L'AKADÉMIE DU DIGITAL · PROGRAMA DE FORMAÇÃO Certificação Qualiopi em preparação

Agente de IA e Chatbot No-Code

FOR-NOCODE-M4-A · Automatização e No-Code

Criar o seu assistente de IA e o seu chatbot sem programar, ligados aos seus dados

DURAÇÃO
7 h

PREÇO
450 € s/ IVA

PÚBLICO
Empresas e particulares

PRAZO DE ACESSO
Acesso em 2 dias úteis após validação da necessidade e dos pré-requisitos.

Preços indicados «a partir de», excluindo orçamento específico e promoções. Preços sem IVA, a partir de 2 participantes. IVA a 20 %.

Objetivos pedagógicos

- Compreender o que é um chatbot / assistente de IA no-code e os seus casos de utilização (suporte, FAQ, qualificação, interno)
- Distinguir chatbot com guião, assistente de IA conversacional e assistente ligado aos seus dados
- Escolher uma ferramenta no-code adequada (assistentes personalizados tipo GPTs, plataformas de chatbot, agentes no-code)
- Conceber um assistente: persona, âmbito, base de conhecimento, salvaguardas
- Construir um assistente ligado aos seus conteúdos (documentos, FAQ) e testá-lo
- Implementar (site, mensagens) e conhecer as boas práticas (fiabilidade, confidencialidade, RGPD, limites)

Público-alvo

- Empreendedores, trabalhadores independentes, responsáveis de marketing/comunicação e relação com o cliente
- Responsáveis de áreas de negócio que desejem um assistente interno (FAQ de RH, suporte, documentação)
- Qualquer pessoa que queira criar um assistente de IA sem competências técnicas

Pré-requisitos

- Saber utilizar um computador, um navegador web e criar contas online.
- Ter descoberto a IA generativa (módulo Bases da IA) e/ou o no-code (uma mais-valia).
- Dispor de conteúdos a explorar (FAQ, documentação) — uma mais-valia.
- Não é exigida nenhuma competência em programação.

Programa

TEORIA Módulo Teórico — Compreender e conceber um assistente de IA

Este módulo clarifica as noções de chatbot, de assistente de IA e de agente através de casos de utilização concretos (apoio ao cliente, FAQ interna, qualificação de leads, ajuda à documentação). Distingue o chatbot com guião (árvores de decisão), o assistente de IA conversacional e o assistente ligado a uma base de conhecimento, apresenta o panorama das ferramentas no-code (assistentes personalizados tipo GPTs, plataformas de chatbot, agentes no-code, ligação aos seus dados) e o método de conceção de um assistente (persona, âmbito, tom, base de conhecimento, salvaguardas), bem como as boas práticas e os limites (alucinações, confidencialidade, RGPD, supervisão humana, escalonamento).

Objetivo : compreender os tipos de assistentes de IA e saber conceber um assistente útil, fiável e respeitador da confidencialidade.

- Casos de utilização concretos e distinção clara dos tipos de assistentes.
- Método de conceção: persona, âmbito, base de conhecimento, salvaguardas.
- Boas práticas de fiabilidade, confidencialidade e supervisão humana.

Avaliação : Questionário de escolha múltipla sobre os tipos e as noções, exercício de enquadramento de um assistente (necessidade, persona, âmbito).

Acolhimento e apresentação	15 min	Apresentar o programa, os objetivos e o quadro (confidencialidade). Apresentação oral, suporte visual (diapositivos), ronda de apresentações.	
Chatbot, assistente, agente?	40 min	Definições e casos de utilização (suporte, FAQ, qualificação, interno). Exposição interativa, exemplos, debate.	Perguntas orais; questionário de escolha múltipla sobre as noções.
Os tipos de assistentes	45 min	Chatbot com guião vs assistente conversacional vs assistente ligado a uma base de conhecimento. Exposição, comparação, exemplos, demonstrações.	Exercício de distinção dos tipos.
Panorama das ferramentas no-code	45 min	Assistentes personalizados (GPTs), plataformas de chatbot, agentes no-code, ligação aos dados. Panorama de ferramentas (ilustrativo), demonstrações.	Questionário de escolha múltipla sobre as ferramentas.
Conceber e proteger	45 min	Persona, âmbito, base de conhecimento, salvaguardas; alucinações, confidencialidade, RGPD, escalonamento. Exposição, método de enquadramento, boas práticas.	Exercício de enquadramento de um assistente.
Síntese	10 min	Resumir os pontos-chave e preparar a oficina. Resumo, feedback dos participantes.	Questionário rápido de escolha múltipla no final do módulo.

OFICINA **Oficina Prática — Construir e implementar o seu assistente**

A partir de um caso condutor (assistente de FAQ, suporte ou assistente interno sobre uma documentação), os participantes concebem o seu assistente (persona, âmbito, base de conhecimento através da importação de documentos/FAQ, mensagens-chave e salvaguardas), constroem-no numa ferramenta no-code, testam-no (perguntas-tipo, casos-limite, tom) e implementam-no depois (integração num site ou numa aplicação de mensagens) e apresentam-no, identificando os limites. Nenhum dado pessoal real é utilizado.

Objetivo : construir e implementar um assistente de IA no-code funcional, ligado aos seus conteúdos e testado.

- Realização concreta de um assistente ligado aos seus documentos.
- Conceção estruturada: persona, âmbito, salvaguardas.
- Testes com perguntas-tipo e casos-limite.
- Implementação e distanciamento crítico sobre os limites e a confidencialidade.

Avaliação : produção dos entregáveis (ficha de enquadramento, assistente funcional, conjunto de testes), apresentação oral curta e revisão coletiva.

Início e escolha do caso	15 min	Apresentar os casos condutores e escolher; lembrete de confidencialidade. Apresentação dos casos, constituição dos grupos.	
Enquadramento do assistente	45 min	Definir persona, âmbito, base de conhecimento, salvaguardas. Trabalho prático guiado, ficha de enquadramento, acompanhamento.	Entregável: ficha de enquadramento.
Construção e base de conhecimento	1h00	Construir o assistente e alimentá-lo (documentos/FAQ). Trabalho prático guiado passo a passo, importação de conteúdos.	Etapa funcional validada.
Testes e implementação	45 min	Testar (perguntas-tipo, casos-limite, tom) e implementar (site/mensagens). Trabalho prático, conjunto de testes, integração, ajustes.	Entregável: assistente funcional + conjunto de testes.
Apresentação de resultados e limites	25 min	Apresentar o assistente e identificar os limites; boas práticas. Apresentações curtas, revisão coletiva, feedback.	Avaliação sumativa: assistente + apresentação + questionário final de escolha múltipla.
Inquérito de satisfação	10 min	Recolher a satisfação a quente. Questionário de satisfação.	Inquérito de satisfação.

Modalidades e meios pedagógicos

Formação presencial nas nossas instalações ou nas suas, em grupo reduzido. Alternância de contributos teóricos, oficinas práticas e simulações.

Material necessário :

8 GB de RAM

Modalidades de avaliação

Avaliação das aprendizagens durante e no final da formação; certificado de conclusão entregue a cada formando.

Acessibilidade

Formação acessível a pessoas com deficiência. Contacte-nos antes da inscrição para estudarmos as adaptações necessárias.

Financiamento

Orçamento ou convenção de formação a pedido. A certificação Qualiopi está em preparação: a elegibilidade para financiamentos OPCO será aberta após a sua obtenção.

Auditoria de certificação prevista para T1 2027. Sem elegibilidade OPCO antes da sua obtenção.