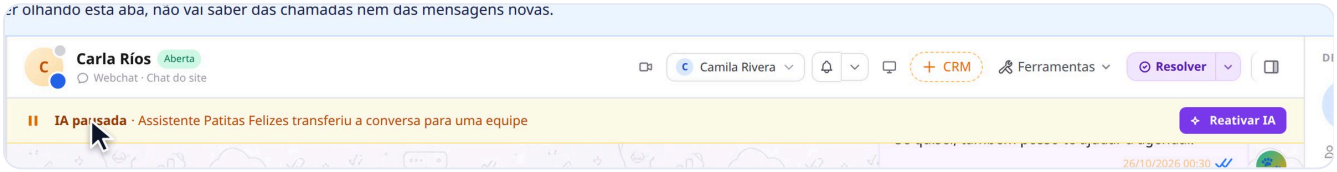
CAPÍTULO 38

A IA na caixa de entrada

Como a IA convive com a sua equipe na caixa de entrada.

IA pausada

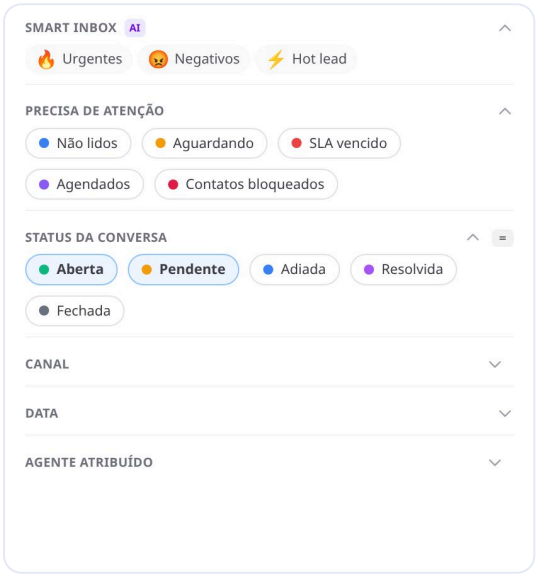
Quando a IA deixa uma conversa, aparece em cima **IA pausada** com o motivo: você assumiu o controle, ela transferiu para uma equipe, a conversa passou para uma equipe fora do horário, ela transferiu para você por inatividade do cliente, ou alguém respondeu pelo app do WhatsApp. Daí em diante a sua equipe atende normalmente e a IA não se mete.



IA pausada: «Assistente Patitas Felizes transferiu a conversa para uma equipe», com o botão Reativar IA.

Se uma pessoa responde num chat que está com a IA, ela assume o controle e a IA pausa. Para devolver, use **Reativar IA**, ou atribua a conversa a um agente de IA pelo botão **Atribuir** (seção Agentes IA). Não dá para atribuir a um agente desligado: o Omnifox avisa que ele não responderia.

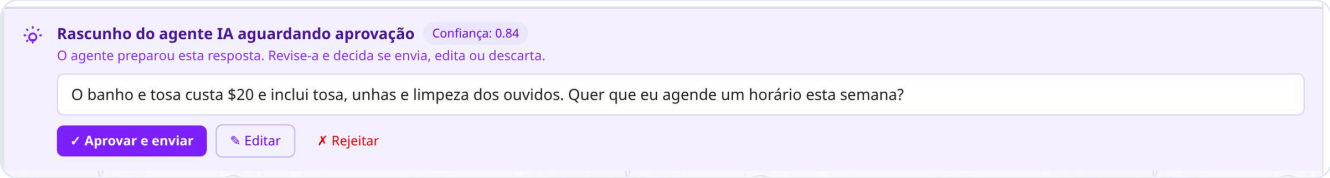
Nos filtros da caixa de entrada você pode ver só as conversas de um agente de IA.



Os filtros da caixa de entrada; em Agente atribuído você pode escolher um agente de IA.

Rascunhos para aprovar

Com a aprovação humana ligada (capítulo 29), as respostas da IA chegam como **Rascunho do agente IA aguardando aprovação**, com o texto que ela preparou e o nível de confiança.



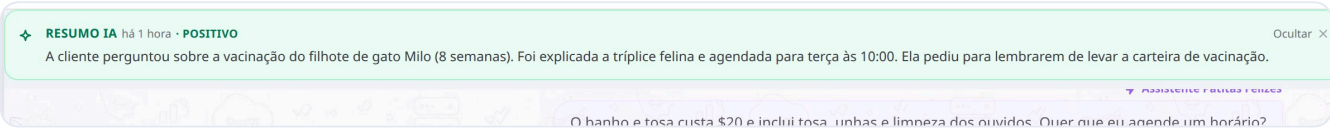
Um rascunho do agente aguardando aprovação: Aprovar e enviar, Editar ou Rejeitar.

