Base de conhecimento e telas de configuração

Guia de onde cada parte do “cérebro” de um Agente de IA é puxada e em qual tela se configura. Cada item segue o formato **Finalidade → Fonte da Verdade → Tela(s) para configurar**.

O system prompt do agente é montado em blocos. Alguns blocos são fixos (vêm do código, iguais para todo inquilino) e outros são configuráveis pelo inquilino. As Capacidades são as “ferramentas” que o agente usa para consultar ou alterar dados em tempo real.

> **Referências de código:** app/IA/Services/CompositorSystemPrompt.php (composição do prompt) e app/IA/Capacidades/ (catálogo de capacidades).

Parte 1 — Blocos de contexto

Blocos que formam a “cabeça” do agente.

Papel e objetivo (quem o agente é)

Finalidade	Define a função base do agente (ex.: SDR imobiliário de pré-venda).
Fonte da Verdade	Código do Dommus (Modelo de Agente). Não é editável por inquilino.
Tela para configurar	Nenhuma — apenas a escolha do **Modelo** na aba **Agentes IA** do Conecta.

Personalidade e tom de voz

Finalidade	Jeito de falar, estilo e tom do agente.

Fonte da Verdade	Campo personalidade do Agente.
Tela para configurar	Aba **Agentes IA** do Conecta (campo Personalidade).

Identidade da empresa (nome e descrição)

Finalidade	Informa ao agente o nome da empresa e um resumo sobre ela.
Fonte da Verdade	Campos nome_empresa e descricao_empresa do Agente.
Tela para configurar	Aba **Agentes IA** do Conecta.

Políticas da empresa

Finalidade	Regras e procedimentos próprios do inquilino que complementam o comportamento do agente, sem furar os guardrails do sistema.
Fonte da Verdade	Campo politicas_empresa do Agente.
Tela para configurar	Aba **Agentes IA** do Conecta.
Dá para colocar guards aqui?	Sim, mas só para **endurecer** a conduta. O texto do inquilino pode acrescentar exigências, proibir comportamentos, restringir ainda mais e detalhar procedimentos (ex.: “nunca prometa desconto”, “só agende visita de segunda a sexta”). O que ele **não** consegue é afrouxar, substituir ou criar exceção aos guardrails do sistema, nem ampliar o escopo — o compositor subordina o texto das políticas a esses blocos e manda tratar qualquer trecho conflitante como inexistente.

IMPORTANTE:
Políticas é **instrução** que orienta o modelo, não é trava técnica. É forte, mas segue no mesmo nível em que a IA obedece a qualquer instrução. Para **impedir de fato** que o agente faça algo, a via garantida é **não ativar a capacidade** correspondente: sem a ferramenta, ele não tem como executar a ação, independentemente do que o texto diga. Use políticas para reforçar conduta; use a (des)ativação de capacidades para travar o que ele pode ou não fazer.

Fluxo de atendimento (roteiro/etapas)

Finalidade	Sequência de etapas que o agente segue (cumprimentar → identificar motivo → qualificar → encaminhar etc.). É conduta, não dá permissão nova.
Fonte da Verdade	Etapas de fluxo configuradas para o Agente. Se nenhuma for configurada, usa o fluxo padrão do Modelo (código).
Tela para configurar	Aba **Agentes IA** do Conecta (configuração de fluxo/etapas do agente).

Bases de conhecimento (documentos próprios)

Finalidade	Documentos da empresa que o agente consulta via busca em arquivos (file_search) — ex.: manuais, tabelas, FAQs.
Fonte da Verdade	Bases de Conhecimento cadastradas no Conecta, vinculadas ao Agente, mais o **Vector Store da OpenAI** (os arquivos em si ficam indexados lá). Só entram as bases ativas, vinculadas e com Vector Store válido.
Tela para configurar	Aba de **Bases de Conhecimento** do Conecta + vínculo da base ao agente na aba **Agentes IA**.

Guardrails, escopo, formatação WhatsApp, limite de ferramentas e confidencialidade

Finalidade	Regras de segurança invariáveis: o que pode e não pode, assunto permitido, formatação, teto de chamadas de ferramenta e sigilo de instruções internas.
Fonte da Verdade	Código do Dommus. Não editável por inquilino (o limite de ciclos de ferramenta é configuração de sistema).

Tela para configurar	Nenhuma.

Contexto do atendimento atual

Finalidade	Dados do atendimento em curso: nome do contato, oportunidade, processo, empreendimento, meio de comunicação, atendente, tipo/situação, etiquetas etc.
Fonte da Verdade	Banco do próprio Conecta (o atendimento que está acontecendo).
Tela para configurar	Nenhuma — é preenchido automaticamente em tempo real.

Quais capacidades estão ativas

Finalidade	Liga/desliga as ferramentas que o agente pode usar.
Fonte da Verdade	Capacidades vinculadas ao Agente (a memória persistente é exceção: liga por flag do agente).
Tela para configurar	Aba **Agentes IA** do Conecta (seleção de capacidades) + flag de memória persistente no próprio agente.

Parte 2 — Capacidades

Ferramentas que consultam ou alteram dados ao vivo. A fonte muda conforme o módulo do ecossistema Dommus que a capacidade consulta.

Empreendimentos, unidades e produtos imobiliários

Capacidade	Consulta de Produtos / Empreendimentos.
Finalidade	Buscar empreendimentos, unidades, tipologias, preços, áreas, recursos e atrativos.

