FunctionOne Microsoft

Microsoft Copilot Studio

Criando agentes de IA corporativos — do conceito à produção.



FunctionOne

O que é o Microsoft Copilot Studio

Plataforma low-code / pro-code para criar, publicar e gerenciar agentes de IA — integrados ao M365, SharePoint e Power Platform.

Criação low-code

Canvas visual com nós de conversa, sem escrever código.

Orquestração de IA

Roteamento inteligente de intenção usando LLM.

Integrações nativas

Power Automate, Dataverse e APIs REST, sem código.

Governança corporativa

DLP, auditoria, ambientes e políticas.

FunctionOne

A suíte Microsoft Copilot

Do pronto-para-usar (low-code) ao código completo (pro-code) — e onde o Copilot Studio se encaixa.

Copilot Chat

Chat de IA seguro e agentes leves, integrado ao M365 com o contexto do colaborador.

Microsoft 365 Copilot

IA nativa nos apps do M365, com agentes que usam os dados da sua organização.

VOCÊ ESTÁ AQUI

Copilot Studio

Agentes low-code de verdade: fluxos, ações, APIs e governança corporativa.

FunctionOne

De chatbot a agente autônomo

1

Antes

Power Virtual Agents: chatbots por tópicos e regras na Power Platform.

2

2023

Copilot Studio: rebrand e unificação dos agentes no ecossistema Microsoft.

3

2024

IA generativa nativa: GPT-4o, respostas generativas e grounding nas suas fontes.

4

2025 / 26

Autônomos: agentes que agem por eventos e operam sistemas como um humano.

02

Engenharia

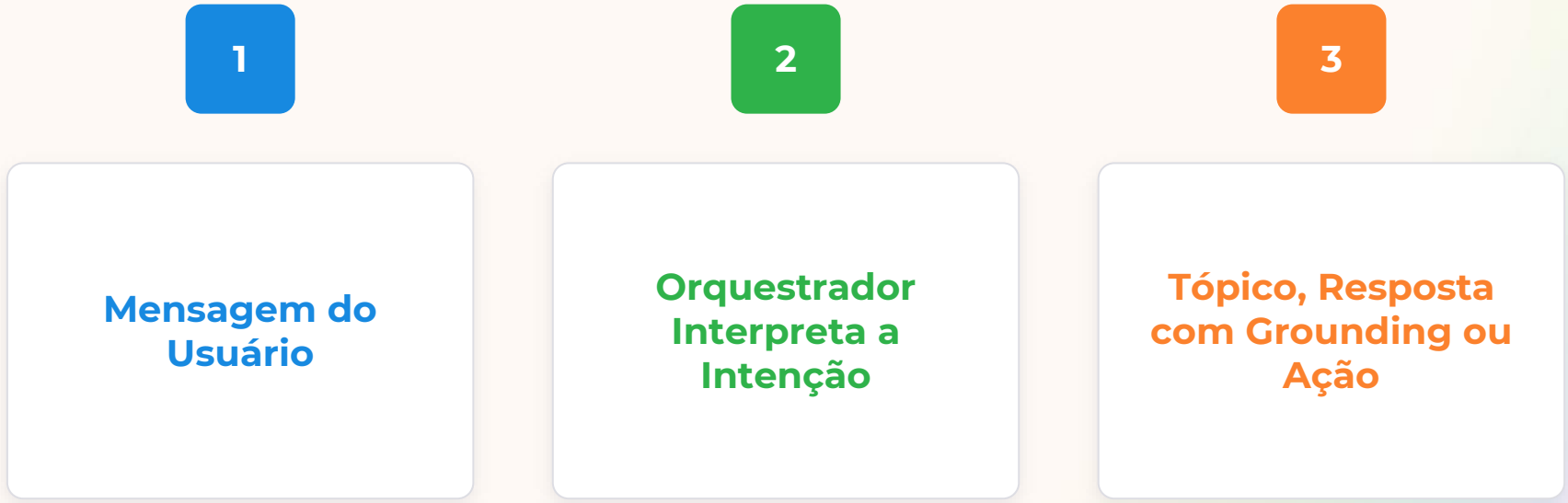
Engenharia de prompt: a base de todo agente confiável e sem alucinações.