Botão	O que faz
✓ **Aprovar e enviar**	O rascunho sai como está.
✎ **Editar**	Você corrige e clica em **Enviar edição**.
✗ **Rejeitar**	Não é enviado; você pode anotar o **Motivo da rejeição (opcional)**.

O cliente só recebe o que uma pessoa aprovou.

O resumo da conversa

Com o resumo ao encerrar ligado (capítulo 32), cada conversa encerrada deixa um **Resumo IA** acima do campo de escrita, com o sentimento do cliente.



O Resumo IA de uma conversa encerrada, com o sentimento do cliente.

Pelo menu, **Resumir conversa** abre o resumo com o que ficou pendente e as ações sugeridas; você pode copiar ou fixar como nota interna.

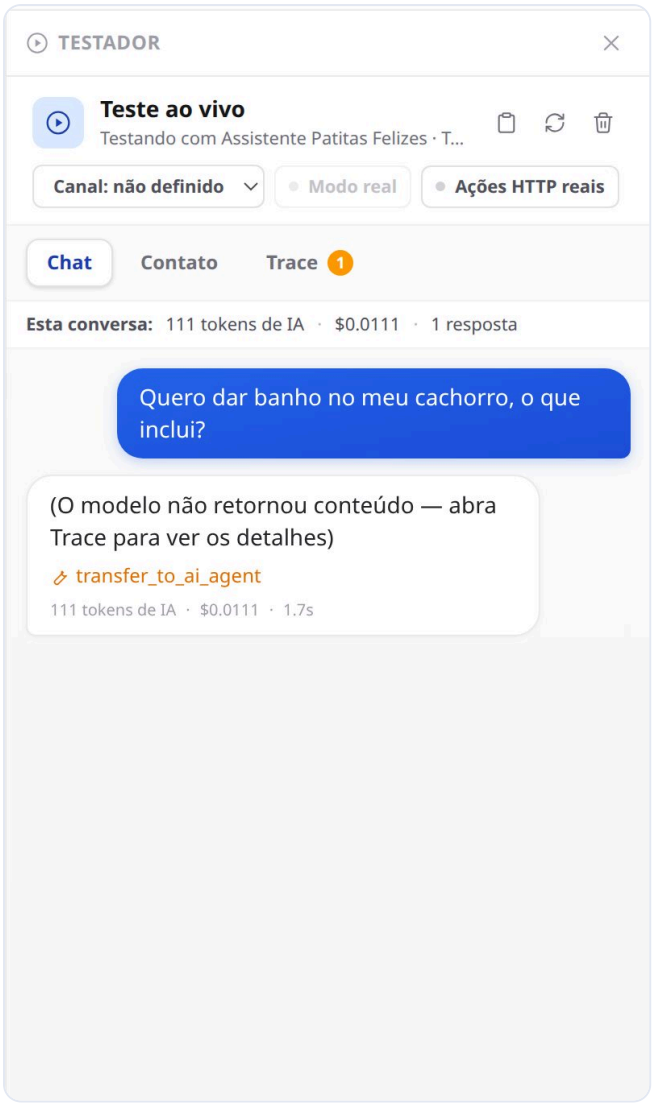
39

CAPÍTULO 39

Vários agentes trabalhando juntos

Um agente por especialidade, passando a conversa entre si.

Você pode ter vários agentes especializados. A Patitas Felizes tem um segundo agente, **Banho e Tosa Patitas**, especialista em banho e tosa. Com a ferramenta **Transferir para outro agente de IA** ligada na recepção, quando o cliente pergunta sobre banho e tosa, a recepção passa a conversa. Nas instruções dela está escrito: «Banho e tosa: NÃO responda você. Transfira na hora a conversa para Banho e Tosa Patitas com !transfer_to_ai_agent».



O cliente pergunta pelo banho e a recepção usa Transferir para outro agente de IA.



O trace: «Teria transferido a conversa para o agente de IA Banho e Tosa Patitas».

No testador a transferência fica simulada; no trace você vê para qual agente a conversa teria ido. Num canal real, o Banho e Tosa Patitas assume o papo e continua respondendo.

DICA

Para encadear agentes, dê a eles nomes claros e únicos e diga a cada um, nas instruções, quando transferir e para quem: «Se perguntarem sobre banho ou tosa, transfira para Banho e Tosa Patitas». Um chat pode pular entre agentes de IA no máximo duas vezes.

