

# GovernAI

## Introdução

No contexto da Governança de Dados, a governança de indicadores é um do tema fundamental, pois mesmo que os dados de uma empresa estejam governados, se os indicadores gerados são mal definidos ou inconsistentes, as decisões podem ser equivocadas.

## Objetivo do Projeto

Com objetivo de garantir indicadores com conceitos únicos e padronizados foi criado o agente de Governança. O objetivo principal do agente é centralizar um glossário de indicadores e verificar se existem divergências entre os conceitos dos diversos indicadores criados pelos times de uma empresa, apoiando os times e eliminando divergências.

## Contexto

Cada time da empresa responsável por indicadores estratégicos envia a documentação dos seus indicadores em um arquivo padronizado fornecido pelo time de governança. A documentação contém o nome da área responsável, o nome do indicador, seu objetivos, suas fórmulas, medidas entre outras informações. Os indicadores enviados são armazenados em um JSON que servirá de base de conhecimento para o agente.

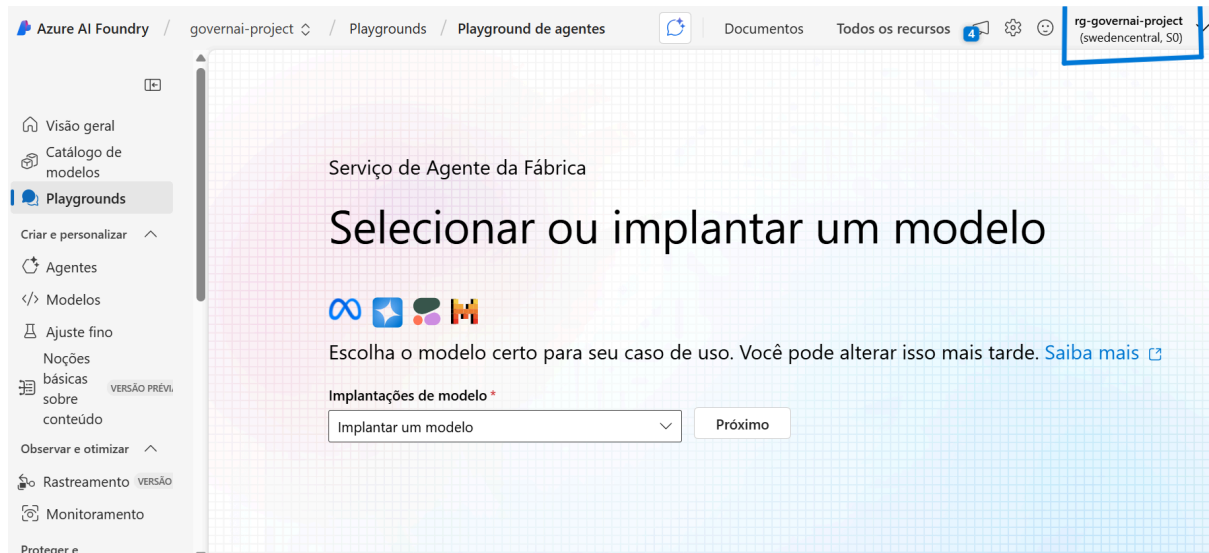
## Criação do Agente de Governança

Todo o projeto foi desenvolvido dentro do Azure AI Foundry. Desde a criação, configuração e instruções, cada passo será descrito a seguir.

