



Microsoft 365
Copilot

Descubra a IA

Um Guia Prático para o Copilot Chat em Todos
os Departamentos

E-book





Índice

01

A nova realidade
do trabalho

02

IA que se adapta
ao seu negócio

Departamentos

03 Suporte ao Cliente

04 Finanças

05 Recursos Humanos

06 TI

07 Jurídico

08 Marketing

09 Vendas

10

Catalisador da
transformação
empresarial

01

A nova realidade do trabalho

O ritmo empresarial está a acelerar, criando novas oportunidades de inovação, agilidade e impacto. À medida que o trabalho se torna mais dinâmico, os colaboradores em todas as funções estão a adaptar-se para satisfazer expectativas e prioridades em evolução. Contudo, para tirarem partido de todo o seu potencial, precisam de suporte para superar a complexidade: simplificar tarefas de rotina, manter a concentração perante entradas constantes e mudar da execução reativa para a execução estratégica.

A IA está a emergir como uma força motriz imprescindível, ajudando as pessoas a concentrarem-se em trabalhos de valor acrescentado, agilizando a tomada de decisões e melhorando a experiência dos colaboradores. Na realidade, de acordo com o Índice de Tendências do Trabalho de 2025 da Microsoft, **82%** dos líderes dizem estar confiantes de que irão utilizar mão de obra digital para expandirem a capacidade da força de trabalho nos próximos 12 a 18 meses. O objetivo não é substituir pessoas, mas apoiá-las com ferramentas que reduzam o atrito, aumentem a concentração e ampliem o respetivo impacto.¹

Este e-book mostra como o Microsoft 365 Copilot Chat e os agentes podem ajudar as equipas em toda a sua organização a trabalharem de forma mais inteligente, evoluírem mais rapidamente e concentrarem-se no que é mais importante. Tudo com exemplos reais e orientações práticas para acelerar a estratégia de cada equipa. **Transformação de IA.**

02

IA que se adapta ao seu negócio

O Copilot Chat é um assistente de IA seguro baseado nos modelos mais recentes e integrado na Web que disponibiliza uma forma acessível de implementar a IA na sua organização. Incluído nas subscrições do Microsoft 365 Business e Enterprise, ajuda os colaboradores a aumentar a produtividade com pedidos simples: criar conteúdo, responder a perguntas, gerar ideias e até criar agentes personalizados através da versão Lite do Copilot Studio para automatização de tarefas repetitivas. É uma maneira segura e fácil de usar para explorar a IA, aumentar a confiança e desbloquear eficiências diárias.

O Microsoft 365 Copilot aperfeiçoa este conceito com capacidades de IA mais avançadas e integração perfeita do Copilot Chat no Teams e nas aplicações do Microsoft 365. Com esta atualização, o Copilot Chat vai além das fronteiras da Web para se ligar aos dados da organização de forma segura e em conformidade, permitindo automatização avançada, insights personalizados e colaboração perfeita em escala. Também torna disponíveis mais capacidades do Copilot Studio, permitindo que as organizações liguem os respetivos agentes ao conhecimento empresarial tendo em vista a aceleração da inovação sem perda de controlo.

Das TI e dos RH ao marketing, às vendas, às finanças, ao jurídico e ao suporte ao cliente, o Copilot Chat capacita as equipas a evoluir de um comportamento reativo para um comportamento estratégico, de sobrecarregadas para inovadoras. Não se trata apenas de trabalhar mais rápido, trata-se de desbloquear um novo potencial entre as equipas da sua organização.

Vamos analisar as principais funções que estão a transformar a forma como as equipas em toda a sua organização podem trabalhar.

Copilot Chat no Suporte ao Cliente

As equipas de suporte ao cliente trabalham arduamente para gerir grandes volumes de consultas, mas o ritmo e a complexidade podem tornar difícil responder de forma rápida e consistente.

Exemplo

Um agente de suporte pode gastar entre 10 e 15 minutos para elaborar uma resposta ponderada para um só cliente, deixando muitos pedidos de suporte por resolver.

Mudança

O Copilot Chat pode viabilizar um suporte ao cliente mais rápido e personalizado mediante a análise de consultas e a elaboração de respostas. Melhora o tempo de resposta e a qualidade do serviço, gerando respostas rápidas e personalizadas e identificando problemas recorrentes.

