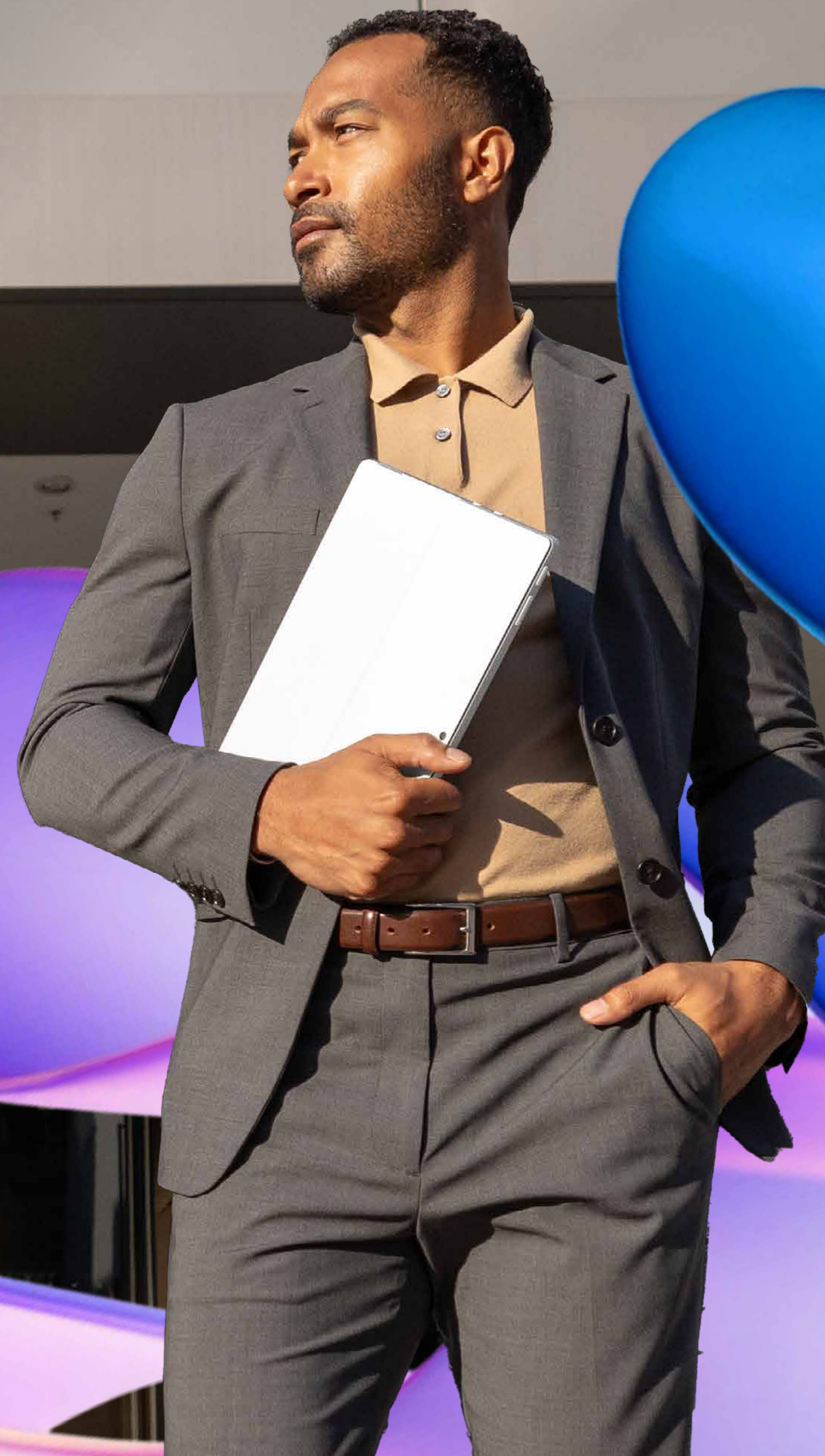




Microsoft 365
Copilot

Converte-se numa Empresa de Fronteira

Com o Microsoft 365 Copilot
e Agentes



Índice

01 O apelo à inovação das empresas de fronteira	02 Três fases da transformação da IA	03 Fase um: Humano com assistente	04 Fase dois: Equipas de humanos + agentes
05 Fase três: Humanos lideram, agentes executam	06 Microsoft 365 Copilot: IA criada para o trabalho	07 Mapa de objetivos da implementação de IA	08 A fronteira está à sua espera

01

O apelo à inovação das empresas de fronteira

A oportunidade nunca foi tão grande. Os mercados recompensam a velocidade e os clientes esperam experiências excepcionais, e as organizações finalmente dispõem de tecnologia para tornar estes dois fatores realidade. Sem sobrecarregar os colaboradores, mas antes reinventando como se trabalha.

