

# GovernAI



## 2. Implantação do modelo

The screenshot shows a modal window titled "Implantar um modelo" (Deploy model). On the left, there's a list of models: "gpt-4o-mini", "gpt-4o", "gpt-4o-mini", "gpt-4", and "gpt-35-turbo". Each model entry includes a circular selection button and a small icon. The "gpt-4o-mini" entry is currently selected. On the right, detailed information about the selected model is displayed. It shows the model name "gpt-4o-mini" and its tasks: "Tarefa: Respostas" and "Tarefa: Conclusão de chat". Below this, the heading "Azure Direct Models" is shown, followed by a description: "Direct from Azure models are a select portfolio curated for their market-differentiated capabilities:" and a bulleted list: "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." and "Streamlined operations: Benefit from unified billing, governance, and seamless". At the bottom right of the modal are two buttons: "Confirmar" (Confirm) and "Cancelar" (Cancel).

## 3. Configuração do agente

The screenshot shows the Microsoft Playgrounds interface for a project named 'nai-project'. The main area displays a 'Comece a conversar' (Start conversing) section with a text input field and a 'Modo de Serviço de Voz' (Voice Service Mode) button. To the right, there's a sidebar with configuration options like 'Configurações do modelo' (Model settings) for 'Temperatura' (Temperature) and 'Top P' (Top P), and a section for enabling voice agents. A message at the bottom right indicates the configuration was saved at 'today 2:50 PM'.

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

This screenshot shows the same 'Playground de agentes' interface, but the configuration on the right has been refined. The 'Descrição do Agente' (Agent description) section now contains a more detailed and structured response, indicating a clearer understanding of the agent's purpose and role in governance.

## 4. Dados e Base de conhecimento

```
[  
  {  
    "area": "financeiro",  
    "nome_indicador": "Taxa de Produtividade Operacional",  
    "objetivo_indicador": "Medir eficiência operacional",  
    "formula_indicador": "Produção Real / Capacidade Planejada × 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"  
  },  
]
```

**Azure AI Foundry / govern**

### Adicionar conhecimento

Expanda o conhecimento ao qual um agente tem acesso conectando fontes de dados que ele pode usar para basear respostas. No momento, só há suporte para uma única instância por cada tipo de fonte de dados. [Saiba mais](#)

**Adicionar fonte de dados**

- Arquivos** Fazer upload de arquivos locais
- Pesquisa de IA do Azure** Pesquisa e indexação
- Microsoft Fabric** VERSÃO PRÉVIA Acelere a análise de dados com funcionalidades de IA
- SharePoint** VERSÃO PRÉVIA Integrar e gerenciar dados internos com segurança
- Aterrismo com Pesquisa do Bing** Aprimore a saída do modelo com dados da Web
- Fundamentação com a ...** VERSÃO PRÉVIA Aprimore a saída do modelo com dados de domínios da web selecionados
- Tripadvisor** Obter dados, orientações e revisões de viagens.
- Morningstar** Acesse pesquisas de analistas atualizadas, comentários de especialistas e dados essenciais do Morningstar

**Fechar**

**Azure AI Foundry / govern**

### Adicionando arquivos

← Volte para selecionar o tipo de conhecimento

Adicione seus próprios arquivos para aumentar o agente com conhecimento especializado. Os arquivos serão adicionados a um repositório de vetores que o índice de pesquisa pode referenciar para recuperação rápida de informações. Não há suporte para arquivos criptografados ou rotulados com confidencialidade. [Saiba mais](#)

**Repositório de vetor\***

Criar um novo repositório de vetores

**Nome**

AgentVectorStore\_2991

**Adicionar arquivos\***

Carregar local

Selecionar arquivo local

Tipos de arquivo com suporte: .c, .cpp, .doc, .docx, .html, .java, .json, .md, .pdf, .php, .pptx, .py, .rb, .tex, .txt, .css, .js, .sh, .ts

Nome do usuário	Status	Erro	Tamanho	Tipo de a...	Carregado

**Carregar e salvar** **Cancelar**

**Azure AI Foundry / govern**

**Galeria**

- Área de Trabalho
- Downloads
- Documentos
- Imagens
- Músicas

**Trabalhos em lote**

**Meus ativos**

- Dados + índices
- Modelos + pontos de extremidade

... Mais

Centro de gerenciamento

**Nome:** Catalogo\_de\_indicadores\_por\_area.json

**Custom Files**

**Abrir** **Cancelar**

**Carregar e salvar** **Cancelar**

**Azure AI Foundry / govern**

**Adicionando arquivos**

← Volte para selecionar o tipo de conhecimento  
Adicione seus próprios arquivos para aumentar o agente com conhecimento especializado. Os arquivos serão adicionados a um repositório de vetores que o índice de pesquisa pode referenciar para recuperação rápida de informações. Não há suporte para arquivos criptografados ou rotulados com confidencialidade. [Saiba mais](#)

**Repositório de vetor \***

Criar um novo repositório de vetores

**Adicionar arquivos \***

Carregar local

Selecionar arquivo local

Nome: AgentVectorStore\_2991

Tipos de arquivo com suporte: .c, .cpp, .doc, .docx, .html, .java, .json, .md, .pdf, .php, .pptx, .py, .rb, .tex, .txt, .css, .js, .sh, .ts

Nome do usuário	Status	Erro	Tamanho	Tipo de a...	Carregado
Catalogo_de_indicadores_por_area.json		Não Iniciado	17.56 KB	Local	Nov 16, 2025 2:4...