Principais funcionalidades

- Analisa e prioriza consultas recebidas
- Elabora respostas personalizadas instantaneamente
- Identifica tendências e problemas recorrentes

Resultado

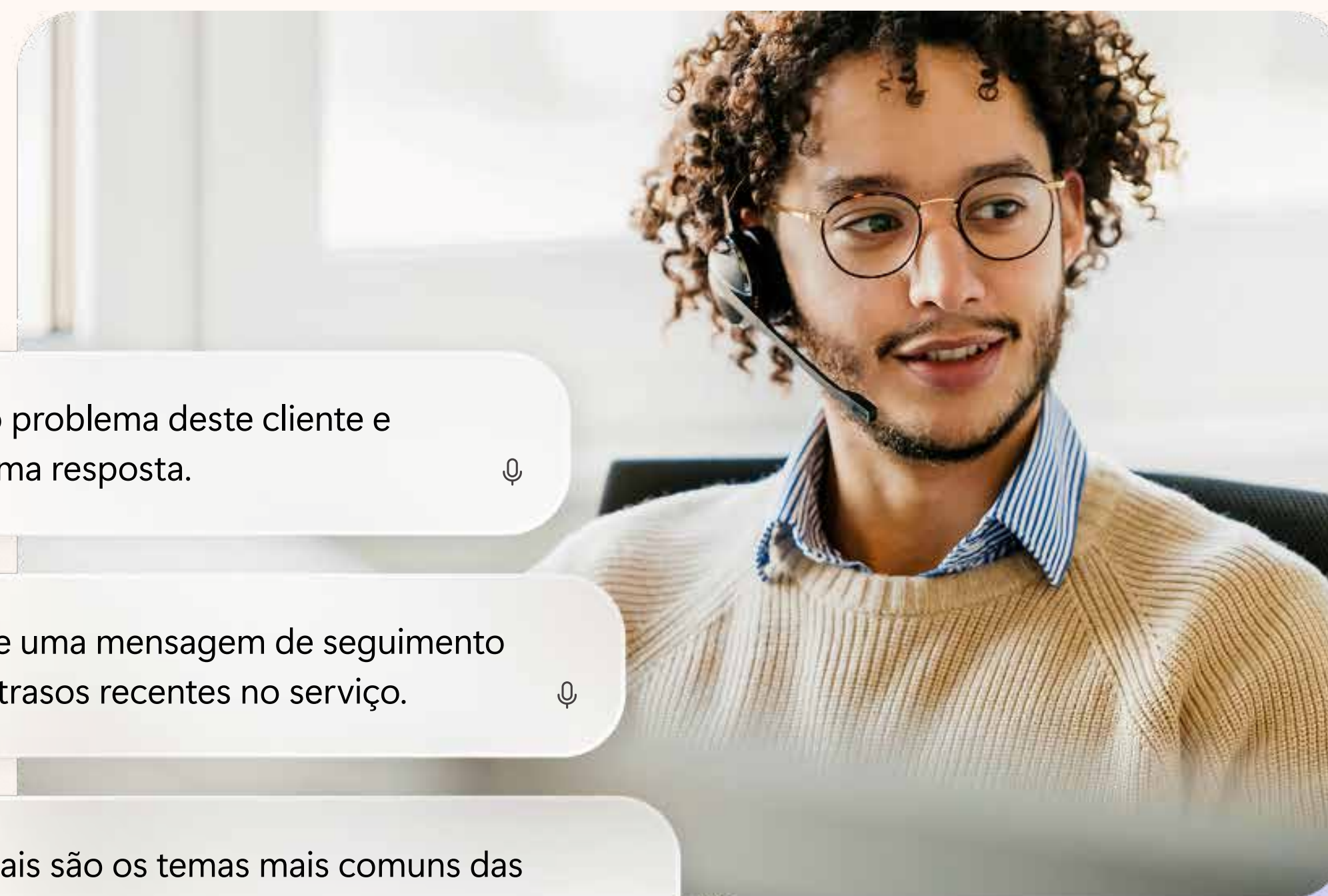
Com tarefas repetitivas geridas, as equipas de suporte ao cliente podem concentrar-se em fornecer um serviço excecional e criar relações mais fortes.

As equipas de suporte ao cliente podem utilizar pedidos como:

+ Resume o problema deste cliente e elabora uma resposta.

+ Sugere uma mensagem de seguimento para atrasos recentes no serviço.

+ Quais são os temas mais comuns das mensagens recebidas hoje?