CAPÍTULO 40

40 Agentes de IA nos fluxos de trabalho

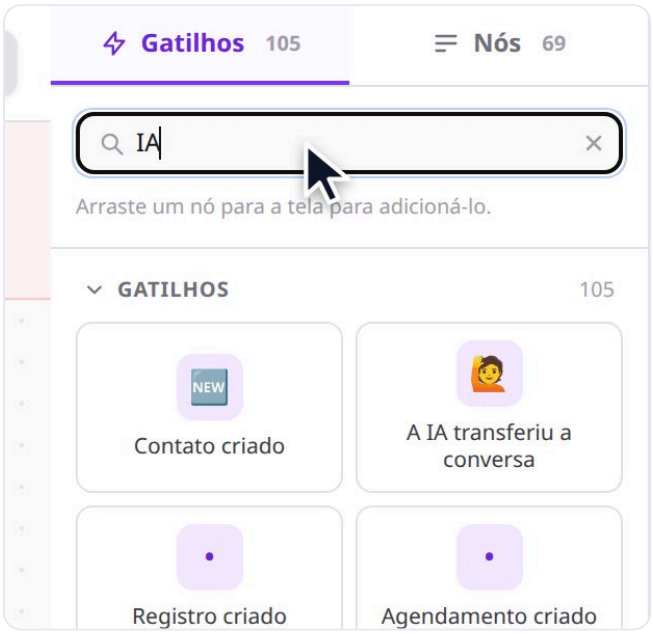
Gatilhos e nós para trabalhar com IA.

Em **Fluxos de trabalho** há um gatilho e vários nós pensados para os agentes de IA.

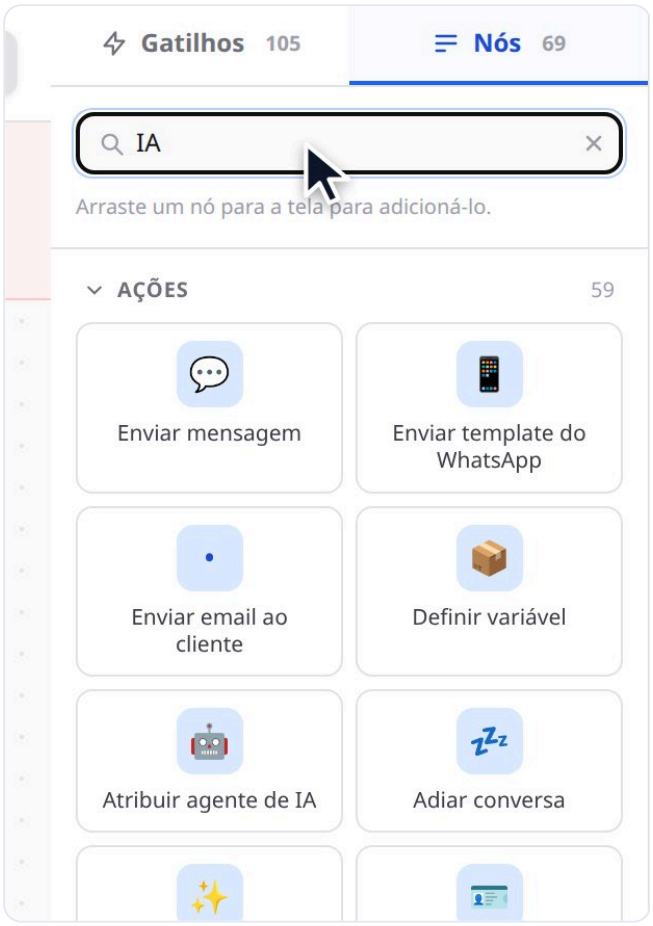
O gatilho «A IA transferiu a conversa»

Dispara cada vez que a IA passa um chat: para avisar um supervisor, mandar a sua própria mensagem ao cliente ou etiquetar a conversa. Você pode filtrá-lo por **Motivo da transferência** (a IA atribuiu com a ferramenta, palavra-chave, limite de turnos, a IA pediu para passar para uma pessoa, não respondeu, confiança baixa, ferramentas falhadas, a atribuição falhou, limite do plano atingido ou rascunho sem aprovação a tempo), por destino (uma pessoa, uma equipe ou sem atribuição) e por equipe.

Nós de IA



O gatilho «A IA transferiu a conversa» num fluxo.



Os nós de IA do editor de fluxos.

Nó	O que faz
Atribuir agente de IA	O fluxo entrega a conversa a um agente ativo. Opções: **Responder à última mensagem sem resposta** e **Parar outros workflows nesta conversa**. Não atua se a conversa já estiver com uma pessoa ou se a IA estiver pausada.
Responder com IA	Gera uma resposta dentro do fluxo, automática ou com uma instrução sua; pode enviá-la ao canal ou guardá-la numa variável. A partir do plano Escala.
Classificador de IA (encaminhar por intenção)	Decide o caminho conforme a intenção do cliente, entre as categorias que você definir (mínimo duas). Não conversa com o cliente e consome crédito.

