

# 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.

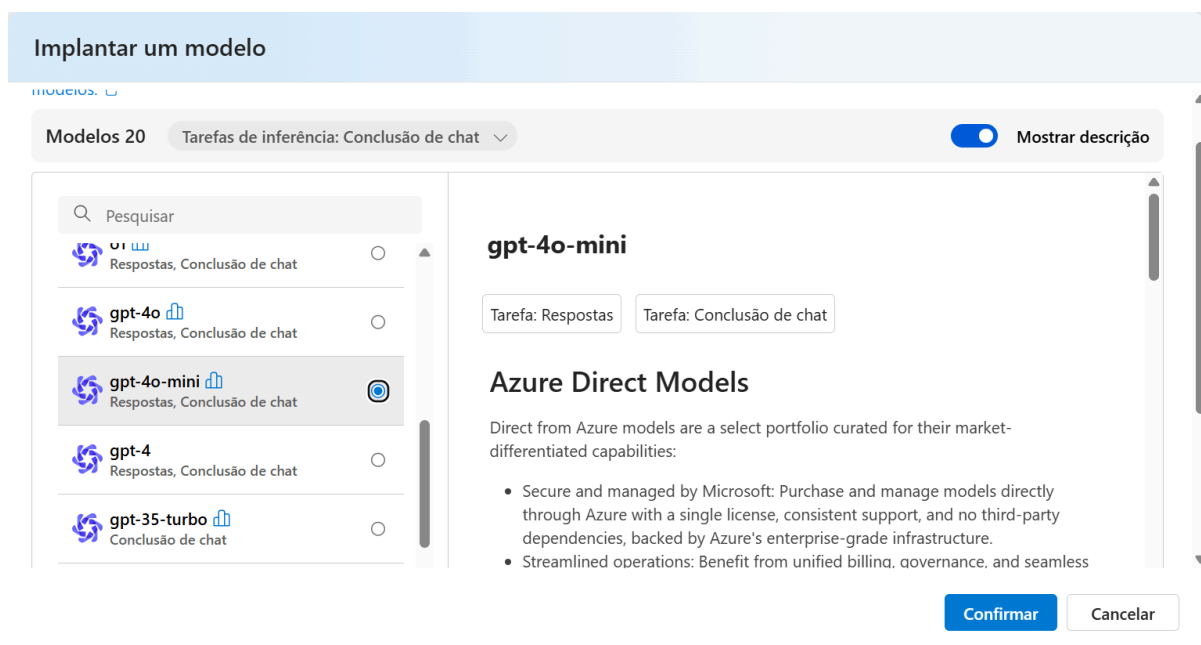
### 1. Conta e Recurso

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.