Contudo, há uma lacuna a colmatar. O Índice de Tendências do Trabalho de 2025 da Microsoft é muito explícito: **53%** dos líderes afirmam que a produtividade tem de aumentar, mas **80%** dos colaboradores comunicam que não têm tempo ou energia para cumprir as metas.¹ O espaço entre o que é necessário e o que é possível é onde a transformação acontece.

As Empresas de Fronteira estão a tirar partido desse espaço. Estas organizações integraram a IA na estrutura do trabalho, adotando agentes de IA como colegas digitais que gerem tarefas repetitivas, enquanto os humanos se concentram na estratégia, criatividade e inovação. Quando cada colaborador tem inteligência sempre disponível e as equipas evoluem através da colaboração humano-agente, o trabalho concretiza o seu verdadeiro propósito: ser significativo.

No entanto, evoluir rapidamente pode criar novas vulnerabilidades. É por isso que as Empresas de Fronteira agem com rapidez e prudência, dimensionando a IA enquanto incorporam segurança, conformidade e utilização responsável desde o início.

A transformação
é real



71%
dos colaboradores das
Empresas de Fronteira
afirmam que a empresa
está a prosperar¹

Em comparação com
apenas **39%** a nível
global¹

Este guia apresenta as três fases
da transformação da IA.

Vamos descrever cada fase, destacar as decisões
mais importantes e explorar como pode evoluir
sem comprometer a segurança.



Três fases da transformação da IA

Nenhuma empresa se converte numa Empresa de Fronteira do dia para a noite. É um percurso cuidadosamente ponderado cuja meta é alcançar a maturidade da IA, criando novas possibilidades a cada passo.

Segurança em primeiro lugar

As organizações que evoluem mais rapidamente com a IA não são aquelas que recorrem a atalhos na segurança. São aquelas que criam confiança desde o início. Quando os colaboradores sabem que a IA respeita as permissões de dados, quando os líderes veem a conformidade incorporada em cada interação e quando a governação está incorporada e não é adicionada posteriormente, a transformação acelera. Com o parceiro de IA certo, a segurança não atrasa a adoção. Torna possível uma adoção ousada.

Cada percurso é diferente e muito raramente linear. A maioria das organizações tem diferentes departamentos em diferentes fases ao mesmo tempo. Este progresso assimétrico é natural. Os próximos capítulos exploram cada fase com orientações práticas para o percurso da sua organização.

Fase um: Humano com assistente

Reinvente a produtividade pessoal

Cada colaborador dispõe de um assistente de IA que trata das tarefas de rotina enfadonhas, permitindo-lhe dedicar-se ao trabalho que realmente importa.

Fase dois: Equipas de humanos + agentes

Transforme workflows

Os agentes de IA tornam-se colaboradores digitais nos seus processos, assumindo tarefas específicas sob orientação humana. Os seus colaboradores aprendem a delegar tarefas a estes agentes e a supervisioná-los, desenvolvendo competências como "gestores de agentes".