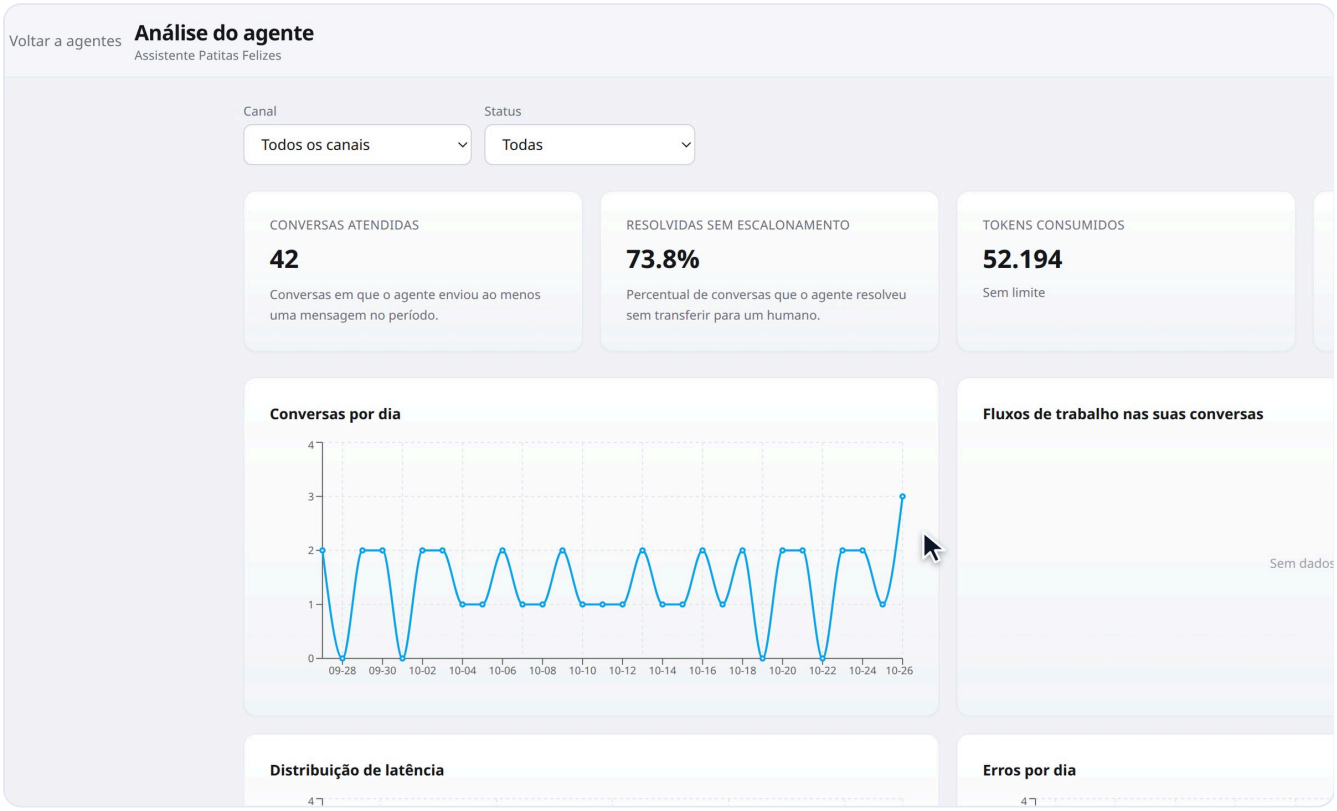
41

CAPÍTULO 41

A análise do agente

Os números do agente.

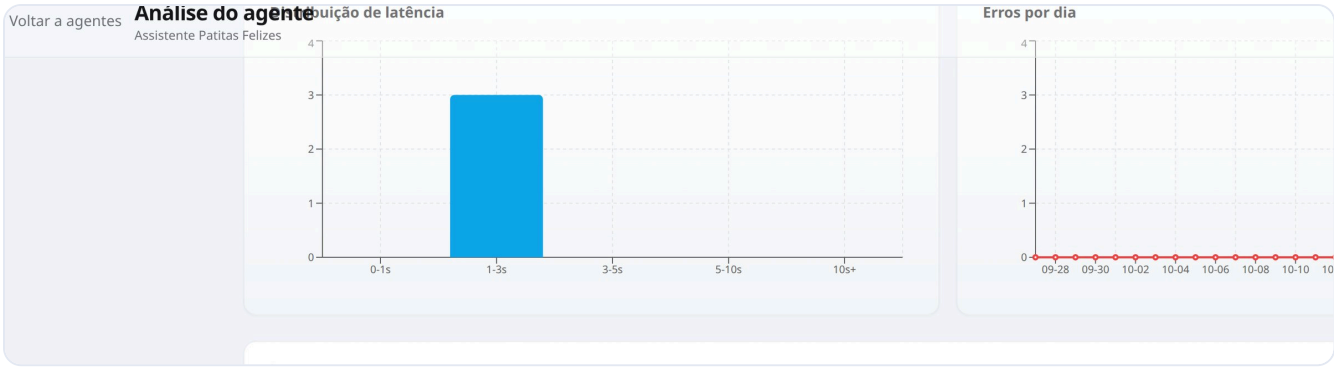
Ver análise, na barra do editor, abre a **Análise do agente**: os números nos **Últimos 7 dias**, **Últimos 30 dias** (padrão) ou **Últimos 90 dias**. Você pode filtrar por **Canal** e por **Status** (Todas, Resolvidas, Escalonadas).