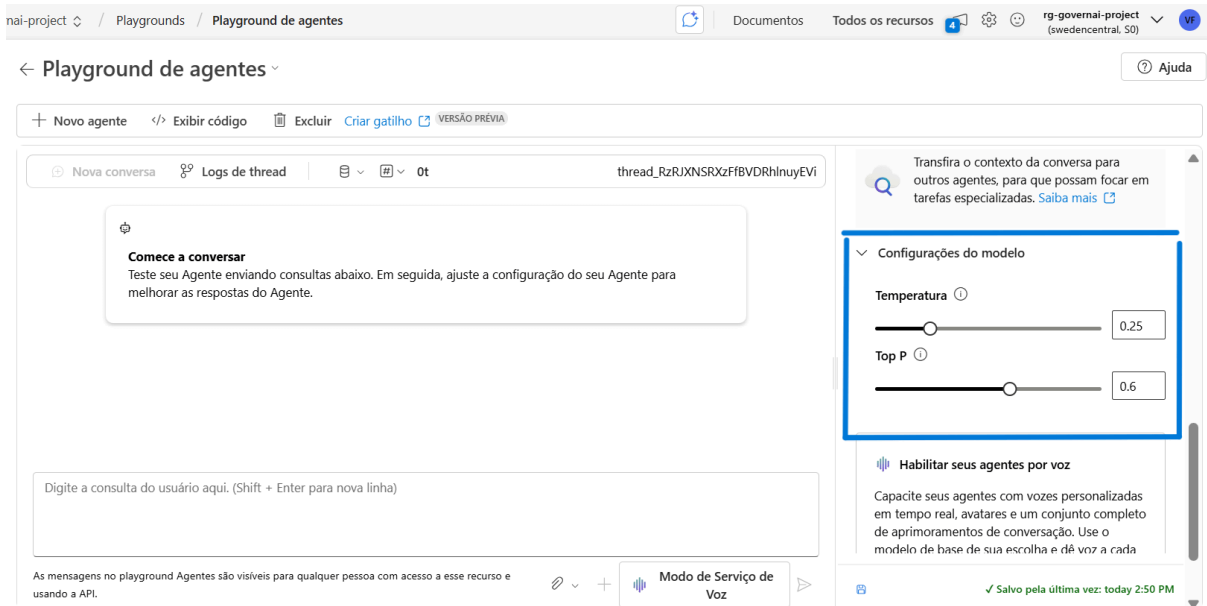
## 2. Implantação do modelo

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.