Copilot Chat para Finanças

As equipas financeiras gerem responsabilidades complexas, como elaboração de relatórios e planeamento orçamental, mas a natureza repetitiva destas tarefas pode atrasar a tomada de decisões e limitar o tempo para análises progressistas.

Exemplo

Um analista financeiro pode passar horas a compilar dados e verificar cálculos para uma revisão orçamental.

Mudança

O Copilot Chat pode automatizar processos financeiros e fornecer insights em tempo real. Pode analisar dados financeiros e gerar relatórios, poupando tempo para o planeamento financeiro estratégico.

Principais funcionalidades

- Automatiza a geração de relatórios e o planeamento orçamental
- Analisa dados financeiros e identifica insights
- Elabora resumos, previsões e apresentações

Resultado

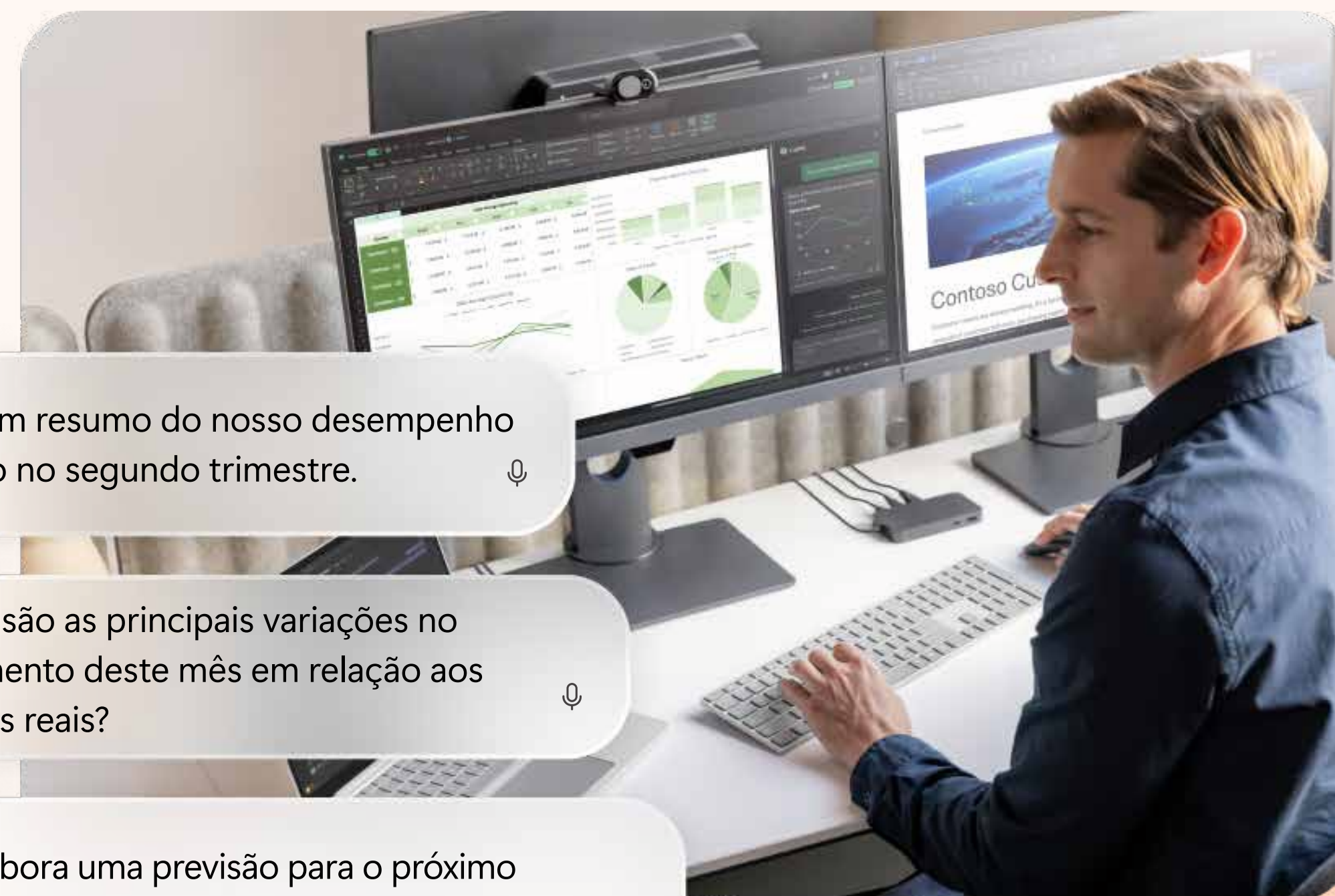
Com tarefas repetitivas automatizadas, as equipas financeiras podem concentrar-se em trabalhos de alto impacto, como planeamento de cenários e decisões estratégicas de investimento.