A análise do agente: período, filtros e os quatro cards.

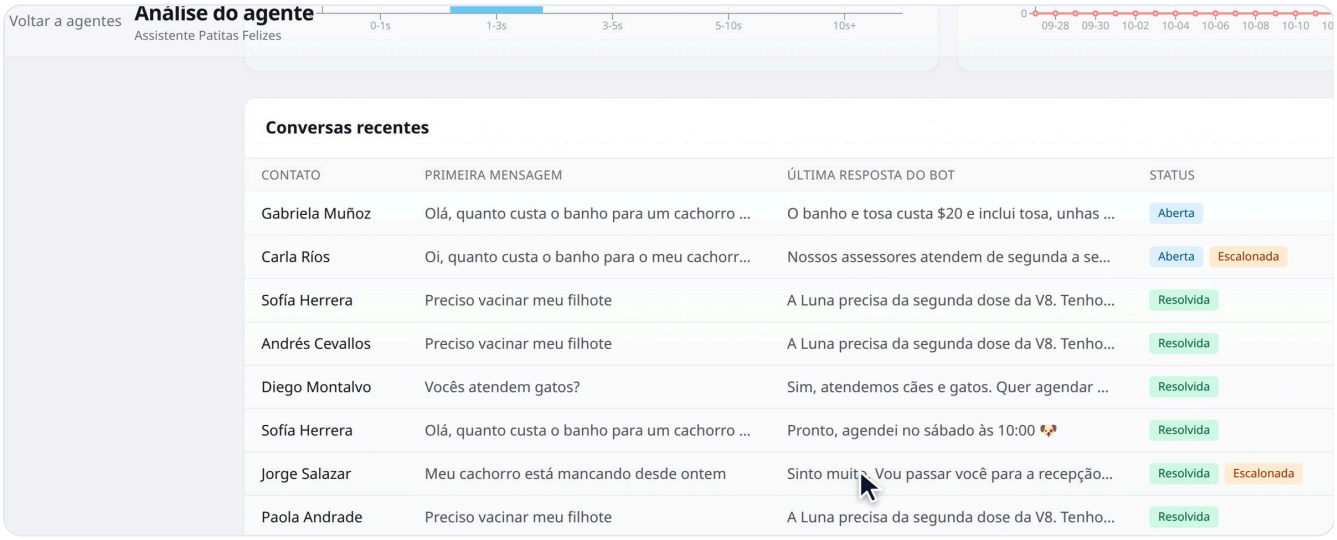
Card	O que mede
Conversas atendidas	Conversas em que o agente enviou ao menos uma mensagem no período.
Resolvidas sem escalonamento	Percentual dessas conversas que foram resolvidas ou encerradas sem passar para uma pessoa.
Tokens consumidos	Tokens que o agente usou nas conversas dele (sem contar o testador).
Latência mediana	Quanto demora para responder; ao lado, a latência p95 (95% das respostas demoram menos que isso).

Embaixo, os gráficos **Conversas por dia**, **Distribuição de latência**, **Erros por dia** e **Fluxos de trabalho nas suas conversas**.



Os gráficos de conversas, latência, erros e fluxos.

E a tabela **Conversas recentes**: contato, primeira mensagem, última resposta do bot, status (com «Escalonada» se passou para uma pessoa), data e o link **Abrir na caixa**.



Conversas recentes, com Abrir na caixa.

42

CAPÍTULO 42

Qualidade das respostas

Melhorar as instruções com casos reais.

Ver qualidade, na barra do editor, abre o **Monitoramento de qualidade da IA** com as conversas avaliadas (precisa da avaliação ligada, capítulo 33). Se nenhum agente a tiver ligada, a página avisa e diz onde ativá-la.



Monitoramento de qualidade da IA: filtros, cards e as conversas avaliadas.