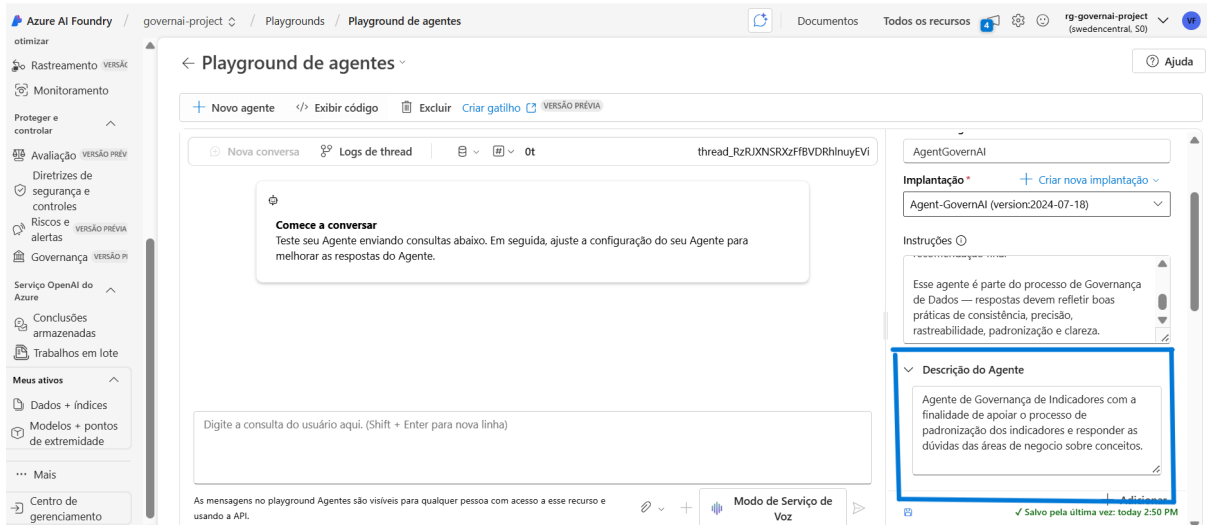


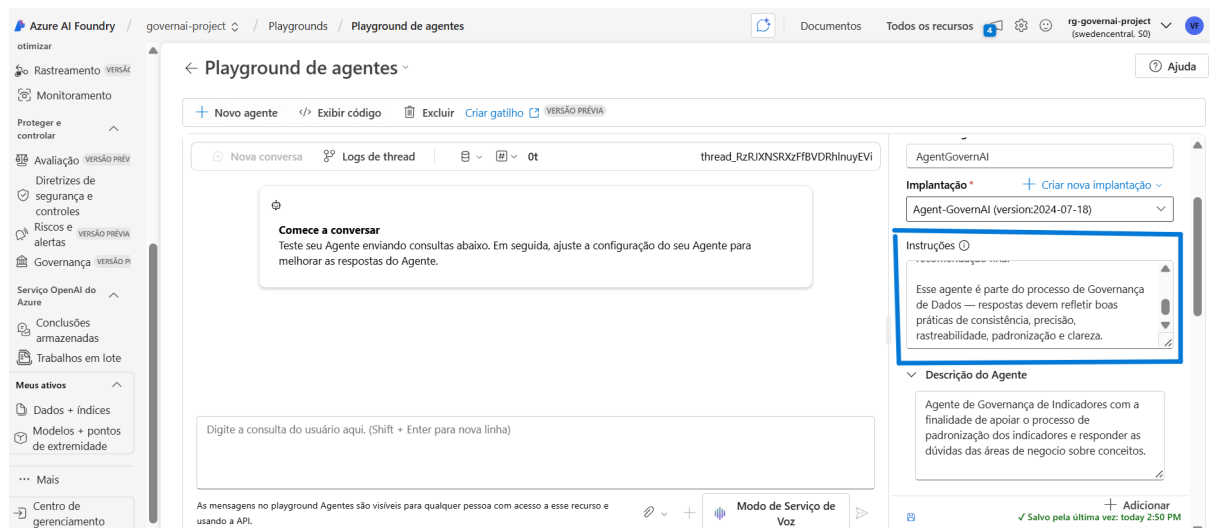
## 3. Configuração do agente

Esta etapa compreendeu 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 ajustada para 0.25 e o Top p para 0.6.



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.