As equipas financeiras podem utilizar pedidos como:

+ Elabora um resumo do nosso desempenho financeiro no segundo trimestre. 🗣️

+ Quais são as principais variações no orçamento deste mês em relação aos valores reais? 🗣️

+ Elabora uma previsão para o próximo trimestre com base nas tendências atuais. 🗣️



Copilot Chat para Recursos Humanos

Os profissionais de RH lidam com um vasto conjunto de responsabilidades essenciais, como rever currículos e gerar relatórios, o que pode tornar desafiante priorizar iniciativas estratégicas, como desenvolvimento de talentos e criação de cultura.

Exemplo

Um gestor de RH pode passar horas a recolher dados de desempenho e feedback para se preparar para uma revisão de talentos.

Mudança

O Copilot Chat pode ajudar os profissionais de RH a automatizar a documentação e obter dados relevantes rapidamente. Pode fornecer respostas contextuais a partir de e-mails, notas de reuniões e formulários de feedback, ajudando as equipas de RH a concentrarem-se em prioridades estratégicas.

Principais funcionalidades

- Automatiza a documentação e a elaboração de relatórios
- Analisa o feedback dos colaboradores e os dados de desempenho
- Elabora planos de comunicação e desenvolvimento de RH

Resultado

Com tarefas de rotina geridas de forma eficiente, os RH podem concentrar-se no desenvolvimento dos colaboradores, na cultura e na tomada de decisões estratégicas.

As equipas de RH podem utilizar pedidos como:

+ Resume as principais conclusões da reunião da comissão de contratação da semana passada. 🗣️

+ Quais são os temas mais comuns no feedback recente dos colaboradores? 🗣️

+ Elabora um plano de desenvolvimento para um colaborador com elevado potencial com base em avaliações recentes. 🗣️



Copilot Chat para

TI

As equipas de TI gerem tarefas críticas, como infraestrutura, suporte e documentação. Um tipo de trabalho que é essencial, mas muitas vezes limita o tempo para tarefas de inovação e planeamento a longo prazo.

Exemplo

Um administrador de TI pode passar horas a compilar relatórios de desempenho do sistema ou a responder a consultas de rotina dos utilizadores.

Mudança

O Copilot Chat pode simplificar os workflows de TI ao fornecer insights contextuais e em tempo real. Pode consolidar dados a partir de e-mails, pedidos de suporte e registos do sistema para fornecer insights precisos e acionáveis.

Principais funcionalidades

- Resume relatórios técnicos e registos de incidentes
- Automatiza a documentação e a monitorização da conformidade
- Auxilia no planeamento de projetos e na comunicação com os intervenientes

Resultado

As equipas de TI podem mudar do suporte reativo para a inovação proativa, concentrando-se em iniciativas estratégicas, como cibersegurança e transformação digital.

As equipas de TI podem utilizar pedidos como:

+

Resume os principais problemas com base nos relatórios de incidentes da semana passada.