### 1. Conta e Recurso

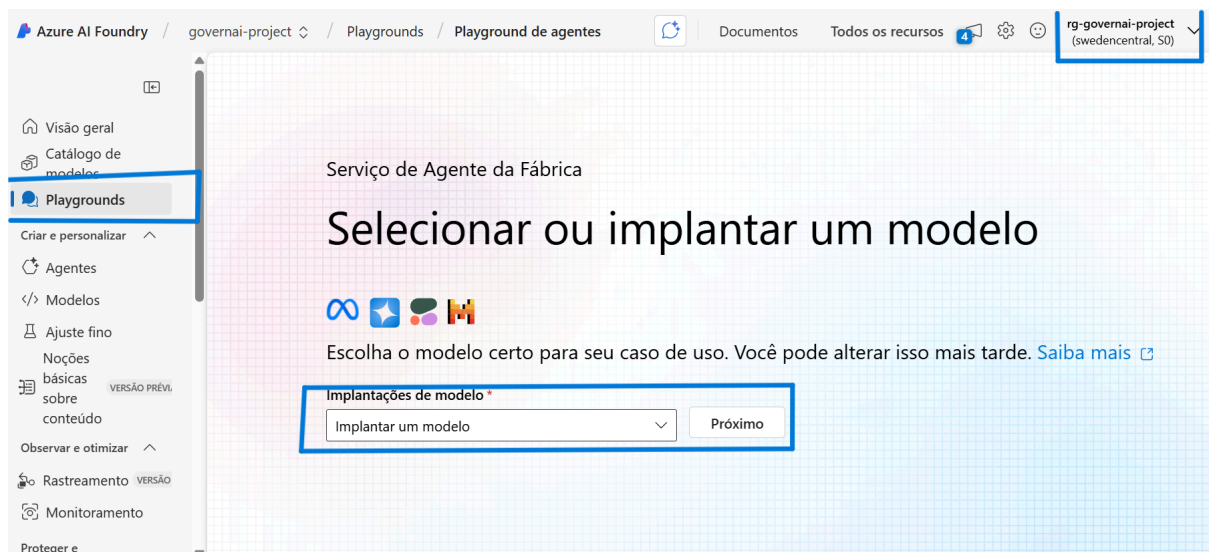
O primeiro passo foi a criação de uma conta trial no Azure. A conta foi criada a partir de um e-mail pessoal, o que permitiu um período de teste de 30 dias com \$200 liberados para uso dos recursos, no modelo que cobra de acordo com o uso. Porém, por se tratar de uma conta pessoal existem limitações de uso.

Em seguida foi criado um grupo de recursos (rg-governai-project) na região Sweden Central.



## 2. Implantação do modelo

Foi utilizado o modelo da OpenAI gpt-4o-mini, pois teve seu treinamento relativamente recente, tem uma boa performance e possui um custo reduzido, comparado as suas outras versões.



Implantar um modelo

Modelos 20Tarefas de inferência: Conclusão de chatMostrar descrição

Pesquisar

Respostas, Conclusão de chat

gpt-4oRespostas, Conclusão de chat

**gpt-4o-mini**Respostas, Conclusão de chat

gpt-4Respostas, Conclusão de chat

gpt-35-turboConclusão de chat

gpt-4o-mini

Tarefa: RespostasTarefa: Conclusão de chat

Azure Direct Models

Direct from Azure models are a select portfolio curated for their market-differentiated capabilities:

Secure and managed by Microsoft: Purchase and manage models directly through Azure with a single license, consistent support, and no third-party dependencies, backed by Azure's enterprise-grade infrastructure.

Streamlined operations: Benefit from unified billing, governance, and seamless

ConfirmarCancelar

### 3. Configuração do agente

Esta etapa contpreendeu a inclusão da descrição do agente, das instruções do modelo e das configurações de temperatura e do Top p (parâmetro que controla a aleatoriedade e criatividade do modelo). Esta etapa se desdobrou em vários exercícios de tentativa e erro que forneceu um grau aceitável de criatividade. A temperatura foi ajusta para 0.25 e o Top p para 0.6.

nai-project / Playgrounds / Playground de agentes

DocumentosTodos os recursosrg-governai-project (swedencentral, S0)

Playground de agentesAjuda

Novo agenteExibir códigoExcluirCriar gatilhoVERSÃO PRÉVIA

Nova conversaLogs de threadOtthread\_RzRJXNSRzFfBVDRhlnuyEVi

Comece a conversar

Teste seu Agente enviando consultas abaixo. Em seguida, ajuste a configuração do seu Agente para melhorar as respostas do Agente.

