Gerado a 15/11/2026 01:48

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Chatbot ou pessoa: passar a conversa a quem a pode resolver e avisar que é uma IA

IA no seu site

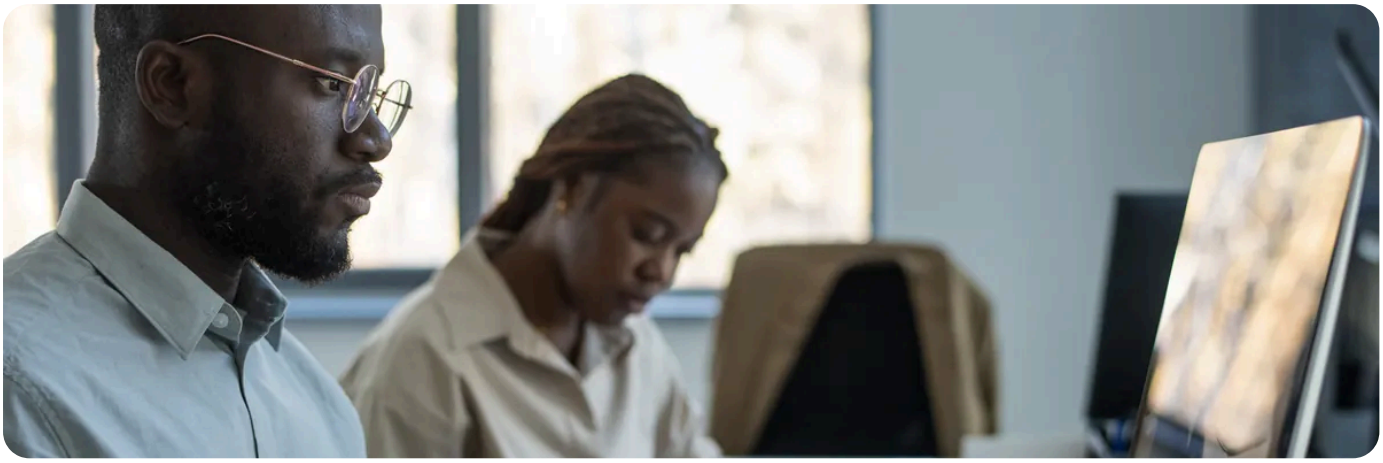
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-PT-KB-4836	v2026.10.10	Portugal · Português

MozOut Portugal
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4836

Chatbot ou pessoa: passar a conversa a quem a pode resolver e avisar que é uma IA

IA no seu site Criado em **10 de outubro de 2026** 3 min de leitura



Um chatbot no site deve fazer duas coisas sem falhar: **dizer logo que é uma máquina** e **passar a conversa a uma pessoa** quando o assunto o exige ou o visitante o pede. Um chatbot que finge ser humano ou que prende o cliente num ciclo de respostas inúteis é pior do que não ter chatbot nenhum.

Avisar que é uma IA

Ponha-o na primeira mensagem e no nome da janela («Assistente virtual», não um nome de pessoa e uma fotografia). O visitante deve saber, antes de escrever, que fala com uma máquina, que ela pode errar e que o que ela diz não substitui uma confirmação da empresa. Convém dizer também, em poucas palavras, que o que escreve é enviado a um fornecedor de IA, e ligar à política de privacidade. Veja **protecção de dados no seu site**.

Quando passar a uma pessoa

Situação	O que o chatbot faz
O visitante pede uma pessoa	Passa de imediato, sem tentar convencê-lo a ficar.
Queixa, reembolso, cancelamento ou qualquer assunto de dinheiro	Não decide nem promete nada. Oferece abrir um pedido.
O visitante repete a pergunta ou diz que a resposta não ajudou	Reconhece o limite e passa, em vez de tentar uma terceira versão.
Assunto sensível: saúde, segurança, questões legais	Não aconselha. Encaminha.
Pergunta sobre a conta do cliente	Só se o visitante estiver identificado pelo sistema. Se não, encaminha. Nunca aceita um nome ou um número «dito» no chat como prova.

Como fazer a passagem bem

1. **Um botão sempre visível** («Falar com uma pessoa») e não só uma frase que o chatbot por vezes diz.

2. **Levar a conversa consigo.** O pedido de suporte deve chegar com tudo o que o visitante já escreveu, para ele não ter de repetir. É assim que faz a IA da MozOut: veja **o que ela faz e o que não faz**.

3. **Pedir o contacto antes de passar**, se a pessoa não estiver ali na hora: um e-mail ou um telefone, e dizer onde virá a resposta.

4. **Ser honesto sobre quando há resposta.** Não prometa um prazo que a equipa não controla; diga onde o visitante vê o estado do pedido.

5. **Ler as passagens.** Cada conversa que acabou numa pessoa mostra uma pergunta que o chatbot ainda não sabe responder. É a sua lista de melhorias.

O que o chatbot diz compromete a empresa aos olhos do cliente.
Escreva no aviso inicial que as respostas automáticas não são promessa nem orçamento, e que prevalecem as condições do site. Isso não o livra de rever as conversas.

Um chatbot que
só encaminha
(responde ao que está nas perguntas frequentes e passa o resto a uma pessoa) é o que traz menos risco e costuma satisfazer mais do que um que tenta responder a tudo.

PRECISA DE AJUDA?

Quer uma pessoa a olhar para o seu caso? Diga-nos o que precisa e abrimos o pedido.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **O que escrever nas instruções do chatbot** →
- **Automatizar o atendimento com IA: o que automatizar e o que nunca** →

O que a IA da MozOut faz e o que não faz

Mozout

MozOut Portugal

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-PT-KB-4836 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 01:48

Versão online deste documento