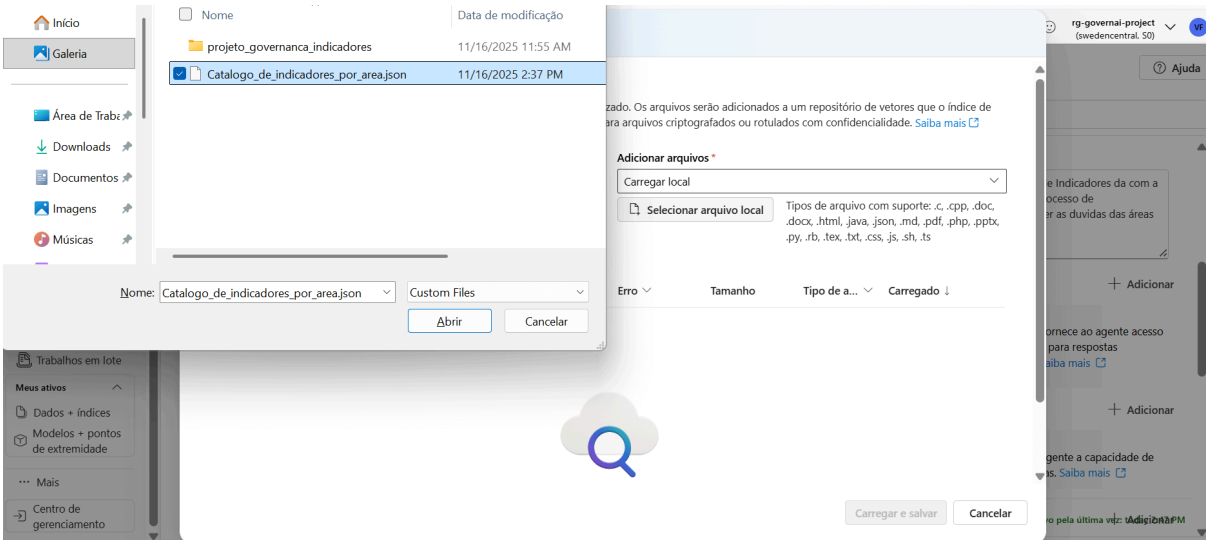
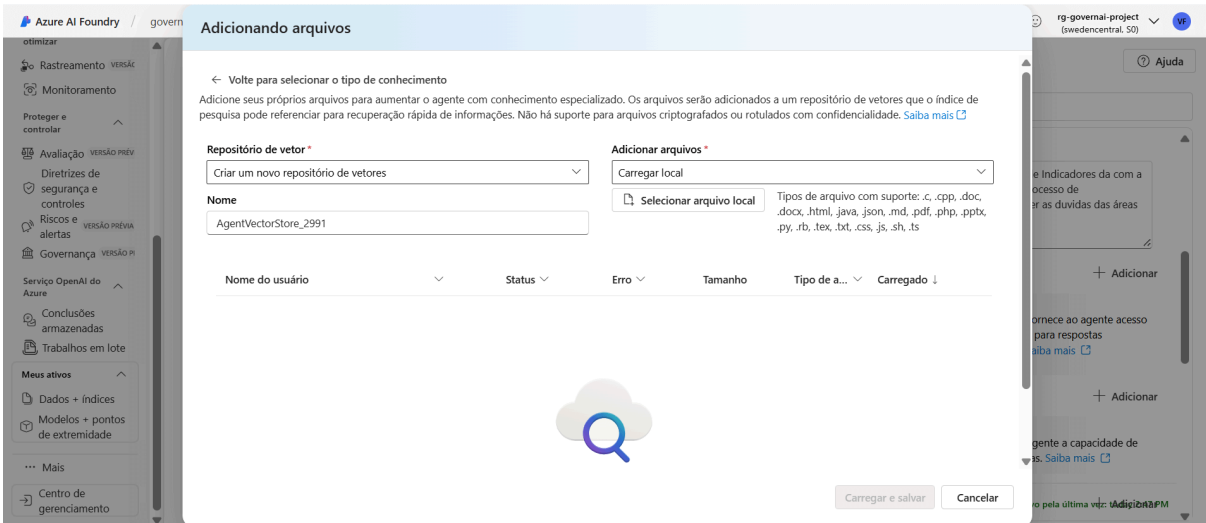
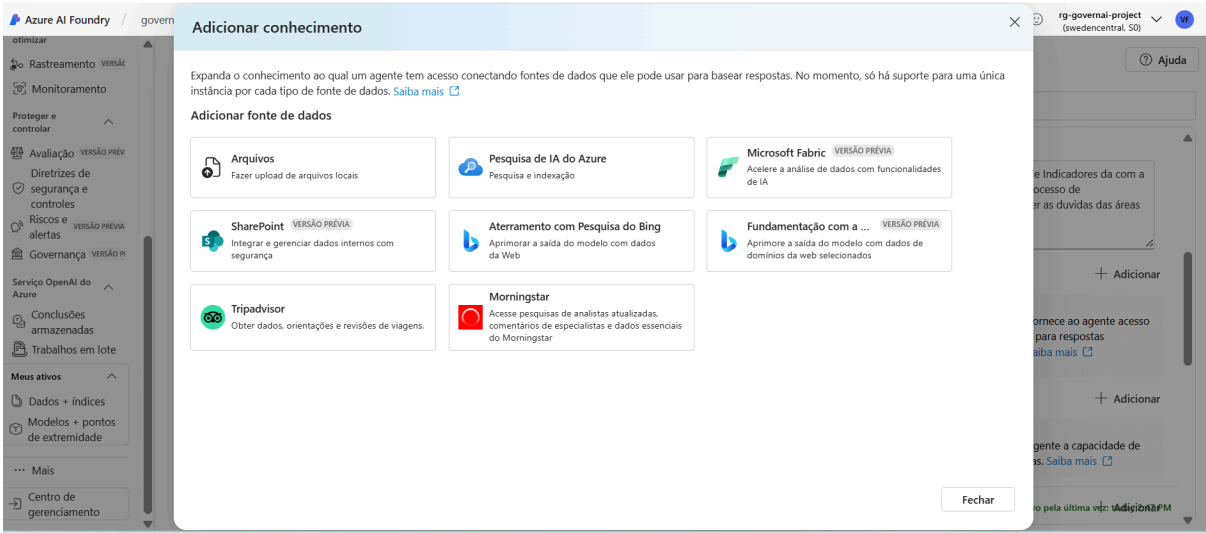
Esse agente é parte do processo de Governança de Dados — respostas devem refletir boas práticas de consistência, precisão, rastreabilidade, padronização e clareza.