FunctionOne

Orquestração Inteligente

Como o Copilot Studio decide o que fazer a cada mensagem

A cada mensagem, um modelo de IA interpreta a intenção do usuário e decide dinamicamente qual caminho seguir — sem mapear manualmente cada possibilidade.



O resultado: menos telas de configuração manual e mais capacidade de resposta a perguntas imprevistas.

FunctionOne

Por que o prompt é a base de tudo

- Importância — o prompt define como a IA interpreta as instruções.
- Redução de riscos — evita alucinações e respostas fora da política.
- Confiança corporativa — respostas previsíveis aceleram a adoção interna.
- Processo contínuo — evolui com feedback, métricas e mudanças.

A regra de ouro

“Se eu não defino o papel, o modelo escolhe sozinho. Se eu não defino o objetivo, ele tenta ajudar de qualquer jeito.”

FunctionOne

Contexto, fontes e regras de atuação

Os elementos que impedem o modelo de improvisar.

Contexto operacional

Empresa e área de atuação, premissas do negócio e limitações de escopo. Ex.: “Você opera no RH da Contoso e só responde sobre processos internos.”

Regras explícitas

Não aconselhar juridicamente, sempre citar a fonte e escalar para humano quando preciso. Ex.: “Se não estiver nos documentos, diga que não sabe.”

Fontes autorizadas

SharePoint / OneDrive, base de conhecimento interna e sites corporativos. Conecte o agente à biblioteca com os manuais da empresa.

FunctionOne

Sem regras × Com regras

SEM REGRAS

- “Normalmente as empresas permitem esse reembolso.”
- “Você pode combinar isso com o seu gestor.”
- A IA responde por achismo, sem citar a fonte.

COM REGRAS

- “Segundo a Política de Reembolsos, esta despesa não é elegível.”
- “Conforme a Política de Home Office, exceções devem ser aprovadas.”
- A IA cita a fonte e o número da política.

Componentes do agente

As peças que dão vida ao seu agente.

FunctionOne

Os componentes de um agente

- Tópicos e gatilhos — definem as conversas e o que as inicia.
- Entidades e variáveis — capturam e guardam informações do usuário.
- Ferramentas, conectores, APIs, uso do computador e fluxos de agente — executam ações.
- Canais — onde o agente é publicado e conversa com as pessoas.

Nesta seção

Vamos detalhar cada componente com exemplos práticos.

Tópicos

Os blocos de construção da conversa

Um tópico representa um assunto ou fluxo de conversa. Ele é formado por um gatilho e por nós (nodes) que definem mensagens, perguntas, condições e ações. Os tópicos podem ser escritos manualmente no canvas clássico ou gerados por IA a partir de uma descrição. Bons agentes têm tópicos pequenos e objetivos, cada um resolvendo uma intenção.

Cada tópico = uma intenção do usuário, do gatilho até a resolução.

Gatilhos

- O gatilho define o que inicia um tópico — normalmente frases de exemplo que representam a intenção do usuário.
- Na experiência clássica, você adiciona várias frases de gatilho; o modelo reconhece variações parecidas.
- Há também gatilhos por evento e por atividade (ex.: início da conversa, mensagem recebida, redirecionamento).
- Gatilhos autônomos permitem iniciar o agente por eventos externos, sem uma pergunta do usuário.

Boa prática

Use de 5 a 10 frases de gatilho variadas para melhorar o reconhecimento.

Entidades

Como o agente entende dados na frase

Entidades identificam e extraem informações dentro do que o usuário escreve — como datas, números, e-mails, cidades ou cores. O Copilot Studio traz dezenas de entidades pré-construídas e permite criar entidades personalizadas (listas fechadas de itens ou por expressão regular). Elas tornam a conversa mais inteligente, reduzindo perguntas e validando respostas.

Pré-construídas para o comum; personalizadas para o que é do seu negócio.

Variáveis

- Variáveis armazenam valores durante a conversa — o que a entidade capturou, respostas de perguntas ou resultados de ações.
- Variáveis globais compartilham dados entre tópicos; variáveis de sistema trazem contexto pronto (idioma, canal, usuário).
- Podem ser usadas em condições, mensagens e ao chamar ferramentas e fluxos.
- Fórmulas em Power Fx permitem transformar e combinar variáveis sem código complexo.

