

O cliente precisa de solução: quando a IA deve passar o atendimento para uma pessoa

Um roteiro para combinar respostas automáticas, limites claros e continuidade da conversa.

Por Marcio Furlani · 05/11/2026

O cliente pergunta sobre uma entrega que não chegou. O assistente responde com educação, explica a política de prazo e pede que ele aguarde. A pessoa insiste: já esperou, precisa do produto e quer uma providência. Se a conversa volta ao começo, a automação deixa de ajudar. O problema passa a ser a dificuldade de chegar a alguém capaz de decidir.

Essa é uma situação didática, não um relato de cliente da consultoria. Ela serve para discutir uma escolha de processo: em que momento uma resposta automática precisa dar lugar a um atendimento humano? A pergunta deve ser respondida antes de colocar um assistente em contato com o público.

Comece pelo limite de decisão

Faça duas listas. Na primeira, coloque informações que a empresa consegue manter verificadas, como horário, endereço e instruções de acompanhamento. Na segunda, registre situações que exigem análise, negociação ou autorização. Uma mudança de pedido, uma reclamação repetida ou uma informação que diverge do sistema podem pedir intervenção.

A lista depende da sua operação. Não basta copiar a configuração de outra empresa. Se o assistente não tem acesso confiável ao estoque, ele não deve confirmar disponibilidade. Se não tem autorização para conceder uma exceção, deve explicar o próximo passo e encaminhar o caso.

Encaminhar não pode significar recomeçar

O atendimento humano precisa receber um resumo útil: o que a pessoa pediu, quais informações foram confirmadas, o que ainda está incerto e qual decisão falta. Preserve a referência do pedido pelos canais autorizados, sem espalhar dados pessoais em ferramentas que não precisam recebê-los.

Em um exemplo de pequena loja, o assistente poderia registrar: “Cliente informa atraso. Status consultado: em transporte. Não há previsão atualizada confirmada. Solicita avaliação de uma alternativa”. Isso ajuda a próxima pessoa a agir sem transformar a reclamação em uma longa transcrição.

Uma informação fornecida pelo cliente deve continuar identificada como relato. Uma previsão não confirmada deve continuar pendente. O resumo não pode converter “acho que foi entregue” em “pedido entregue”.

Defina como a passagem acontece

Escolha um responsável pela fila e estabeleça o que acontece fora do horário. Informe ao cliente o canal e o próximo passo que realmente existem. Só apresente prazo de retorno se a operação puder sustentá-lo. Não deixe o sistema prometer que alguém já está analisando um caso que ainda não entrou na fila.

Considere também um pedido direto por atendimento humano. A passagem precisa ser simples. Evite exigir que o cliente repita várias vezes a mesma solicitação para encontrar uma saída da conversa automática.

Teste as exceções com dados fictícios

Prepare conversas curtas com dúvida simples, informação ausente, reclamação repetida e pedido de exceção. Em cada uma, confira se a resposta respeita o limite definido e se a fila recebe o contexto correto. Use exemplos fictícios e registre o que falhou antes de ampliar o teste.

Acompanhe casos em que a pessoa precisou repetir informações, respostas que exigiram correção e encaminhamentos que ficaram sem responsável. Esses registros ajudam a localizar falhas do processo. Uma queda no tempo de resposta, sozinha, não comprova solução nem satisfação.

Um pedido para preparar o roteiro

> Quero preparar um roteiro de atendimento com IA para um exemplo fictício de loja. Vou fornecer informações verificadas e limites de decisão. Separe: perguntas que podem ser respondidas; situações que exigem uma pessoa; informações que faltam. Para cada encaminhamento, proponha um resumo com pedido do cliente, fatos confirmados, relato ainda não confirmado e decisão pendente. Não invente política, prazo, estoque ou autorização. Não solicite dados pessoais. Ao final, proponha quatro conversas fictícias para testar o roteiro. Identifique tudo como rascunho para revisão.

Antes de usar o resultado, compare cada política com o documento correto e confirme quem assumirá os encaminhamentos. O prompt ajuda a preparar o trabalho; não cria uma regra da empresa nem substitui a decisão dos responsáveis.

Informação atual também faz parte do atendimento

O anúncio de 04/11 da Confluent sobre contexto atualizado para agentes lembra uma dificuldade relevante: sistemas podem apresentar situações diferentes da mesma operação. É uma proposta de arquitetura do fornecedor, não uma garantia de acerto. Para uma loja, o primeiro passo pode ser mais simples: identificar qual fonte confirma o estoque ou o andamento do pedido e quando ela foi atualizada.

O ciclo de formação divulgado pelo MGI e pela USP em 04/11 também coloca uso responsável e avaliação em pauta. Aprender a ferramenta precisa incluir a capacidade de reconhecer quando a informação não permite uma resposta segura.

Meu convite é começar por uma conversa recorrente, definir seu limite e testar a passagem para uma pessoa. A M•Furlani Consultoria pode apoiar essa organização de pessoas e processos. O compromisso inicial é tornar o atendimento compreensível e acompanhável, sem prometer um ganho que ainda não foi medido.

Fontes e referências

IBM / Confluent, anúncio de Streamhouse, 04/11/2026. Fundamenta a discussão sobre atualização do contexto entre sistemas. É comunicação do fornecedor, não estudo independente de eficácia.

https://newsroom.ibm.com/2026-11-04-confluent-introduces-its-streamhouse-architecture-to-power-ai-with-real-time-business-context

MGI, ciclo de webinários com a USP, 04/11/2026. Referência de formação sobre aplicações e uso responsável no serviço público.

https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/noticias/2026/novembro/participe-da-serie-de-webinarios-do-mgi-e-da-usp-sobre-o-uso-da-inteligencia-artificial-no-servico-publico

Fontes verificadas em 05/11/2026. Roteiro, exemplos e prompt são propostas editoriais do autor, não casos realizados ou resultados medidos.



Marcio Furlani
Professor e consultor. Criador do Radar IA.
Conheça o editor