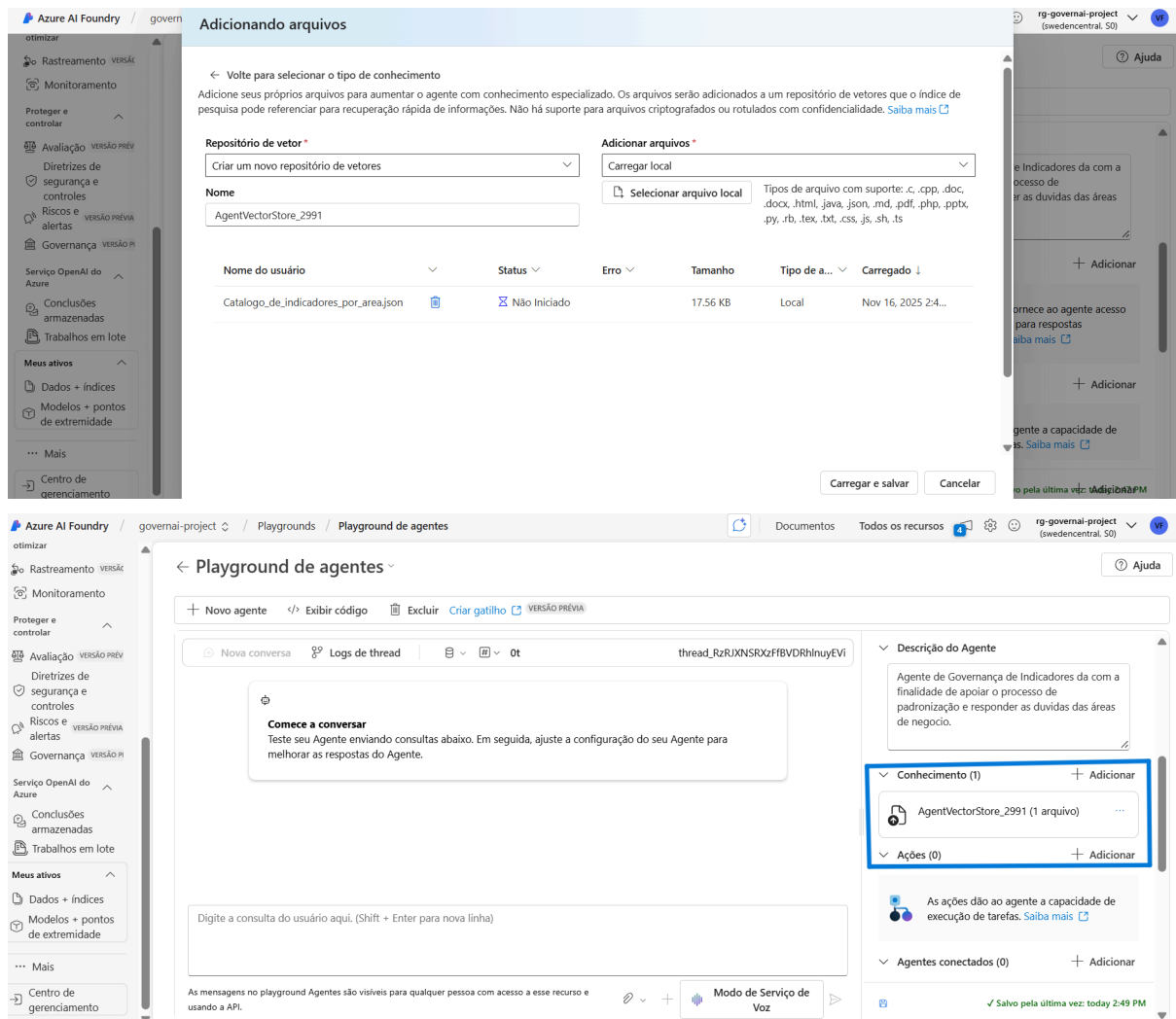
## 4. Dados e Base de conhecimento

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.

otimizar

Rastreamento VERSÃO

Monitoramento

Proteger e controlar

Avaliação VERSÃO PRÉVIA

Diretrizes de segurança e controles

Riscos e alertas VERSÃO PRÉVIA

Governança VERSÃO PI

Serviço OpenAI do Azure

Conclusões armazenadas

Trabalhos em lote

Meus ativos

Dados + índices

Modelos + pontos de extremidade

Mais

Centro de gerenciamento

Playground de agentes

Documentos

Todos os recursos

rg-govemai-project (swedencentral: 50)

Playground de agentes

Ajuda

Nova conversa

Logs de thread

124831

thread\_RzRXNSRzZfBVDRhnuyEVI

Qual o conceito do indicador de churn?