Entidade × Variável

A entidade extrai o dado; a variável o guarda para usar depois.

FunctionOne

Ferramentas, conectores, APIs e uso do computador

Ferramentas & conectores

- Ferramentas conectam o agente a sistemas para executar ações.
- Mais de 1.000 conectores do Power Platform (SharePoint, Outlook, SQL, Dataverse e outros).
- Fluxos do Power Automate encapsulam automações e regras de negócio.

APIs & uso do computador

- Conectores e ações personalizados chamam APIs REST próprias.
- Prompts de IA (AI Builder) adicionam raciocínio generativo a uma ação.
- Uso do computador: o agente opera a interface de sites e apps quando não há API.

FunctionOne

Fluxos de agente

Automação determinística dentro do agente

Fluxos de agente (agent flows) trazem automações estruturadas e previsíveis para dentro do agente. Enquanto a orquestração generativa decide dinamicamente o que fazer, um fluxo executa uma sequência definida de etapas — chamar conectores, aplicar condições e loops, tratar dados. São ideais quando o processo precisa seguir sempre a mesma ordem, com resultado confiável e auditável.

Generativo para flexibilidade; fluxos para processos que exigem previsibilidade.

Conhecimento

Grounding, fluxos e ações: como o agente entende, decide e executa.

FunctionOne

Fontes de conhecimento e grounding

- SharePoint / OneDrive — Word, PDFs e wikis. Conexão nativa, sem código.
- Sites e URLs públicos — indexa páginas web específicas, como portais.
- Dataverse — tabelas e registros internos, sem conector premium.
- Ação / skill — fontes dinâmicas via API REST ou Power Automate.

O que é grounding?

Ancora as respostas do LLM em documentos reais — sem treinar o modelo. O agente pesquisa nas fontes e cita a origem.

Como o agente entende e responde

- Tópicos — um fluxo para cada assunto, com nós de mensagem, pergunta e ação.
- Gatilhos — frases que ativam um tópico; o modelo identifica a intenção.
- Entidades — extraem dados específicos: datas, números, nomes, categorias.
- Variáveis — armazenam o que foi coletado para uso posterior na conversa.

Dica

Tópicos de sistema (saudação, escalar, fim de conversa) já existem por padrão — customize-os primeiro.

Ações: quando o agente executa tarefas

Fluxos de agente

Aciona um fluxo direto da conversa. Ideal para processos multi-etapas.

Conector HTTP (REST)

Chama qualquer API REST: configure URL, método, headers e body.

AI Builder / Prompts

Classifica, extrai ou resume como etapa do fluxo. Incluso no M365.

FunctionOne

Agentes autônomos

- Reativo — aguarda o usuário iniciar a conversa e responde quando perguntado.
- Autônomo — iniciado por eventos: e-mail, item criado ou horário.
- Gatilhos — agendamento, evento no M365 ou chamada de API via webhook.
- Condição de negócio — SLA vencendo, estoque baixo, aprovação pendente.

Na prática

Monitora e-mails de suporte › classifica a urgência › cria o ticket › avisa o responsável no Teams — sem humano.

FunctionOne

Uso do computador

O agente controla um navegador ou aplicação como um humano — sem precisar de API.

Funciona com uma sessão de navegador controlada pela IA: abre e navega em sites, clica em botões, preenche formulários e lê informações da tela. Ideal para sistemas legados sem API, portais internos com formulários complexos e processos manuais repetitivos.

Como criar: descreva o objetivo, informe a URL inicial, defina inputs e outputs, teste e publique. Não substitui APIs quando elas existem.

Onde publicar e como governar

- Microsoft Teams — canal nativo, app pessoal ou de equipe. Maior adoção.
- SharePoint / site web — embed via widget HTML em qualquer página.
- Outros canais — e-mail, SMS e apps custom via Direct Line API.
- Controle de acesso — toda a org, grupos do Entra ID ou usuários externos.

Governança

Políticas de DLP no Power Platform bloqueiam conectores não aprovados. Configure antes de publicar em produção.

Obrigado!

rodrigo.ventura@functionone.com.br

@function__one · functionone.com.br

Rodrigo Ventura — FunctionOne Tecnologia Corporativa

Vamos construir o primeiro agente da sua empresa juntos.

FunctionOne Microsoft