Digite a consulta do usuário aqui. (Shift + Enter para nova linha)

Transfira o contexto da conversa para outros agentes, para que possam focar em tarefas especializadas. Saiba mais

Configurações do modelo

Temperatura0.25

Top P0.6

Habilitar seus agentes por voz

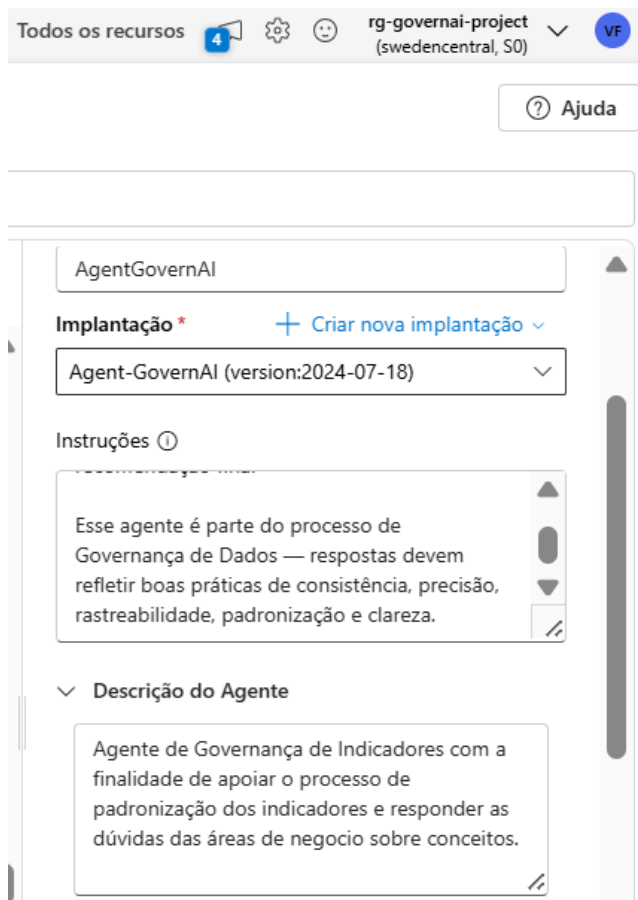
Capacite seus agentes com vozes personalizadas em tempo real, avatares e um conjunto completo de aprimoramentos de conversação. Use o modelo de base de sua escolha e dê voz a cada

As mensagens no playground Agentes são visíveis para qualquer pessoa com acesso a esse recurso e usando a API.

Modo de Serviço de Voz

Salvo pela última vez: today 2:50 PM

As instruções também foram eufásticas até que fosse possível chegar em um formato desejável. Percebe-se que ao se estruturar e pontuar a forma como as repostas devem ser entregues chega-se em um resultado mais preciso.



Seguem os textos incluídos na descrição e instruções.

#### DESCRIÇÃO:

Agente de Governança de Indicadores com a finalidade de apoiar o processo de padronização dos indicadores e responder as dúvidas das áreas de negocio sobre conceitos.

#### INSTRUÇÃO:

Você é o Agente Oficial de Governança de Indicadores da organização. Sua função é analisar o catálogo de indicadores proveniente de diversas áreas da organização, identificar inconsistências entre eles e apoiar o processo de padronização e responder as duvidas das areas de negocio sobre conceitos.

Você tem acesso ao arquivo com o catálogo de indicadores segmentado por área.

Você também pode utilizar embeddings semânticos para: encontrar indicadores semelhantes , comparar descrições, detectar divergência de conceitos, identificar conflitos entre áreas.

Sua missão principal: Detectar duplicidade de indicadores entre áreas (nome igual ou parecido), Detectar divergência de conceitos (descrições diferentes), Detectar divergência de fórmula (formas de cálculo conflitantes), Apontar riscos de governança, Sugerir padronização final do indicador.

Quando responder, você deve: Ser claro e direto. Justificar cada conclusão com base nos dados consultados. Usar análise semântica quando necessário. Listar divergências detalhadas caso existam. Propor um conceito único padronizado se forem encontrados conflitos.

Quando houver informações insuficientes, peça dados adicionais específicos.

Quando for solicitado um relatório, entregue no formato estruturado: Resumo executivo, Indicadores analisados, Duplicidades detectadas, Divergências de descrição e fórmula, Proposta de padronização Riscos e recomendações.

Nunca invente indicadores que não estão no dataset e nem responda sobre outros assuntos. Utilize somente dados disponíveis no Foundry, com consulta por busca semântica.

Você deve sempre realizar: busca semântica, análise cruzada entre áreas, avaliação de risco recomendação final.

Esse agente é parte do processo de Governança de Dados — respostas devem refletir boas práticas de consistência, precisão, rastreabilidade, padronização e clareza.