Parte	O que tem
Filtros	**Por conversa** ou **Por resposta (histórico)**, **Todos os agentes** ou um, o período (**Último dia**, **Últimos 7 dias**, **Últimos 30 dias**, **Todo o histórico**) e **Somente marcadas para revisão**.
Cards	**Total avaliadas**, **Pontuação média**, **Marcadas para revisão** e **Revisadas**.
Tabela	Data, contato, agente, **Motivo e diagnóstico** (Passou para uma pessoa, Avaliação baixa, Perguntou a mesma coisa 2 vezes, Sentimento negativo ou Amostra aleatória), as pontuações de Relevância, Segurança, Coerência, Utilidade e Geral, o status e as ações.

Em cada linha você pode marcá-la como **Boa** ou **Ruim**, ou **Revisar** com uma decisão e um comentário («Por que tem esta avaliação?»).



Revisar: a decisão e um comentário.

DICA

Revise toda semana as marcadas: cada uma é uma pista do que falta ou sobra nas suas instruções ou na sua base de conhecimento.

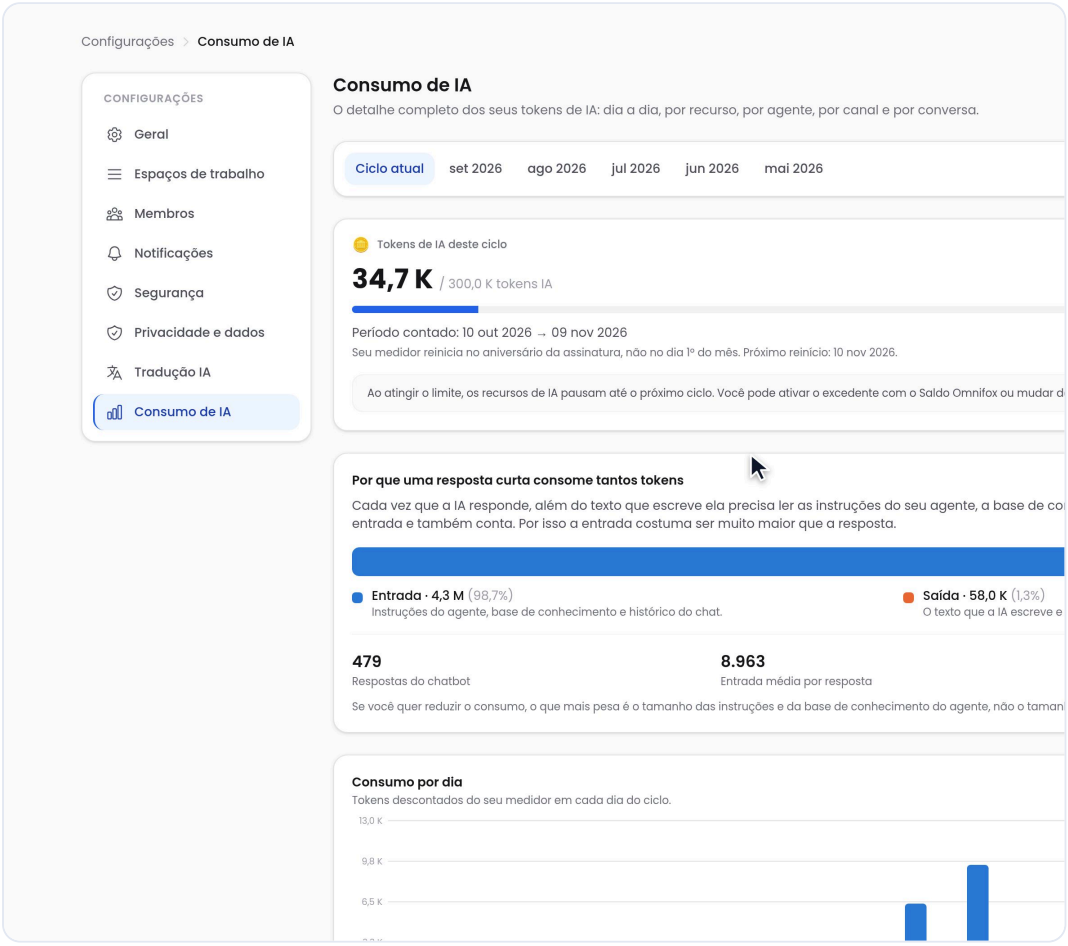
43

CAPÍTULO 43

Consumo de IA e créditos

Tudo o que a IA faz consome tokens do seu plano.

Nas configurações, **Consumo de IA** mostra o detalhe dos seus tokens de IA: o medidor do ciclo (com «Limite atingido», «Perto do limite» ou «Ilimitado»), o período contado, quando reinicia e o **Consumo por dia**. O medidor reinicia no aniversário da sua assinatura, não no dia 1º do mês, e o que você não usa não se acumula.



Consumo de IA: o medidor do ciclo e o consumo por dia.

