

# Apresentação do Fluxo de Automatização

11 de Agosto de 2025

## 1 Introdução

Este documento descreve o fluxo de automatização passo a passo desenvolvido com o Microsoft Power Automate, integrando Microsoft Teams e Office 365. O fluxo é disparado por menções de palavras-chave no Teams, processa mensagens e dados de usuários, envia notificações por e-mail e atualiza canais com informações de tickets. Abaixo está uma análise detalhada de cada etapa.

## 2 Quebra do Fluxo de Automatização

### 2.1 Disparo e Processamento Inicial

- **Quando palavras-chave são mencionadas (Microsoft Teams):** O fluxo inicia quando palavras-chave específicas são detectadas em um chat ou canal do Teams, capturando detalhes como ID da mensagem e informações do usuário.
- **Para cada 1 (Loop):** Itera sobre cada menção, processando-as individualmente para lidar com múltiplos disparos de forma eficiente.

### 2.2 Recuperação de Dados

- **Obter Mensagem Pai (Microsoft Teams):** Recupera a mensagem pai em uma thread para contexto, utilizando o ID da menção.
- **Obter Usuário Cliente (Usuários Office 365):** Busca detalhes do usuário (ex.: nome, e-mail) no Office 365 com base no autor da mensagem.
- **Obter detalhes da mensagem (Microsoft Teams):** Obtém informações detalhadas sobre a mensagem disparada, incluindo texto e metadados.

### 2.3 Notificação por E-mail

- **Assunto do E-mail:** Define o assunto do e-mail, possivelmente usando dados dinâmicos como o tópico da mensagem.
- **Corpo do E-mail:** Constrói o corpo do e-mail com detalhes relevantes, como conteúdo da mensagem ou informações do usuário.
- **Enviar um e-mail (V2) (Outlook Office 365):** Envia o e-mail para destinatários designados com o assunto e corpo definidos.

## 2.4 Atraso e Acompanhamento

- **Atraso:** Pausa o fluxo por um tempo especificado (ex.: para evitar spam ou aguardar respostas).
- **Obter e-mails (V3 - cópia) (Outlook Office 365):** Recupera e-mails para verificar respostas ou atualizações relacionadas ao disparo.
- **Para cada (Loop):** Processa cada e-mail recuperado individualmente para ações adicionais.

## 2.5 Gestão de Tickets e Resposta

- **Obter ID do Ticket:** Extraí ou gera um ID de ticket, provavelmente a partir do e-mail ou mensagem original.
- **Responder com uma mensagem em um canal (Microsoft Teams):** Publica uma resposta no canal do Teams, confirmando o ticket (ex.: "Ticket 123 criado").

## 3 Observações e Recomendações

- O fluxo funciona como um sistema de gerenciamento de tickets, monitorando menções no Teams e notificando por e-mail.
- Integrações incluem Teams para mensagens e Outlook para e-mails, com controles de atraso para ritmo.
- Sugestões: Adicionar condições para filtrar e-mails irrelevantes, atualizar um banco de dados com IDs de tickets e configurar alertas de erro.
- Recomenda-se testar cada etapa para garantir que os dados sejam passados corretamente entre ações.

## 4 Conclusão

Esta automação aprimora a colaboração da equipe e o suporte ao cliente ao automatizar a criação de tickets e notificações. Preparado para apresentação em 11 de agosto de 2025, às 17:51 -03.