Fonte da Verdade	**Dommus Vende** (Gestão de Empreendimentos) e **Portal do Corretor** do **Dommus Prospecta (CRM)**.
Tela para configurar	Gestão de Empreendimentos no **Dommus Vende** e Portal do Corretor no **Dommus Prospecta** (dados de oferta) + ativar a capacidade na aba Agentes IA.

Imóveis avulsos

Capacidade	Consulta de Imóveis Avulsos.
Finalidade	Buscar imóveis avulsos cadastrados.
Fonte da Verdade	**Dommus Vende**.
Tela para configurar	Cadastro de imóveis avulsos no **Dommus Vende** + ativar a capacidade.

Oportunidade / Lead / CRM

Escopo	Qualificação, visitas, etapas, questionários, PDV, desistência, comentários e histórico.
Capacidades	Qualificar, Consultar Contexto/Histórico/Atendimentos e Visitas, Agendar Visita, Movimentar Etapa, Preencher Questionário, Registrar Comentário, Registrar Desistência, Enviar ao PDV, Atualizar Empreendimento da Oportunidade, Enviar Lead ao Prospecta.
Finalidade	Ler e atualizar a oportunidade do cliente no CRM e agendar/consultar visitas.
Fonte da Verdade	**Dommus Prospecta (CRM)**. Na maioria exige que o atendimento já tenha uma **oportunidade vinculada**; para agendar visita, é necessário corretor/corretora atribuído.
Tela para configurar	**Dommus Prospecta** (oportunidades, funil, questionários, agenda de visitas, corretores) + ativar as capacidades.

Identificação de unidade (pós-venda)

Capacidade	Identificar Unidade.
Finalidade	Identificar a unidade/condomínio do cliente por CPF/CNPJ e validar com código de verificação antes de liberar serviços.
Fonte da Verdade	Processos no **Dommus Vende** (por CPF); o código de verificação vai ao contato cadastrado do cliente. A sessão de identificação fica no próprio Conecta.
Tela para configurar	Cadastro de clientes/contatos e processos no **Dommus Vende** + ativar a capacidade.

Chamados / Pós-venda

Capacidade	Meus Chamados.
Finalidade	Consultar, detalhar e abrir chamados de unidade/condomínio.
Fonte da Verdade	**Dommus Desk (Atende)**. Exige vínculo autorizado de unidade/condomínio no atendimento (depende da Identificação de Unidade).
Tela para configurar	**Dommus Desk** (chamados e motivos ofertáveis) + ativar a capacidade.

Etiquetas, anotações, edição e finalização do atendimento, handoff humano, blacklist e mídia WhatsApp

Capacidades	Alterar Etiquetas, Inserir Anotação, Editar Atendimento, Finalizar Atendimento, Handoff Atendimento Humano, Gerenciar Blacklist, Enviar Mídia WhatsApp.
Finalidade	Operações sobre o próprio atendimento no Conecta.

Fonte da Verdade	Banco do próprio **Conecta** (etiquetas, tipos e situações de atendimento, filas, blacklist).
Tela para configurar	Configurações do próprio **Conecta** (etiquetas — também chamadas Tags de Atendimento —, tipos/situações de atendimento) + ativar as capacidades.

Memória persistente

Capacidade	Memória Persistente.
Finalidade	Lembrar preferências do contato entre atendimentos.
Fonte da Verdade	Memória por contato armazenada no **Conecta**.
Tela para configurar	Flag de **memória persistente** do agente na aba Agentes IA (só funciona em Modelos que suportam memória).

Resumo rápido

Conteúdo	Base de conhecimento	Onde configurar
Papel/objetivo, guardrails, escopo, formatação	Código do Dommus (Modelo de Agente)	Não editável; só escolher o Modelo
Personalidade, nome/descrição da empresa, políticas	Campos do Agente	Aba Agentes IA (Conecta)
Fluxo/etapas	Etapas do Agente (ou padrão do Modelo)	Aba Agentes IA (Conecta)
Bases de conhecimento	Bases do Conecta + Vector Store OpenAI	Bases de Conhecimento + vínculo na aba Agentes IA
Contexto do atendimento	Banco do Conecta (atendimento ao vivo)	Automático
Empreendimentos, unidades, produtos, imóveis avulsos	Dommus Vende	Gestão de Empreendimentos (Vende)

Conteúdo	Base de conhecimento	Onde configurar
Oportunidade, qualificação, visitas, PDV, questionários	Dommus Prospecta (CRM)	Prospecta
Identificação de unidade (CPF/CNPJ)	Dommus Vende (processos) + contato do cliente	Vende
Chamados pós-venda	Dommus Desk (Atende)	Desk
Etiquetas, anotações, edição/finalização, blacklist	Conecta	Configurações do Conecta
Memória persistente	Conecta (memória por contato)	Flag no agente (aba Agentes IA)

> **OBSERVAÇÃO SOBRE NOMES DE TELA:**
> Os rótulos de telas/menus em Vende, Prospecta e Atende foram inferidos pelos módulos de destino das integrações no código (ClienteDommusService → Vende/DV_API, ClienteLeadsService → Prospecta/DP_API, ClienteAtendeService → Desk/DA_API). Confirmar o rótulo exato de cada tela com quem opera esses produtos.

Revision #1
Created 4 November 2026 18:53:56 by Implantação
Updated 4 November 2026 19:09:06 by Implantação