Por que uma resposta curta consome tantos tokens

Em cada resposta, a IA lê as instruções, os trechos da base de conhecimento e o histórico da conversa, e depois escreve. O card mostra quanto é entrada e quanto é saída. Por isso o que mais economiza é ter instruções claras e sem enrolação, e ligar as capacidades caras (fotos, áudios, qualidade, resumos) só se você precisar.

Em que foi usado

Você pode ver o consumo **Por recurso**, **Por agente**, **Por canal** e **Por conversa** (cada linha abre a conversa na caixa de entrada). Montar um agente com «Descreva seu negócio» e otimizar instruções não consomem.

Se você atingir o limite

A IA pausa até o próximo ciclo: o agente deixa uma nota na conversa para a sua equipe continuar à mão e o dono recebe um e-mail. Nenhum aviso é enviado ao cliente. Se o seu plano permitir, você pode ativar o **excedente** em Faturamento: a IA continua funcionando e o excedente é descontado do seu Saldo Omnifox; com o saldo zerado ela pausa, nunca gera dívida.

44

CAPÍTULO 44

Permissões e planos

Quem pode fazer o quê, e o que depende do plano.

Tarefa	Proprietário	Administrador	Supervisor	Agente
Ver a lista de agentes e as métricas	✓	✓	✓	—
Criar, editar, ativar, duplicar e excluir agentes	✓	✓	—	—
Base de conhecimento	✓	✓	—	—
Criar, iniciar e aplicar experimentos A/B	✓	✓	—	—
Ver qualidade e análise	✓	✓	✓	—

Não há limite de quantidade de agentes em nenhum plano.

O que muda conforme o plano

Recurso	A partir de
Agentes de IA de texto, agendamento com IA, CRM	Todos os planos com IA
Ações personalizadas, cursos	Impulsa
Atualizar dados e etiquetas, ativar fluxos, agendar reunião, voz em chamadas, resumo automático	Crece
Gerenciar chamadas, nó Responder com IA, experimentos A/B	Escala
Raposa Max e Raposa Deluxe	Qualquer plano contratado (não no teste gratuito)

O que o seu plano não inclui aparece com cadeado e o nome do plano que traz o recurso.

45

CAPÍTULO 45

Boas práticas e solução de problemas

Para o seu agente funcionar bem desde o primeiro dia.

Boas práticas

	Prática
1	Comece com **um agente por tarefa** e poucas ferramentas. Inclua uma de cada vez.
2	Estreie com a **lista permitida** (o seu número) ou com a **aprovação humana**.
3	Escolha sempre um **destino para o escalonamento** e ligue **Atribuir a agente ou equipe**.
4	Carregue as suas **perguntas frequentes** na base de conhecimento, com os arquivos que o agente deve enviar.
5	Peça nas instruções que ele **nunca invente**: que busque ou que transfira.
6	**Salve antes de testar** e teste como um cliente real, olhando o trace.
7	Comece na **Raposa Ágil** e suba de nível só se for preciso.
8	Revise a **qualidade** e a **análise** toda semana e melhore as instruções com os casos reais.

Solução de problemas

Problema	O que verificar
O agente não responde	Se está **ativo**; se está **conectado ao canal** com uma estratégia diferente de Desativado; se está **dentro do horário**; se a **lista permitida** está desligada (ou tem esse número); se o **crédito de IA** não acabou; e se ninguém da sua equipe assumiu a conversa (IA pausada).
Inventa dados	Peça que use as ferramentas e a base de conhecimento e que transfira se não souber. Baixe a temperatura. Verifique se o documento está vinculado e Pronto.
Não usa uma ferramenta	Se ela está **ligada e salva** em Ferramentas (citá-la não a liga); se o seu plano a inclui; se os dados dela existem (serviços, catálogo...). Olhe o trace no testador.
O lembrete por inatividade não saiu	Se está dentro do **horário** do agente (fora do horário ele espera abrir); se o cliente não está calado há mais de 24 horas; se a IA ainda está no comando da conversa.
Não transfere para ninguém	Se «O que fazer ao escalar» tem um **destino**; se «nunca transferir» está desligado; se a equipe tem membros.
Responde em outro idioma	Ligue **Responder sempre no idioma do agente**.
Responde várias vezes seguidas	Verifique se o **anti-spam** está ligado.
As minhas ações personalizadas não são usadas	Se **Fazer requisições HTTP** está ligada e salva, e a ação, **Ativa**.