O conceito do indicador de churn é medir a taxa de clientes que cancelam o serviço em um determinado período. A fórmula utilizada para calcular esse indicador é:

$$\text{Churn} = \frac{\text{Clientes cancelados no período}}{\text{Clientes ativos no início do período}} \times 100$$

Esse indicador é fundamental para entender a retenção de clientes e a saúde do negócio, sendo expresso em porcentagem. O objetivo é que a taxa de churn seja a menor possível, indicando uma boa fidelização dos clientes <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

Temperatura 0.25

Top P 0.6

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

Salvo pela última vez: today 2:50 PM

otimizar

Rastreamento VERSÃO

Monitoramento

Proteger e controlar

Avaliação VERSÃO PRÉVIA

Diretrizes de segurança e controles

Riscos e alertas VERSÃO PRÉVIA

Governança VERSÃO PI

Serviço OpenAI do Azure

Conclusões armazenadas

Trabalhos em lote

Meus ativos

Dados + índices

Modelos + pontos de extremidade

Mais

Centro de gerenciamento

Playground de agentes

Documentos

Todos os recursos

rg-govemai-project (swedencentral: 50)

Playground de agentes

Ajuda

Nova conversa

Logs de thread

25726t

thread\_RzRXNSRzZfBVDRhnuyEVI

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.
- Benefícios Financeiros: 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

Temperatura 0.25

Top P 0.6

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

Salvo pela última vez: today 2:50 PM



**Azure AI Foundry** / govai-project / Playgrounds / Playground de agentes

otimizar

Rastreamento VERSÃO  
Monitoramento

Proteger e controlar

Avaliação VERSÃO PRÉVIA  
Diretrizes de segurança e controles  
Riscos e alertas VERSÃO PRÉVIA  
Governança VERSÃO PR

Serviço OpenAI do Azure

Conclusões armazenadas  
Trabalhos em lote

Meus ativos

Dados + índices  
Modelos + pontos de extremidade

Mais

Centro de

### Playground de agentes

+ Novo agente / Exibir código / Excluir / Criar gatilho / VERSÃO PRÉVIA

Nova conversa / Logs de thread / 25726t / thread\_RzRXNSRXzfBVDhnuYEV

#### Riscos e Recomendações

- Risco de Governança:** A falta de clareza nas definições de "cancelamento definitivo" pode levar a discrepâncias nos dados reportados entre as áreas.
- Recomendação:** Padronizar a definição de "cancelamento definitivo" e garantir que ambas as áreas utilizem a mesma fonte de dados para evitar divergências nos resultados.

#### Proposta de Padronização

- Conceito Único Padronizado:** "Churn" deve ser definido como a taxa de clientes que cancelam o serviço em um determinado período, calculado pela fórmula:  
$$\text{Churn} = \frac{\text{Clientes cancelados no período}}{\text{Clientes ativos ao início do período}} \times 100$$
- Regras Especiais:** Considerar apenas cancelamentos definitivos, com uma definição clara e acordada entre as áreas.

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

Modo de Serviço de

Transfira o contexto da conversa para outros agentes, para que possam focar em tarefas especializadas. [Saiba mais](#)

#### Configurações do modelo

Temperatura 0.25

Top P 0.6

#### 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** / govai-project / Playgrounds / Playground de agentes

Ajuste fino

Noções básicas sobre conteúdo VERSÃO PRÉ

Observar e otimizar

Rastreamento VERSÃO  
Monitoramento

Proteger e controlar

Avaliação VERSÃO PRÉ  
Diretrizes de segurança e controles  
Riscos e alertas VERSÃO PRÉVIA  
Governança VERSÃO PR

Serviço OpenAI do Azure

Conclusões armazenadas  
Trabalhos em lote

Meus ativos

Dados + índices  
Modelos + pontos de extremidade

Mais

Centro de gerenciamento

### Playground de agentes

+ Novo agente / Exibir código / Excluir / Criar gatilho / VERSÃO PRÉVIA

Nova conversa / Logs de thread / 114838t / thread\_RzRXNSRXzfBVDhnuYEV

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:**  
$$\text{SLA} = \frac{\text{Atendimento no prazo}}{\text{Total}} \times 100$$
- 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 negócio sobre conceitos.

