Agente de IA ou robô?

Como escolher a automação certa para cada processo, e onde a IA generativa entra.

Três ferramentas, três trabalhos

Muita gente quer "colocar IA" sem saber que, para boa parte dos processos, um robô simples resolve melhor e custa menos. E o contrário também acontece: um robô não dá conta de uma conversa no WhatsApp.

Robô (RPA)

Segue regras fixas. Opera telas, planilhas, portais e sistemas como uma pessoa faria. Ideal quando os dados chegam sempre no mesmo formato e a regra é clara.

Agente de IA

Entende texto livre e conversa. Consulta sistemas e executa tarefas dentro de limites combinados, e chama uma pessoa quando o caso pede julgamento.

IA generativa

Lê, resume, classifica, extrai e escreve a partir dos documentos e dados da empresa. É o que permite automatizar o que antes dependia de alguém ler.

Na prática, os melhores projetos combinam: a IA entende o que chegou, o robô executa nos sistemas e uma pessoa decide o que foge do padrão.

5 perguntas para escolher

1 A entrada chega sempre no mesmo formato?

Planilha, tela ou arquivo padronizado: robô. Texto livre, e-mail, áudio ou PDFs de modelos diferentes: IA para ler e entender.

2 Existe uma regra clara para cada caso?

Sim: robô. Exige interpretação: agente de IA, com regras de quando passar para uma pessoa.

3 Alguém precisa conversar com o cliente?

Atender, agendar, tirar dúvida ou qualificar um contato pede um agente de IA.

4 Quanto custa um erro?

Se o erro é caro, o fluxo inclui conferência automática e revisão humana, qualquer que seja a ferramenta.

5 Os dados e documentos necessários existem e estão acessíveis?

Se não, o primeiro passo é organizá-los. IA não compensa base desatualizada.

01 · Agente de IA

Agendamentos pelo WhatsApp

Como é hoje	A recepção responde, marca, remarca e confirma o dia inteiro, e o que chega fora do horário espera.
O que faz	Conversa com o cliente, consulta a agenda, marca nos horários livres, confirma por escrito e chama uma pessoa nos casos urgentes.
Cuidado	Definir antes o que o agente pode decidir sozinho e o que sempre vai para a equipe.

Numa clínica que atendemos, 95% dos agendamentos passaram a ser resolvidos pelo agente, sem humano.

02 · Agente de IA

Perguntas de status e dúvidas frequentes

Como é hoje	"Cadê meu pedido?", "já foi aprovado?", "qual o horário?" ocupam boa parte das mensagens.
O que faz	Identifica o cliente, consulta o sistema e responde na hora, com o dado real e não com texto genérico.
Cuidado	Responder só com base no sistema e nos documentos da empresa; o que não estiver lá vai para uma pessoa.

03 · Agente de IA

Qualificação de contatos comerciais

Como é hoje	Todo contato novo toma tempo de quem vende, mesmo os que não têm perfil.
O que faz	Faz as primeiras perguntas, registra as respostas no CRM e passa para o comercial só quem tem perfil, com o resumo da conversa.
Cuidado	O cliente precisa saber que está falando com um assistente e conseguir chamar uma pessoa.

04 · IA generativa

Triagem de e-mails e chamados

Como é hoje	Alguém lê cada mensagem, entende o assunto e encaminha para a fila ou pessoa certa.
O que faz	Lê a mensagem, identifica assunto e urgência, classifica e encaminha. O que a IA não tem certeza vai para revisão.
Cuidado	Começar com poucas categorias bem definidas e medir o acerto antes de ampliar.

05 · IA generativa

Leitura de PDFs, notas e contratos

Como é hoje	Os dados de documentos com formatos diferentes são redigitados no sistema.
O que faz	A IA lê o documento e extrai os campos que importam; o robô lança no sistema e registra o que foi feito.
Cuidado	Conferência automática dos campos críticos, como valores e CNPJ, antes de lançar.

06 · IA generativa

Assistente com os documentos da empresa

Como é hoje	A equipe procura em manuais, políticas e contratos, ou pergunta para quem já sabe.
O que faz	Responde a equipe com base nos documentos internos e mostra de onde tirou cada resposta.
Cuidado	Os documentos precisam estar atualizados; o assistente é tão bom quanto a base que consulta.

07 · IA generativa

Rascunho de respostas e propostas

Como é hoje	Cada resposta ou proposta parecida começa do zero.
O que faz	Monta o primeiro rascunho com os dados do cliente e os modelos da empresa; uma pessoa revisa e envia.
Cuidado	Tudo que sai para o cliente passa por revisão humana.

08 · Robô (RPA)

Correções em massa de arquivos e cadastros

Como é hoje	Milhares de registros precisam do mesmo ajuste, um por um.
O que faz	Abre cada item, aplica a correção, salva e registra. O que foge do padrão vai para conferência.
Cuidado	Aqui a regra é fixa: IA não é necessária e o robô sai mais barato e previsível.

Num projeto nosso, mais de 5.000 arquivos de catálogo: estimativa manual de 3 semanas com 2 pessoas, feito por um robô em 2 dias.

09 · Robô (RPA)

Conciliação e conferência de documentos

Como é hoje	Extrato, nota e pedido são comparados à mão, campo por campo.
O que faz	Cruza os dados, aprova o que bate e separa só as divergências, com o motivo, para uma pessoa olhar.
Cuidado	Se os documentos chegam em formatos muito variados, a IA entra só na leitura.

Seus dados protegidos

IA no seu negócio não pode significar o seu dado circulando por aí. Nos nossos projetos:

- Usamos os modelos via API corporativa, não pelas versões abertas de chat.
- Seus dados não são usados para treinar os modelos.
- Cada pessoa e cada agente veem só o que o perfil permite.
- O projeto segue a LGPD do começo ao fim.

Pergunte a qualquer fornecedor

1. Por onde os meus dados passam e onde ficam?
2. Eles são usados para treinar algum modelo?
3. Fica registrado tudo o que o agente fez?
4. Em que situações ele chama uma pessoa?
5. Como medimos se ele está acertando?

Do piloto à produção

Muita IA fica no slide porque ninguém combinou antes o que seria sucesso. Antes de começar, defina:

1. **O que vai ser medido:** quanto o agente resolve sozinho, quanto vai para uma pessoa, quanto tempo se ganha.
2. **O número que justifica seguir** do piloto para a versão em produção.
3. **O custo atual do processo:** horas por mês, custo da hora com encargos e custo dos erros.

Se o custo atual ao longo de um ano for maior que o custo da automação, **ela paga o próprio projeto.**

Quando não usar IA

Quando a regra é fixa e os dados são padronizados: um robô faz o mesmo, mais barato e mais previsível. E quando o processo ainda muda toda semana: primeiro estabilize, depois automatize.

Fazemos essa escolha com você.

Em uma conversa de 30 minutos, olhamos o seu processo e dizemos se ele pede um robô, um agente de IA ou os dois. Se a conta não fechar, dizemos isso também.

Software e automação sob medida que pagam o próprio projeto.

Agende em jetapps.com.br