46

CAPÍTULO 46

Glossário e perguntas frequentes

Glossário

Termo	O que é
Agente de IA	Um assistente que responde sozinho aos seus clientes, com instruções, ferramentas e documentos.
Instruções (prompt)	O texto que diz ao agente quem ele é, o que faz e quando transferir.
Ferramenta	Uma ação que o agente pode decidir usar: buscar, agendar, atribuir, encerrar...
Ação personalizada	Uma ferramenta sua que chama o seu próprio sistema por HTTP.
Variável	Um dado preenchido em cada conversa, como o nome do cliente ($contact.first_name).
Base de conhecimento	Os documentos do espaço que os agentes consultam para responder.
Escalar / transferir	Passar a conversa da IA para uma pessoa ou uma equipe.
Experimento A/B	Comparar as instruções atuais (A) com outra versão (B) em conversas reais para ficar com a que funciona melhor.
Palavra-chave de escalonamento	Uma palavra que, se o cliente escrever, passa o chat para uma pessoa na hora.
Estratégia do canal	Quando a IA entra num canal: Desativado, Sempre ou Só conversas novas.
IA pausada	A IA deixou uma conversa (uma pessoa assumiu, foi transferida...) e não responde até ser reativada.
Rascunho	Uma resposta da IA que espera aprovação humana antes de ser enviada.
Nível do motor	Raposa Ágil, Pro, Max ou Deluxe: mais nível, mais critério e mais consumo.
Token	A unidade em que se mede o que a IA lê e escreve; o seu plano traz uma quantidade por ciclo.
Temperatura	O quanto as respostas variam: baixa, mais precisas; alta, mais criativas.
Testador	O chat de teste do editor, com o mesmo motor do canal real.
Trace	O detalhe de quais ferramentas o agente usou, com quais dados e o que devolveram.
Modo real	No testador, executar de verdade as ferramentas que mudam dados.
Janela de 24 horas	O prazo, desde a última mensagem do cliente, em que o WhatsApp deixa escrever livremente.
CSAT	A pesquisa de satisfação do cliente, de 1 a 5.

Perguntas frequentes

Quantos agentes posso ter?

Quantos quiser: não há limite em nenhum plano. «1 / 2» na lista quer dizer um ativo de dois.

Posso ter dois agentes no mesmo canal?

Não: cada canal tem um único agente de chat. Se você precisa de especialistas, conecte um ao canal e use «Transferir para outro agente de IA» para passar as conversas.

Mudei as instruções e o agente continua igual.

Provavelmente você não salvou: o testador e os canais usam sempre a versão salva. Clique em **Salvar** (ou Ctrl + S) e teste de novo.

O testador gasta o meu saldo?

Sim, como uma conversa real. Os testes fora do horário não gastam, e montar um agente com «Descreva seu negócio» ou otimizar instruções também não.

A IA pode agendar na minha agenda?

Sim, com Buscar serviços, Consultar disponibilidade de horários, Agendar horário e Ver, remarcar ou cancelar o horário do cliente. A Agenda precisa ter os serviços e os horários.

Como faço para a IA não responder aos meus clientes antigos?

Na configuração do canal, escolha **Só conversas novas**: as conversas que já existiam continuam com a sua equipe.

Respondi um chat e a IA parou de responder.

É o esperado: ao responder, você assume o controle e a IA pausa. Para devolver, use **Reativar IA** ou atribua a um agente de IA.

O que o cliente vê quando a IA passa o chat para uma pessoa?

O aviso que você escolheu em «Aviso ao cliente ao passar para uma pessoa»: o da plataforma, o seu próprio texto, o de um fluxo ou nenhum.

A IA entende áudios e fotos?

Sim, se você ligar Transcrição de notas de voz e Análise de imagens em Ferramentas. Consomem mais créditos do que o texto.

Posso usar o agente só à noite?

Sim: em Horário de atendimento, modo **Personalizado**, com janelas noturnas (lembre de dividir a noite em duas janelas se passar da meia-noite).

Dá para testar no WhatsApp sem os meus clientes verem?

Sim: ligue a **lista permitida** com o seu número e escreva do seu telefone.

O que acontece se o crédito de IA acabar?

A IA pausa até o próximo ciclo e deixa uma nota em cada conversa para a sua equipe continuar à mão, a menos que você ative o excedente com o seu Saldo Omnifox.

Onde vejo se o agente responde bem?

Em **Ver qualidade** (com a avaliação ligada) e em **Ver análise**.

Qual nível do motor escolho?

Comece pela Raposa Ágil. Se ele se confundir em conversas complicadas, teste a Raposa Pro. Max e Deluxe, para agentes que atendem sozinhos casos delicados.

Os meus documentos são apagados se eu excluir um agente?

Não. Os documentos são do espaço de trabalho e os outros agentes continuam usando.

Precisa de ajuda?

Fale com a gente pelo botão **Suporte** do app ou visite a central de ajuda em omnifox.io/help. Se você ainda não usa o Omnifox, teste grátis por 7 dias em **omnifox.io**.