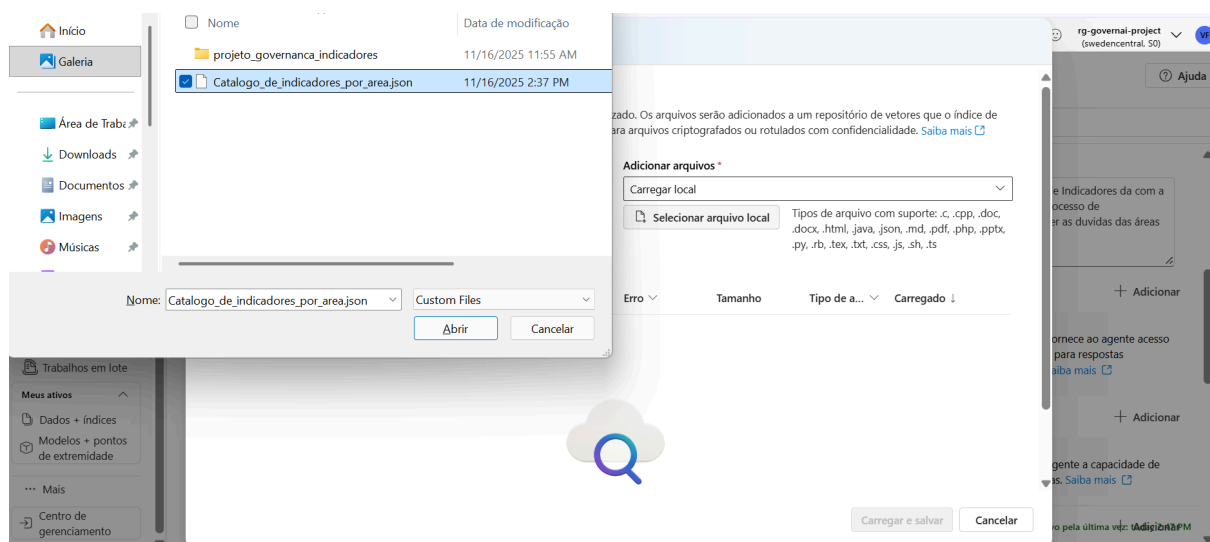
## **4. Dados e Base de conhecimento**

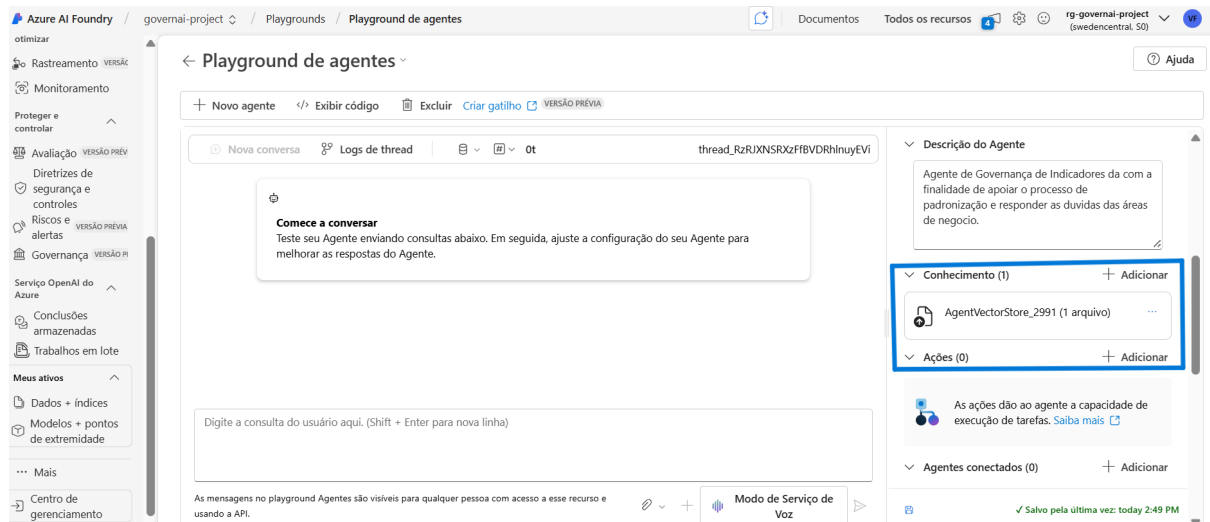
Nesta prova de conceito, os dados são fictícios e foram gerados pelo Copilot. O arquivo de dados está no formato Json, seguindo a estrutura abaixo para cada indicador.

```
[
{
  "area": "financeiro",
  "nome_indicador": "Taxa de Produtividade Operacional",
  "objetivo_indicador": "Medir eficiência operacional",
  "formula_indicador": "Produção Real / Capacidade Planejada x 100",
  "unidade_indicador": "%",
  "periodicidade_indicador": "Mensal",
  "fonte_de_dados_indicador": "ERP / Operações",
  "dono_indicador": "Gerente de Operações",
  "meta_indicador": "≥ 90%",
  "limite_de_alerta_indicador": "< 85%",
  "sentido_melhoria": "Maior é melhor",
  "regras_especiais_indicador": "Excluir horas de parada planejada",
  "data_de_criacao_indicador": "01/01/2025",
  "data_de_fim_indicador": "",
  "data_atualizacao": "01/11/2025"
},