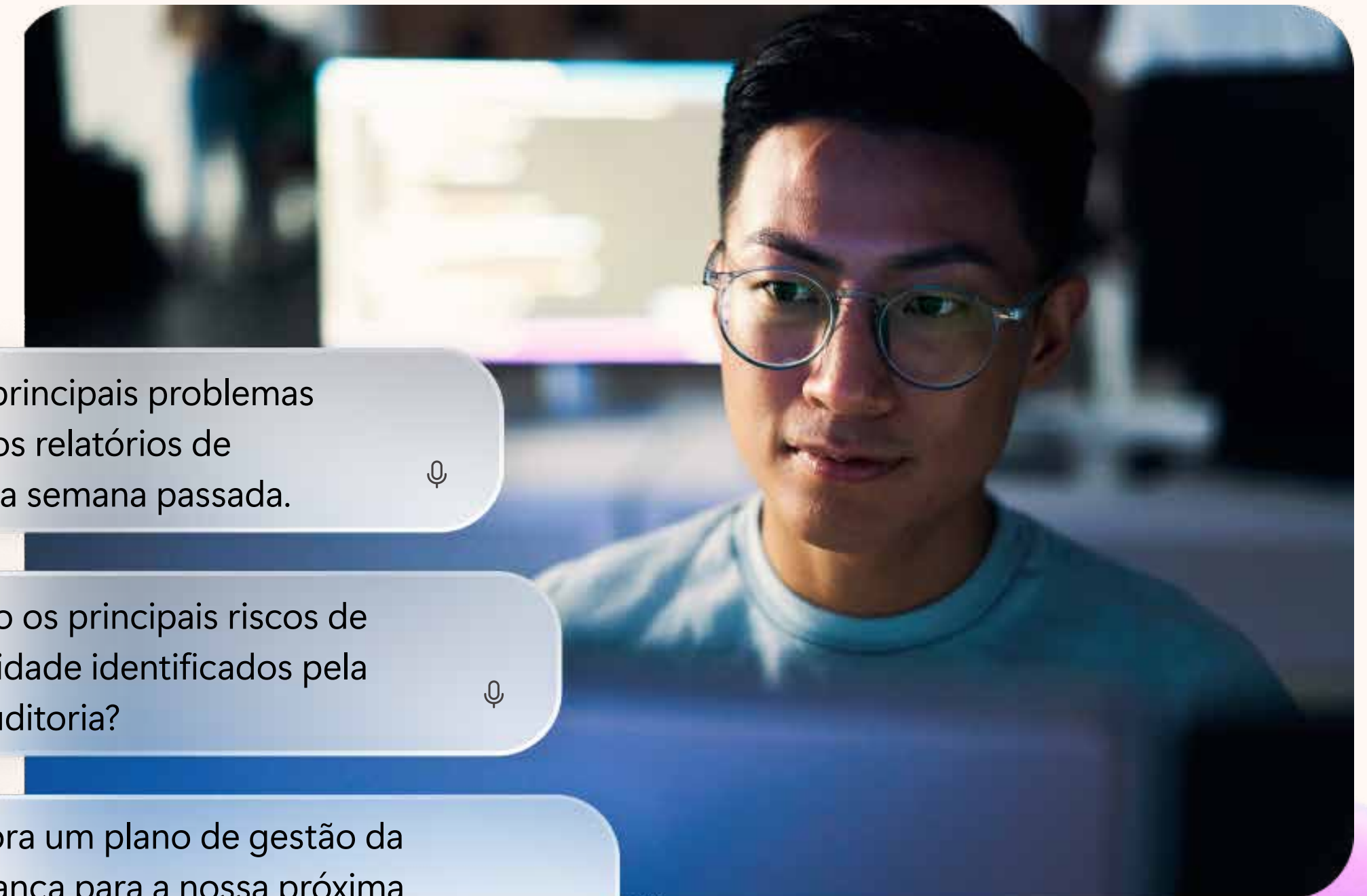
+

Quais são os principais riscos de conformidade identificados pela última auditoria?



+

Elabora um plano de gestão da mudança para a nossa próxima atualização do sistema.



Copilot Chat para Jurídico

As equipas jurídicas gerem um elevado volume de revisão de documentos e análise de contratos, o que pode tornar difícil priorizar a gestão proativa de riscos e o aconselhamento estratégico.

Exemplo

Um consultor jurídico pode gastar várias horas a referenciar cláusulas contratuais, em vez de aconselhar sobre implicações comerciais mais amplas.

Mudança

O Copilot Chat pode simplificar os workflows jurídicos ao resumir documentos complexos e disponibilizar recomendações executáveis. Pode fornecer resumos rápidos e precisos, permitindo que os profissionais jurídicos se concentrem em trabalho de maior valor.

Principais funcionalidades

- Revê e resume contratos e documentos legais.
- Destaca os principais riscos e obrigações.
- Elabora memorandos jurídicos e resumos de conformidade.