**Carregar e salvar** **Cancelar**

**rg-governai-project (swedencentral, S0)**

**Ajuda**

**Indicadores da com**

**processo de**

**responder as dúvidas das áreas**

**+ Adicionar**

**orne ao agente acesso**

**para respostas**

**alba mais**

**+ Adicionar**

**gente a capacidade de**

**ris. Saiba mais**

**o pela última vez: AdigiznàPM**

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

**Playground de agentes**

← Novo agente Excluir Criar gatilho VERSÃO PRÉVIA

**Nova conversa** Logs de thread Ot

**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)

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

**Descrição do Agente**  
Agente de Governança de Indicadores da com a finalidade de apoiar o processo de padronização e responder as dúvidas das áreas de negócios.

**Conhecimento (1)** **+ Adicionar**

**Ações (0)** **+ Adicionar**  
As ações dão ao agente a capacidade de execução de tarefas. [Saiba mais](#)

**Agentes conectados (0)** **+ Adicionar**

Salvo pela última vez: today 2:49 PM

## 5. Agente em teste

Azure AI Foundry / governai-project / Playgrounds / Playground de agentes

Rastreamento VERSÃO PREVIA

Monitoramento

Proteger e controlar

Avaliação VERSÃO PREVIA

- Diretrizes de segurança e controles
- Riscos e alertas VERSÃO PREVIA

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

+ Novo agente / Exibir código Excluir Criar gatilho VERSÃO PREVIA

Nova conversa Logs de thread 12483t thread\_RzRXNSRXzFbVDRhlnuyEVi

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

Temperatura 0.25

Top P 0.6

Habilitar seus agentes por voz

Salvo pela última vez: today 2:50 PM

Azure AI Foundry / governai-project / Playgrounds / Playground de agentes

Rastreamento VERSÃO PREVIA

Monitoramento

Proteger e controlar

Avaliação VERSÃO PREVIA

- Diretrizes de segurança e controles
- Riscos e alertas VERSÃO PREVIA

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

+ Novo agente / Exibir código Excluir Criar gatilho VERSÃO PREVIA

Nova conversa Logs de thread 25726t thread\_RzRXNSRXzFbVDRhlnuyEVi

Há divergência 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 Finais:** 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

Temperatura 0.25

Top P 0.6

Habilitar seus agentes por voz

Salvo pela última vez: today 2:50 PM

Azure AI Foundry / governai-project / Playgrounds / Playground de agentes

**Playground de agentes**

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

Nova conversa Logs de thread 25726 thread\_RzRJXNSRxZfBVDRhlnuyEvI

**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 Padrtonização**

- Conceito Único Padronizado:** "Churn" deve ser definido como a taxa de clientes que cancelam o serviço em um determinado período, calculado pela fórmula:  

$$\text{Churn} = \frac{\text{Clientes cancelados no período}}{\text{Clientes ativos no início do período}} \times 100$$
- 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 usando a API. Modo de Serviço de Voz

Transfera 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 / governai-project / Playgrounds / Playground de agentes

**Playground de agentes**

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

Nova conversa Logs de thread 114838t thread\_RzRJXNSRxZfBVDRhlnuyEvI

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:**  $\text{SLA} = \frac{\text{Atendimentos no prazo}}{\text{Total}} \times 100$
- Unidade:** Percentual (%)
- Período:** Semanal
- Fonte de Dados:** Sistema de chamados
- Dono do Indicador:** Coordenador de Suporte
- Meta:** ≥ 95%
- Límite 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 às 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

ovemail-project / Playgrounds / Playground de agentes

← Playground de agentes

+ Novo agente / Exibir código Excluir Criar gatilho VERSÃO PREVIA

Nova conversa Logs de thread 155067t thread\_RzRJXNSRxzFfBVDRhlnuyEvI

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 v Agent-GovernAI (versão: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 negócios sobre conceitos.

Conhecimento (1) + Adicionar AgentVectorStore\_57901 (1 arquivo)  
Ações (0) + Adicionar

ovemail-project / Playgrounds / Playground de agentes

← Playground de agentes

+ Novo agente / Exibir código Excluir Criar gatilho VERSÃO PREVIA

Nova conversa Logs de thread 155067t thread\_RzRJXNSRxzFfBVDRhlnuyEvI

\* 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.

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

AgentGovernAI  
Implantação \* + Criar nova implantação v Agent-GovernAI (versão: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 negócios sobre conceitos.

Conhecimento (1) + Adicionar AgentVectorStore\_57901 (1 arquivo)  
Ações (0) + Adicionar