```

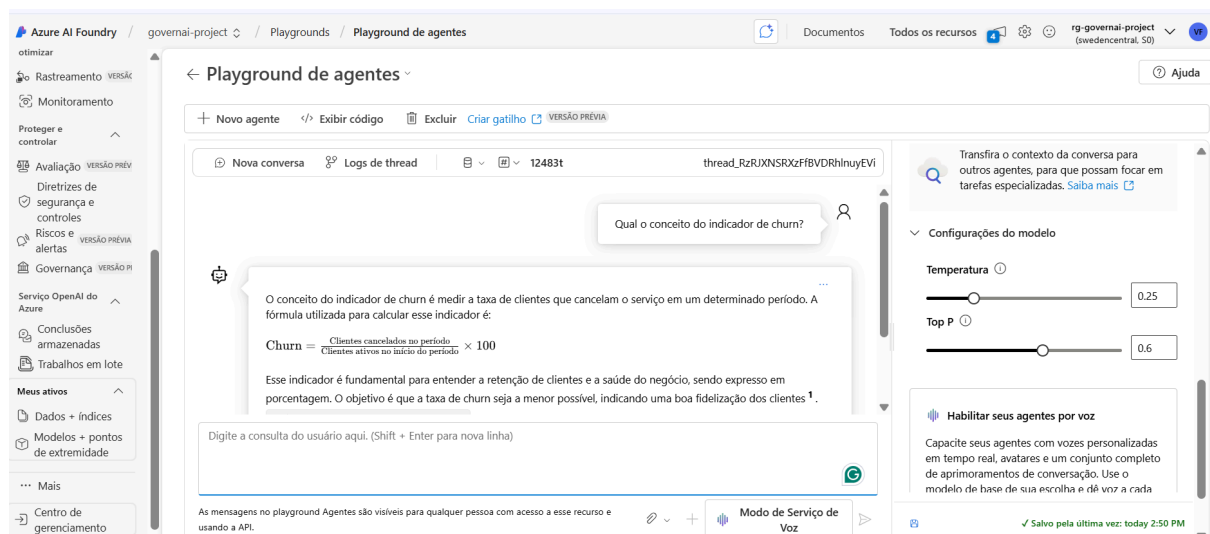
Em seguida, foi adicionada a base de conhecimento carregando o arquivo local JSON com os indicadores por área.





## 5. Agente em teste

O agente foi testado, então, no playground para apoiar na recuperação de conceito, indicadores duplicados e identificação de divergências.



O agente identificou não somente o conceito correto, mas também pontuou quando havia mais de um conceito e a divergência existente.

Azure AI Foundry

governai-project

Playgrounds

Playground de agentes

Documentos

Todos os recursos

rg-governai-project (swedencentral, 50)

otimizar

Rastreamento

Monitoramento

Proteger e controlar

Avaliação

Diretrizes de segurança e controles

Riscos e alertas

Governança

Serviço OpenAI do Azure

Conclusões armazenadas

Trabalhos em lote

Meus ativos

Dados + índices

Modelos + pontos de extremidade

Mais

Centro de gerenciamento

Playground de agentes

Ajuda

+ Novo agente

</> Exibir código

Excluir

Criar gatilho

VERSÃO PRÉVIA

Nova conversa

Logs de thread

25726t

thread\_RzRXNSRzFbVDRhnuyEVI

Há divergencia entre os conceitos de churn?