Resultado

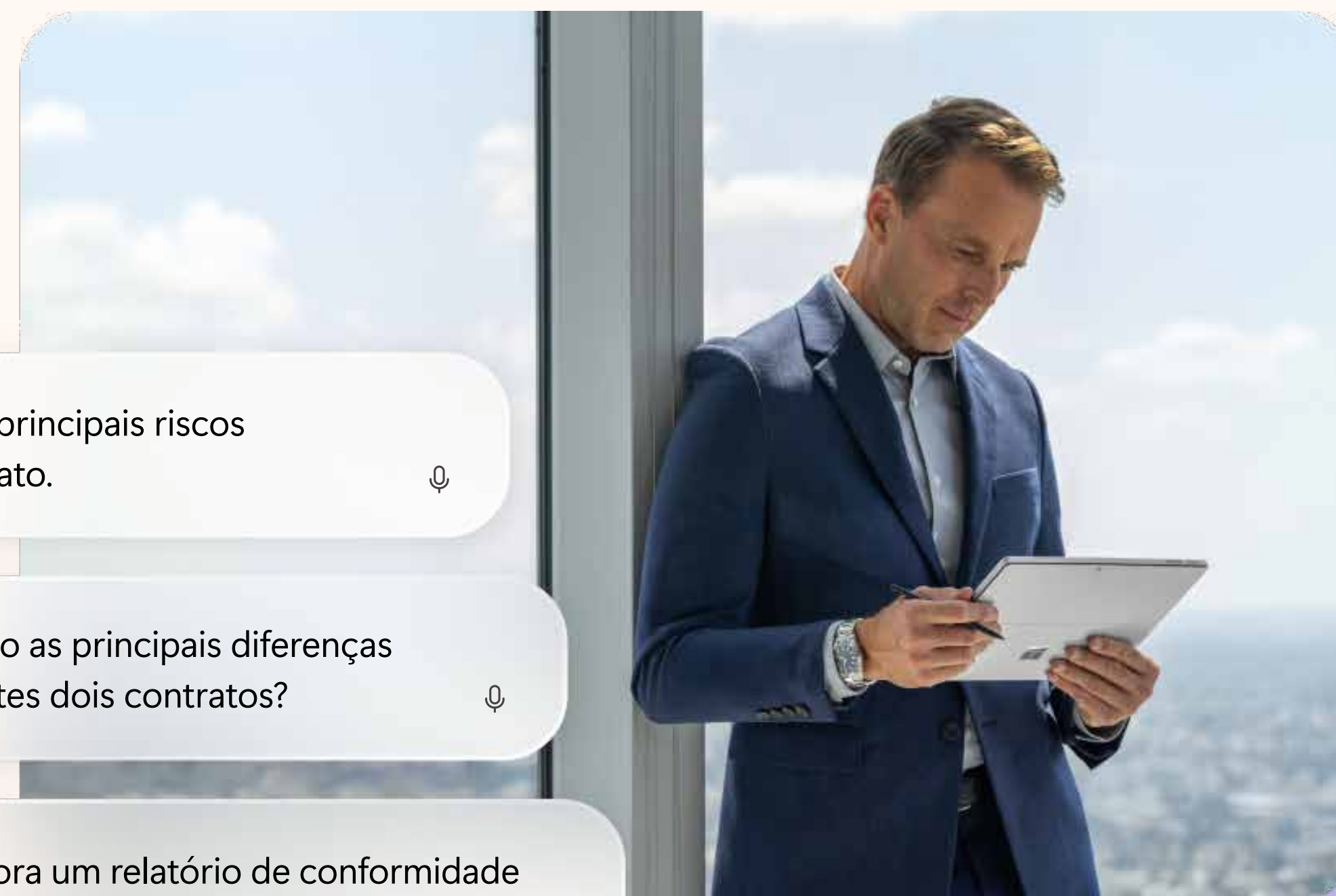
Com tarefas de rotina automatizadas, as equipas jurídicas podem concentrar-se em fornecer aconselhamento estratégico e mitigar riscos de forma mais proativa.

As equipas jurídicas podem utilizar pedidos como:

+ Resume os principais riscos deste contrato.

+ Quais são as principais diferenças entre estes dois contratos?

+ Elabora um relatório de conformidade para este conjunto de documentos.



Copilot Chat para Marketing

As equipas de marketing combinam trabalho criativo e analítico, muitas vezes contando com ferramentas fragmentadas e dados dispersos. Sem uma perspetiva unificada, é um desafio descobrir insights ou concentrar-se totalmente na estratégia criativa.

Exemplo

Um profissional de marketing que prepara a avaliação de desempenho de uma campanha passa horas a recolher métricas e a formatar diapositivos antes mesmo de pensar em novas ideias.

