



FICHA TÉCNICA • CAPTURA • GESTÃO DE FAQ

Cada pessoa da equipe responde de forma diferente?

Uma resposta para o portal, o telefone e o chat do site.

As FAQ são pares curtos de pergunta e resposta na sua base de conhecimento. Você escreve a resposta uma vez, os clientes encontram-na no portal do cliente, e os seus agentes conversacionais respondem ao telefone e no chat do site com o mesmo texto.

EM RESUMO

Pergunta e resposta por idioma, um estado de rascunho a publicado, votos dos leitores e comentários. Portal, equipe e agentes leem todos a mesma resposta.

01 · DO QUE SE TRATA

Mesma pergunta, muitas respostas. Agora, uma resposta que todos usam.

Como redefino a minha senha? Quando é que chega? Perguntas deste tipo chegam todos os dias por telefone e chat, e cada pessoa responde de forma um pouco diferente. Como FAQ, a resposta vive uma vez na base de conhecimento, é mantida pela sua equipe e lida pelo portal e pelos agentes.

ENTRADA

Pergunta no título, resposta no corpo, além de categoria, etiquetas e estado

IDIOMAS

Uma versão por idioma, tradução por IA com um clique

LEITORES

Portal do cliente, equipe, agentes conversacionais e agentes de chat no Agent AI

CICLO DE FEEDBACK

«Útil» ou «Não útil» com motivo, feedback aberto em lista


Pergunta e resposta

A pergunta vai para o título, a resposta para o editor, com imagens se quiser. Acrescente uma categoria, etiquetas e um breve resumo para as listas.

Categorias e filtros

As FAQ ficam em categorias e subcategorias da mesma base de conhecimento. O filtro por tipo de FAQ mostra-lhe, de relance, cada pergunta e resposta.

Estado antes de publicar

Um rascunho permanece oculto. As FAQ internas são lidas pela equipe e pelos agentes; uma vez publicadas em uma base de conhecimento pública, aparecem também no portal.

Cada idioma separadamente

Cada FAQ tem uma versão por idioma. A tradução por IA preenche mais idiomas, e o filtro «Traduções em falta» mostra as lacunas em aberto.

Votos e comentários

Os leitores do portal votam «Útil» ou «Não útil». Um «não» exige um motivo, que chega à sua equipe como feedback em aberto.

Respostas ao telefone e no chat

Os agentes conversacionais leem as FAQ das bases de conhecimento que lhes foram atribuídas. No chat do site, ligam as entradas públicas.

02 · COMO FUNCIONA

Crie, publique, atribua, aperfeiçoe.

Uma FAQ é criada na base de conhecimento, entra em produção através do seu estado e é atribuída a um agente. O feedback dos leitores mostra qual resposta precisa de trabalho.

1

Criar uma FAQ

Em **Knowledge Base AI** > **Artigos**, use **Criar FAQ**: a pergunta como título, a resposta como corpo, além de categoria e etiquetas.

2

Definir estado e traduzir

Em **Status de publicação**, escolha rascunho, interno ou publicado. Acrescente mais idiomas com **Traduzir**.

3

Atribuir a um agente

Em **Conversation AI** > **Agentes de Conversa**, escolha a base de conhecimento na aba **Conhecimento**. Use **Agente de teste** para verificar a resposta primeiro.

4

Aperfeiçoar

Avaliações de artigos lista primeiro as entradas mais fracas. Leia o comentário, melhore a resposta e marque o feedback como concluído.

DADOS TÉCNICOS

FUNCIONALIDADE	DETALHES
Tipo de conteúdo	FAQ na base de conhecimento, ao lado de artigo e fragmento
Campos	Título, corpo, resumo, categoria, etiquetas, estado, vídeo explicativo por idioma
Estado	Rascunho, interno, publicado, arquivado
Visibilidade	Por base de conhecimento: interna, pública no portal do cliente ou restrita por ligação
Feedback	Não útil, sugestão, erro, desatualizado, outro; texto a partir de 10 caracteres
Agentes	Agentes de conversação (telefone, chat do site) e agentes de chat no Agent AI
Ferramentas MCP	po_knowledge_add_article com type faq, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · NA PRÁTICA

Onde as FAQ recebem pedidos todos os dias.

Perguntas frequentes no chat do site

Senha, prazo de entrega, devoluções: as perguntas que chegam todos os dias vivem como FAQ em uma base de conhecimento pública. Os clientes leem-nas no portal, e o chat do site responde a partir delas.

Uma linha de apoio com respostas fixas

Ao telefone, o agente conversacional responde às perguntas habituais a partir das FAQ. As perguntas deixadas em aberto em uma chamada aparecem em Sugestões de artigos como pergunta de uma conversa.

Atendimento ao cliente multilíngue

Uma FAQ é escrita em alemão e completada com tradução por IA. Enquanto for rascunho, a sua equipe revisa cada versão linguística e publica-a depois.

PERGUNTAS FREQUENTES

Qual é a diferença entre uma FAQ e um artigo?

Uma FAQ é um par curto de pergunta e resposta, e um artigo é um tutorial detalhado. Ambos vivem na mesma base de conhecimento e servem igualmente de fonte para o portal e para os agentes.

As FAQ internas ficam dentro da equipe?

Ficam fora do portal do cliente. Interna significa legível pela sua equipe e pelos agentes aos quais atribua a base de conhecimento. Por isso, atribua aos agentes públicos bases cujo conteúdo os clientes possam ouvir.

Que agentes usam as minhas FAQ?

Os agentes conversacionais ao telefone e no chat do site, e os agentes de chat no Agent AI, cada um com as bases de conhecimento que lhe atribuir. Uma base atribuída conta com as suas entradas internas e publicadas.

Como descubro qual FAQ não está ajudando?

As avaliações de artigos ordenam por qualidade: uma taxa baixa de «útil» e muitos votos «não» sobem para o topo. Leia os comentários em aberto na janela de revisão e marque-os como concluídos depois de revisar a entrada.

COMEÇAR

Escreva a sua primeira FAQ.

Comece na aplicação web em [Knowledge Base AI > Artigos](#) com [Criar FAQ](#). Depois atribua a base de conhecimento a um agente conversacional na aba [Conhecimento](#).

paperoffice.ai/pt/ai-gestao-faq-autoatendimento-portal-conhecimento



MAIS SOBRE O MÓDULO

paperoffice.ai/pt/ai-gestao-faq-autoatendimento-portal-conhecimento

PREÇOS

paperoffice.ai/en/pricing

CONTATO

paperoffice.ai/pt/contato