#### Conhecimento (1)

+ Adicionar

AgentVectorStore\_57901 (1 arquivo)

#### Ações (0)

+ Adicionar

Salvo pela última vez: today 3:12 PM

Ao final, o agente foi capaz de resumir o total de indicadores e quantos e quais possuíam divergências, sendo muito útil para auxiliar na governança dos indicadores.

zvermai-project / Playgrounds / Playground de agentes

Documentos Todos os recursos rg-governai-project (swedencentral, 50)

Playground de agentes

Ajuda

Novo agente Exibir código Excluir Criar gatilho VERSÃO PRÉVIA

Nova conversa Logs de thread 155067t thread\_RzRJXNSRXzFBVDRhinuyEVi

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 Este 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

emai-project / Playgrounds / Playground de agentes

Documentos Todos os recursos rg-governai-project (swedencentral, 50)

Playground de agentes

Ajuda

Novo agente Exibir código Excluir Criar gatilho VERSÃO PRÉVIA

Nova conversa Logs de thread 155067t thread\_RzRJXNSRXzFBVDRhinuyEVi

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.

AgentGovernAI

Implantação + Criar nova implantação Agent-GovernAI (version:2024-07-18)

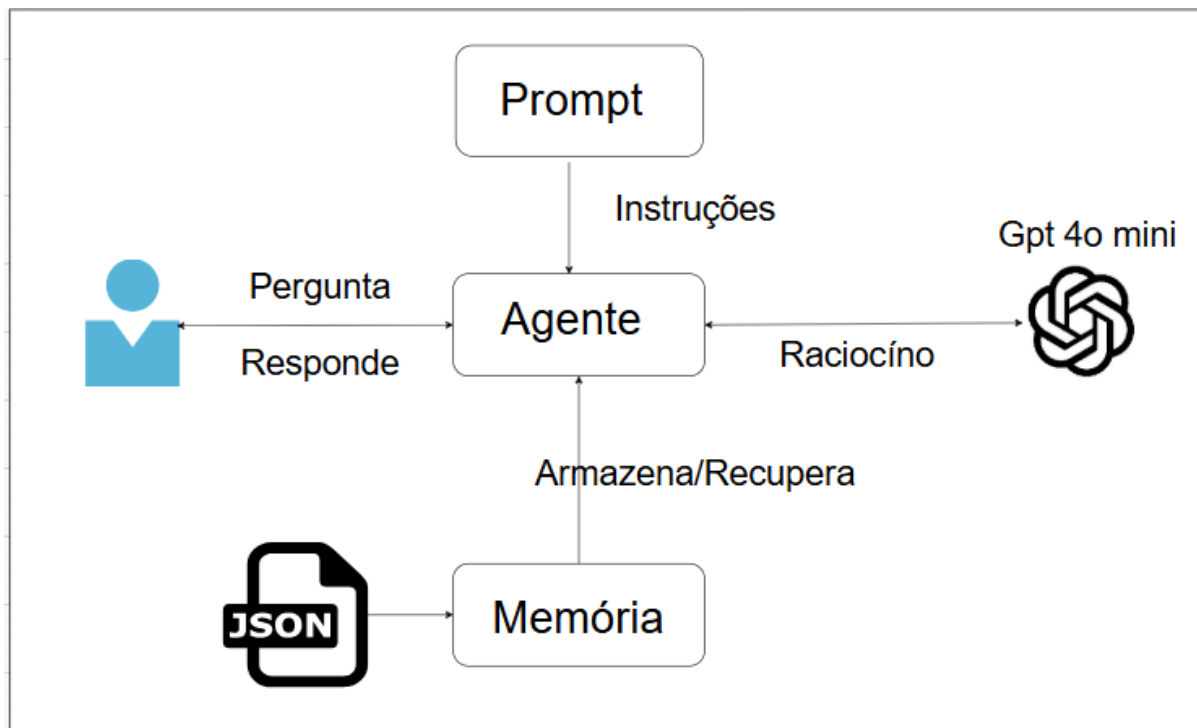
Instruções Este agente é parte do processo de Governança de Dados — respostas devem refletir boas práticas de consistência, precisão, rastreabilidade, padronização e clareza.

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](#)