Mudança

O Copilot Chat pode simplificar workflows ao agir como um assistente em tempo real que obtém dados e gera conteúdo. Analisa documentos, e-mails, conversas do Teams e relatórios para fornecer insights rápidos e precisos. Também pode refinar mensagens, gerar sinopses criativas e sugerir otimizações com base em dados.

Principais funcionalidades

- Resume o desempenho da campanha e o estudo de mercado
- Analisa o envolvimento do cliente em tempo real
- Cria conteúdo, relatórios e apresentações

Resultado

O Copilot Chat pode poupar tempo e aumentar a criatividade ao dar acesso instantâneo às informações certas, permitindo que as equipas se concentrem na estratégia e em campanhas impactantes.

Os profissionais de marketing podem utilizar pedidos como:

+ Resume o desempenho da nossa última campanha por e-mail.

+ Quais são os ativos com melhor desempenho do primeiro trimestre?

+ Elabora um diapositivo de apresentação com as principais conclusões da nossa análise de mercado mais recente.



Copilot Chat para Vendas

É frequente as equipas de vendas envolverem-se em trabalho administrativo demorado, como recolher manualmente dados de CRM, e-mails e relatórios, o que as deixa com visibilidade limitada e menos tempo para planeamento estratégico ou uma interação mais profunda com os clientes.

Exemplo

Um gestor de vendas pode passar horas a recolher interações anteriores e o histórico de vendas para preparar uma reunião com um cliente.

Mudança

O Copilot Chat pode consolidar dados de várias origens para fornecer insights instantaneamente. Gera relatórios, elabora e-mails e fornece recomendações com base no sentimento do cliente ou nas tendências de vendas.

Principais funcionalidades

- Resume as interações e o feedback dos clientes
- Analisa dados de vendas e identifica tendências
- Elabora e-mails personalizados ou propostas

Resultado

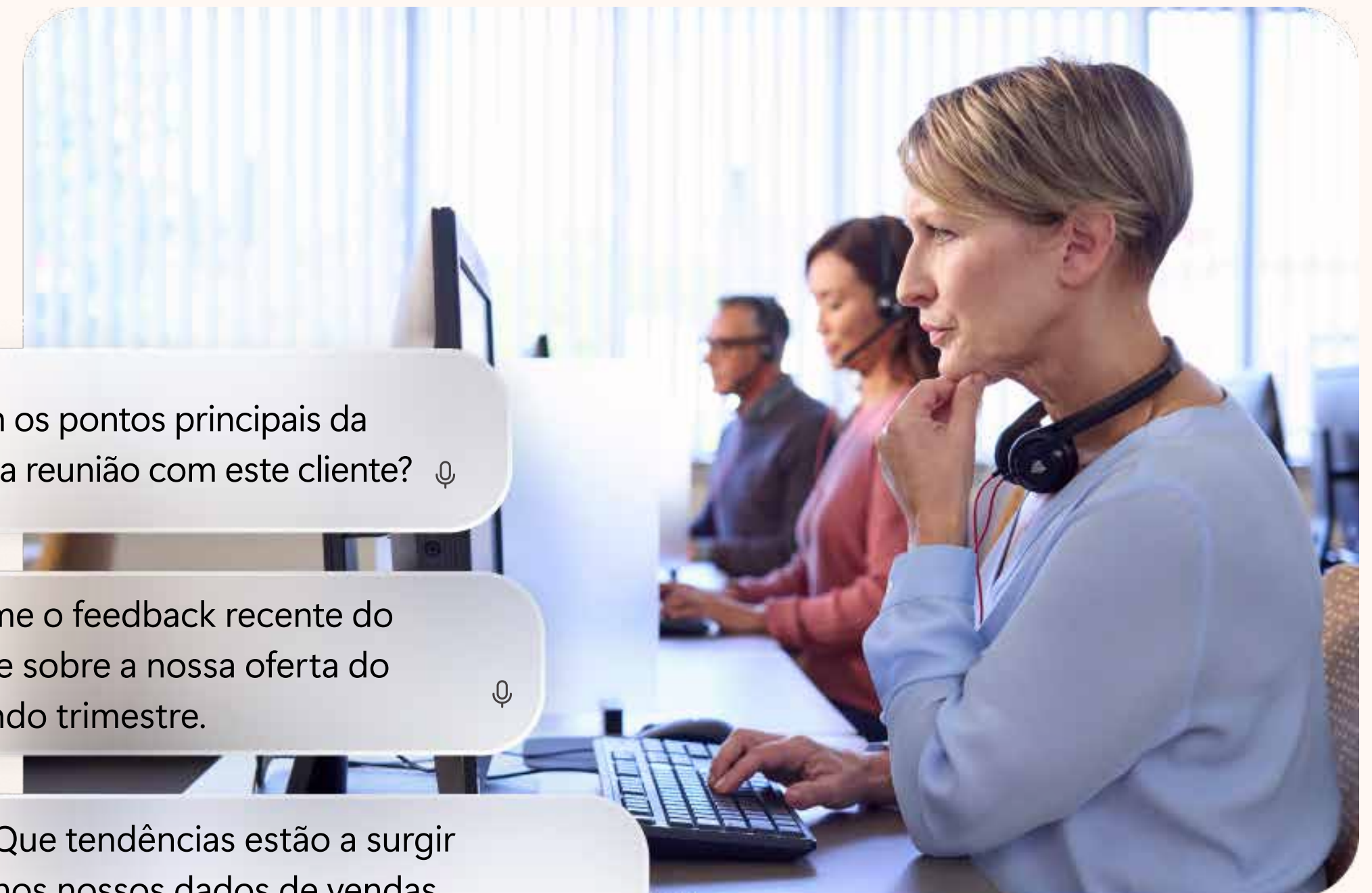
O Copilot Chat pode ajudar as equipas de vendas a tornarem-se mais estratégicas, fornecendo insights e libertando tempo para o envolvimento significativo com o cliente e o fecho de negócios.