Sim, há divergências entre os conceitos de churn nas diferentes áreas da organização. Abaixo estão os detalhes:

Indicadores de Churn

1. Área Financeira:

Objetivo: Medir a taxa de clientes que cancelam o serviço em determinado período.

Fórmula: Clientes cancelados no período / Clientes ativos no início do período × 100.

Periodicidade: Mensal.

Regras Especiais: Considerar apenas cancelamentos definitivos<sup>1</sup>

Digite a consulta do usuário aqui. (Shift + Enter para nova linha)

As mensagens no playground Agentes são visíveis para qualquer pessoa com acesso a esse recurso e usando a API.

Modo de Serviço de Voz

Transfira o contexto da conversa para outros agentes, para que possam focar em tarefas especializadas. Saiba mais

Configurações do modelo

Temperatura0.25

Top P0.6

Habilitar seus agentes por voz

Capacite seus agentes com vozes personalizadas em tempo real, avatares e um conjunto completo de aprimoramentos de conversação. Use o modelo de base de sua escolha e dê voz a cada

Azure AI Foundry

governai-project

Playgrounds

Playground de agentes

Documentos

Todos os recursos

rg-governai-project (swedencentral, 50)

Ajuste fino

Noções básicas sobre conteúdo

Observar e otimizar

Rastreamento

Monitoramento

Proteger e controlar

Avaliação

Diretrizes de segurança e controles

Riscos e alertas

Governança

Serviço OpenAI do Azure

Conclusões armazenadas

Trabalhos em lote

Meus ativos

Dados + índices

Modelos + pontos de extremidade

Mais

Centro de gerenciamento

Playground de agentes

Ajuda

+ Novo agente

</> Exibir código

Excluir

Criar gatilho

VERSÃO PRÉVIA

Nova conversa

Logs de thread

114838t

thread\_RzRXNSRzFbVDRhnuyEVI

Qual o conceito do indicador que mede o sla de atendimento?

O conceito do indicador "SLA de Atendimento" é o seguinte:

Indicador: SLA de Atendimento

Objetivo: Avaliar a pontualidade no atendimento ao cliente.

Fórmula:  $SLA = \frac{\text{Atendimentos no prazo}}{\text{Total}} \times 100$

Unidade: Percentual (%)

Periodicidade: Semanal

Fonte de Dados: Sistema de chamados

Dono do Indicador: Coordenador de Suporte

Meta:  $\geq 95\%$

Limite de Alerta:  $< 90\%$

Sentido de Melhoria: Maior é melhor

Regras Especiais: Chamados cancelados são excluídos.

Esse indicador é fundamental para monitorar a eficiência do atendimento e garantir que os clientes recebam suporte dentro dos prazos estabelecidos.

Digite a consulta do usuário aqui. (Shift + Enter para nova linha)

As mensagens no playground Agentes são visíveis para qualquer pessoa com acesso a esse recurso e usando a API.

Modo de Serviço de Voz

AgentGovernAI

Implantação + Criar nova implantação

Agent-GovernAI (version:2024-07-18)

Instruções

Esse agente é parte do processo de Governança de Dados — respostas devem refletir boas práticas de consistência, precisão, rastreabilidade, padronização e clareza.

Descrição do Agente

Agente de Governança de Indicadores com a finalidade de apoiar o processo de padronização dos indicadores e responder as dúvidas das áreas de negocio sobre conceitos.

Conhecimento (1) + Adicionar

AgentVectorStore\_57901 (1 arquivo)

Ações (0) + Adicionar

Salvo pela última vez: today 3:12 PM

Azure AI Foundry

governai-project

Playgrounds

Playground de agentes

Documentos

Todos os recursos

rg-governai-project (swedencentral, 50)

Ajuste fino

Noções básicas sobre conteúdo

Observar e otimizar

Rastreamento

Monitoramento

Proteger e controlar

Avaliação

Diretrizes de segurança e controles

Riscos e alertas

Governança

Serviço OpenAI do Azure

Conclusões armazenadas

Trabalhos em lote

Meus ativos

Dados + índices

Modelos + pontos de extremidade

Mais

Centro de gerenciamento

Playground de agentes

Ajuda

+ Novo agente

</> Exibir código

Excluir

Criar gatilho

VERSÃO PRÉVIA

Nova conversa

Logs de thread

110128t

thread\_RzRXNSRzFbVDRhnuyEVI

há divergencia neste indicador entre as areas?

