interweb

Gerado a 21/10/2026 17:34

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Automatizar o atendimento com IA: o que automatizar primeiro e o que nunca

IA e Agentes

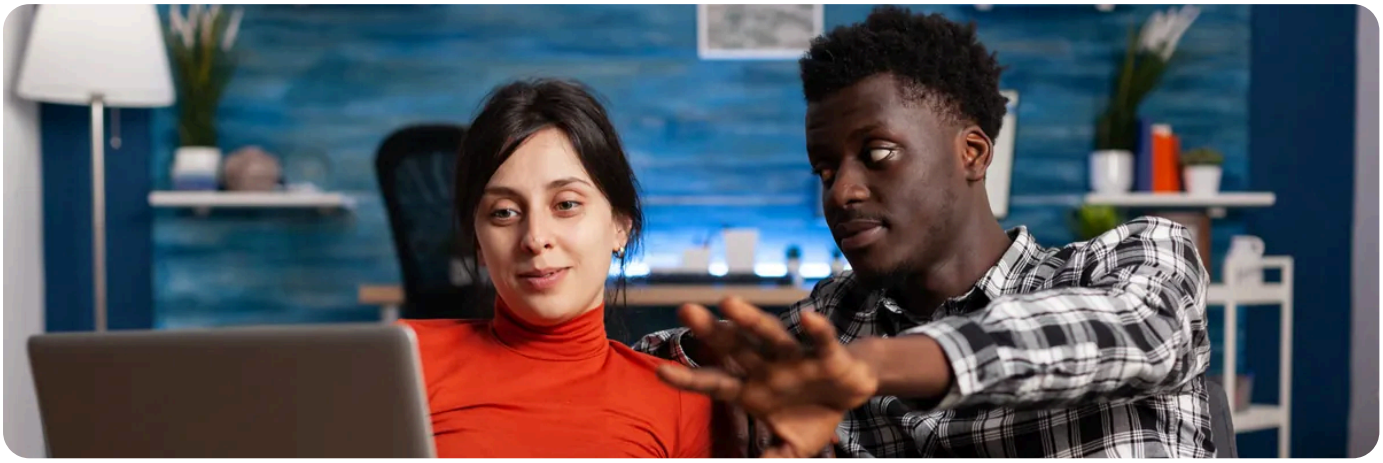
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-1590	v2026.10.10	Moçambique · Português

Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/knowledgebase/1590

Automatizar o atendimento com IA: o que automatizar primeiro e o que nunca

IA e Agentes · Criado em **10 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



O atendimento é dos sítios onde a IA mais poupa tempo e onde mais depressa faz estragos. A regra é automatizar **as perguntas que se repetem e têm uma resposta fixa** (horários, como se faz, onde se vê) e nunca **as que envolvem dinheiro, queixas, segurança ou uma decisão**. Entre as duas, a IA prepara a resposta e uma pessoa envia.

Comece por medir, não por comprar

1. **Liste as vinte perguntas que mais recebe.** Veja os últimos e-mails, mensagens e chamadas. Meia hora chega.
2. **Separe-as em três grupos:** resposta fixa (automatizar), resposta que depende do caso (rascunho para uma pessoa) e assuntos sensíveis (sempre uma pessoa).
3. **Escreva as respostas do primeiro grupo uma vez, bem.** A página de perguntas frequentes é o melhor primeiro passo, e dispensa IA. A IA só vem depois, para ajudar o visitante a encontrar a resposta certa.
4. **Escolha o canal.** Chat no site, e-mail ou WhatsApp. Cada um tem regras próprias; veja **as formas de pôr um assistente de IA no site**.
5. **Ligue o resto a uma pessoa,** com a conversa inteira. Veja **como passar a conversa a uma pessoa**.

O que automatizar e o que não

Tipo de pedido	Automatizar?	Como
Onde vejo a minha factura, como mudo a senha	Sim	Resposta fixa com ligação para a página certa.

Tipo de pedido	Automatizar?	Como
Estado de um pedido ou de um serviço	Só com o cliente identificado pelo sistema	A IA nunca deve aceitar um nome ou número dito no chat como prova de identidade.
Preços, prazos e condições	Só lendo-os da fonte	Um número que a máquina «lembra» é um número inventado. Mande o visitante à página.
Queixas, reembolsos, cancelamentos	Não	Vão sempre a uma pessoa. Uma resposta automática a uma queixa piora-a.
Problemas técnicos	Triagem sim, solução com cuidado	A IA pode perguntar o que falta e arrumar o pedido; as instruções para o sistema do cliente devem ser revistas.
Assuntos de saúde, segurança, lei	Não	Encaminhar.

Meça depois o que mudou: quantos pedidos chegam a uma pessoa, quantas conversas acabaram sem resposta útil e o que dizem os clientes. Não meça só quantas perguntas a máquina «resolveu»: uma pergunta ignorada conta como resolvida quando o cliente desiste.

Não deixe ninguém sem saída.
Em todas as respostas automáticas deve haver uma forma clara de chegar a uma pessoa. Quem fica preso numa máquina que não o entende recorda isso muito mais tempo do que a espera.

A Interweb segue estas regras na sua própria IA: nos pedidos de suporte, os assuntos de facturação, reembolsos e queixas não recebem resposta automática, vão a uma pessoa. Veja **o que a IA da Interweb faz e o que não faz**. Leia as conversas todas as semanas: é o que mais ensina.

RECOMENDADO
Quer pôr em marcha um fluxo de atendimento sobre um servidor seu? Veja os planos de VPS.
Ver planos de VPS →

VEJA TAMBÉM
Passar a conversa a uma pessoa e avisar que é uma IA →
O que escrever nas instruções do chatbot →

O que o n8n é e o que pode automatizar

Que tarefas vale a pena automatizar primeiro

interweb

Interweb Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-1590 · v2026.10.10 · Gerado a 21/10/2026 17:34