Os profissionais de vendas podem utilizar pedidos como:

+ Quais foram os pontos principais da minha última reunião com este cliente? 

+ Resume o feedback recente do cliente sobre a nossa oferta do segundo trimestre. 

+ Que tendências estão a surgir nos nossos dados de vendas do primeiro trimestre? 



Catalisador da transformação empresarial

Fonte:

1º2025: O Ano do Nascimento da Empresa de Fronteira", Relatório Anual do Índice de Tendências do Trabalho, 23 de abril de 2025.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

A investigação do Índice de Tendências do Trabalho foi conduzida por uma empresa de pesquisa independente com 31.000 trabalhadores do conhecimento empregados ou independentes em tempo integral em 31 mercados entre 6 de fevereiro de 2025 e 24 de março de 2025. Trabalhadores do conhecimento, neste contexto, significa aqueles que normalmente trabalham numa secretária (em casa ou num escritório).

© 2025 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Este documento é fornecido "tal como está". As informações e opiniões expressas neste documento, incluindo os URLs e outras referências a sites, podem ser alteradas sem aviso prévio. O utilizador é o único responsável pela utilização destas informações. Este documento não lhe confere quaisquer direitos legais relativamente a qualquer propriedade intelectual em qualquer produto da Microsoft. Pode copiar e utilizar este documento para fins internos e de referência.

Entre as equipas (marketing, vendas, RH, finanças, TI, jurídico e suporte ao cliente), o Microsoft 365 Copilot Chat pode redefinir como o trabalho é feito. Ao simplificar tarefas repetitivas, revelar insights relevantes e permitir interações em linguagem natural com os dados da sua organização, o Copilot Chat pode ajudar os colaboradores a evoluírem mais rapidamente, pensarem em grande e operarem de forma mais estratégica.

É muito mais do que uma ferramenta de produtividade. É um catalisador para a mudança organizacional. Quer esteja a otimizar campanhas, a preparar-se para reuniões importantes ou a analisar o desempenho financeiro, o Copilot Chat dá-lhe acesso instantâneo ao poder da IA de forma segura, responsável e perfeitamente integrada no workflow.

Com o Copilot Chat, não está apenas a acompanhar o ritmo da mudança, está a liderá-la.



Transforme a sua organização: **Comece hoje mesmo.**

Leia o Índice de Tendências de Trabalho de 2025 para saber mais sobre o aparecimento de um novo conceito de empresa: Empresa de Fronteira. Os seus alicerces são a obtenção de informações on-demand, equipas compostas por pessoas e agentes, e uma transformação única numa geração na forma como trabalhamos.



Ler o relatório

Visite a Biblioteca de Cenários da Microsoft para descobrir uma coleção de cenários de agentes e do Copilot em diferentes funções e setores, que foram criados para acelerar a transformação da IA da sua organização: [Biblioteca de Cenários da Microsoft – Adoção da Microsoft](#).