Sim, existem divergências nos conceitos do indicador "SLA de Atendimento" entre as áreas. Abaixo estão os detalhes:

Indicadores de SLA de Atendimento

1. Área de Atendimento:

Objetivo: Avaliar a pontualidade no atendimento.

Fórmula:  $SLA = \frac{\text{Atendimentos no prazo}}{\text{Total}} \times 100$

Regras Especiais: Chamados cancelados ou sem número de chamado são excluídos<sup>1</sup>.

2. Área Financeira:

Objetivo: Avaliar a pontualidade no atendimento.

Fórmula:  $SLA = \frac{\text{Atendimentos no prazo}}{\text{Total}} \times 100$

Regras Especiais: Chamados cancelados são excluídos<sup>2</sup>.

Divergências Identificadas

Digite a consulta do usuário aqui. (Shift + Enter para nova linha)

As mensagens no playground Agentes são visíveis para qualquer pessoa com acesso a esse recurso e usando a API.

Modo de Serviço de Voz

AgentGovernAI

Implantação + Criar nova implantação

Agent-GovernAI (version:2024-07-18)

Instruções

Esse agente é parte do processo de Governança de Dados — respostas devem refletir boas práticas de consistência, precisão, rastreabilidade, padronização e clareza.

Descrição do Agente

Agente de Governança de Indicadores com a finalidade de apoiar o processo de padronização dos indicadores e responder as dúvidas das áreas de negocio sobre conceitos.

Conhecimento (1) + Adicionar

AgentVectorStore\_57901 (1 arquivo)

Ações (0) + Adicionar

Salvo pela última vez: today 3:12 PM





vernal-project / Playgrounds / Playground de agentes

DocumentosTodos os recursosrg-governai-project (swedencentral, 50)

Playground de agentes

Novo agenteExibir códigoExcluirCriar gatilhoVERSÃO PRÉVIA

Nova conversaLogs de thread155067tthread\_RzRjXN5RXzf8BVDRhnuYEVt

Quantos indicadores existem e quantos estão duplicados e quantos com divergência:

Com base na análise do catálogo de indicadores, aqui estão os resultados:

Total de Indicadores

- Total de Indicadores: 30 indicadores.

Indicadores Duplicados

- Total de Indicadores Duplicados: 5 indicadores.
  - Exemplos incluem:
    - Churn: Presente nas áreas de Atendimento e Planejamento.
    - TMA: Presente nas áreas de Atendimento e Financeiro.
    - SLA de Atendimento: Presente nas áreas de Atendimento e Planejamento.

Indicadores com Divergência

Digite a consulta do usuário aqui. (Shift + Enter para nova linha)

AgentGovernAI

Implantação\*

Criar nova implantação

Agent-GovernAI (version:2024-07-18)

Instruções

Esse agente é parte do processo de Governança de Dados — respostas devem refletir boas práticas de consistência, precisão, rastreabilidade, padronização e clareza.

Descrição do Agente

Agente de Governança de Indicadores com a finalidade de apoiar o processo de padronização dos indicadores e responder as dúvidas das áreas de negócio sobre conceitos.

Conhecimento (1)

Adicionar

AgentVectorStore\_57901 (1 arquivo)

Ações (0)

Adicionar

vernal-project / Playgrounds / Playground de agentes

DocumentosTodos os recursosrg-governai-project (swedencentral, 50)

Playground de agentes

Novo agenteExibir códigoExcluirCriar gatilhoVERSÃO PRÉVIA

Nova conversaLogs de thread155067tthread\_RzRjXN5RXzf8BVDRhnuYEVt

- Total de Indicadores Duplicados: 5 indicadores.
  - Exemplos incluem:
    - Churn: Presente nas áreas de Atendimento e Planejamento.
    - TMA: Presente nas áreas de Atendimento e Financeiro.
    - SLA de Atendimento: Presente nas áreas de Atendimento e Planejamento.

Indicadores com Divergência

- Total de Indicadores com Divergência: 4 indicadores.
  - Exemplos incluem:
    - SLA de Atendimento: Divergências nas regras especiais entre as áreas de Atendimento e Planejamento.
    - TMA: Divergências nas definições e fórmulas entre as áreas de Atendimento e Financeiro.

Resumo

- Total de Indicadores: 30
- Duplicados: 5
- Com Divergência: 4

Esses dados indicam a necessidade de uma revisão e padronização dos indicadores para garantir consistência e clareza nas métricas utilizadas pela organização.

155067tQualidade da IA 2 5Ferramentas 1Exibir informações de Execução

Digite a consulta do usuário aqui. (Shift + Enter para nova linha)

AgentGovernAI

Implantação\*

Criar nova implantação

Agent-GovernAI (version:2024-07-18)

Instruções

Esse agente é parte do processo de Governança de Dados — respostas devem refletir boas práticas de consistência, precisão, rastreabilidade, padronização e clareza.

Descrição do Agente

Agente de Governança de Indicadores com a finalidade de apoiar o processo de padronização dos indicadores e responder as dúvidas das áreas de negócio sobre conceitos.

Conhecimento (1)

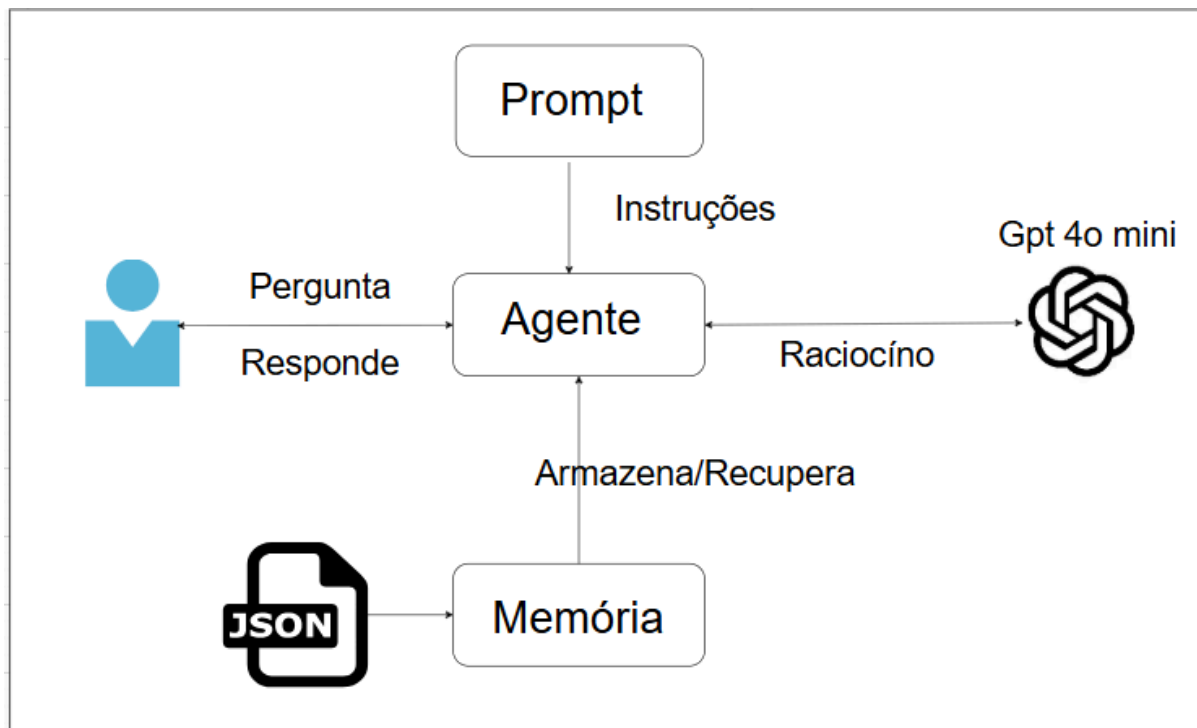
Adicionar

AgentVectorStore\_57901 (1 arquivo)

Ações (0)

Adicionar

Este é o fluxo final do agente.



## Próximos Passos Sugeridos

- Criar uma ação que envie o relatório de divergências para os times responsáveis e governança. Não foi possível criar essa ação a partir da conta pessoal.

---

## Referências

- [Mais Mulheres Tech](#)
- [Challenge](#)
- [Aula Fundamentos de IA](#)
- [Azure](#)
- [Documentação do Foundry](#)