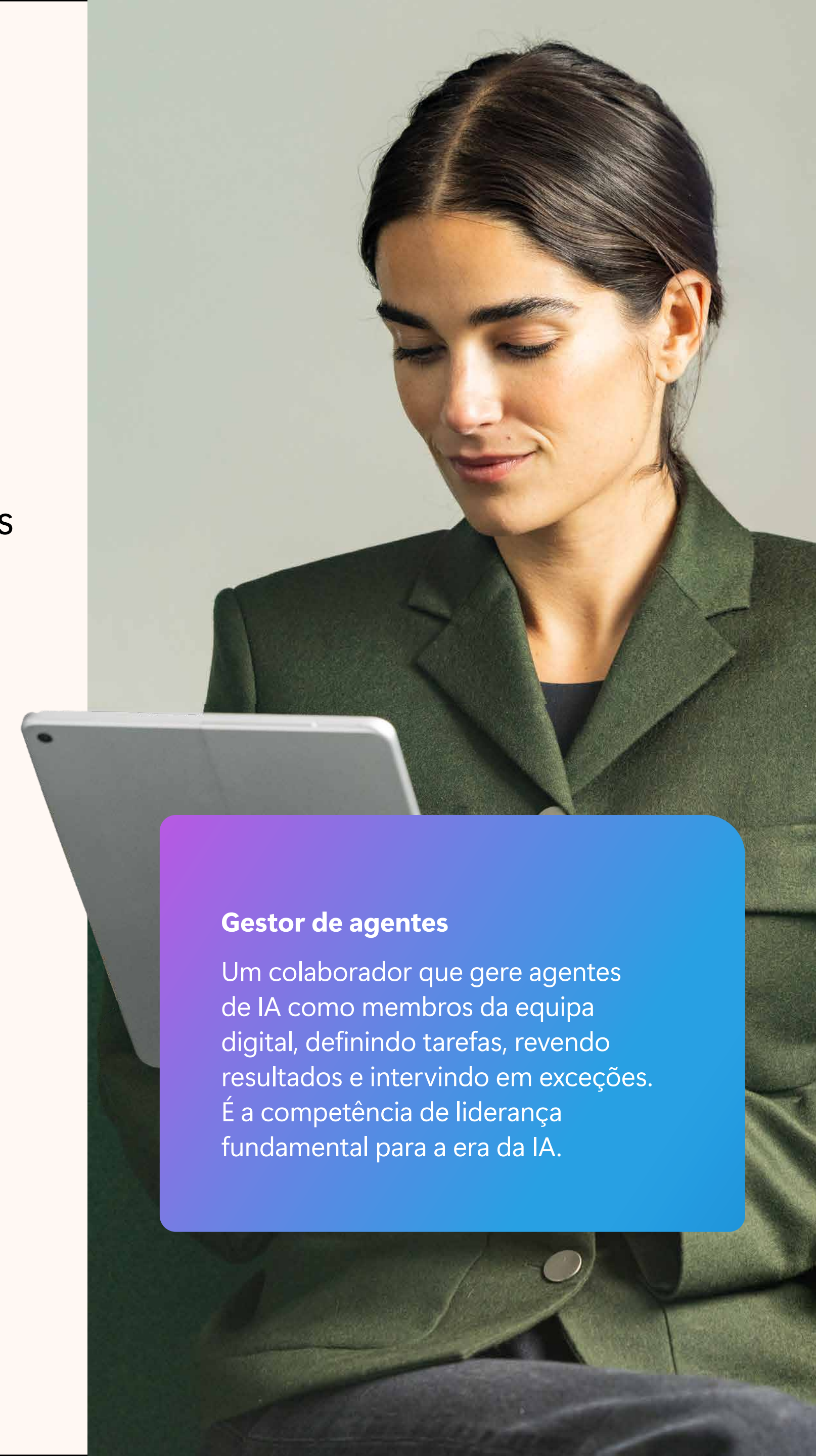
Fase três: Humanos lideram, agentes executam

Reinvente os seus processos de negócio

Os agentes executam processos ponto a ponto, enquanto os humanos fornecem supervisão estratégica. Os seus colaboradores passam da execução de tarefas para a modelação de estratégias, nutrindo relações e orientando o trabalho que define o futuro da sua organização.

Gestor de agentes

Um colaborador que gere agentes de IA como membros da equipa digital, definindo tarefas, revendo resultados e intervindo em exceções. É a competência de liderança fundamental para a era da IA.



03

FASE UM

Humano com assistente

Toda transformação de IA começa a nível individual. Nesta fase, cada colaborador dispõe de um assistente de IA pessoal para tratar do trabalho excessivo e libertar tempo. O impacto na produtividade é imediato, mas esta fase serve um propósito mais profundo: promover confiança, comprovar ganhos imediatos e criar os hábitos que permitem mudanças mais significativas posteriormente. Quando bem executada, esta fase aumenta o moral, reduz o cansaço e demonstra que a IA não é um conceito futuro, mas sim uma colega do presente.



Como funciona na prática

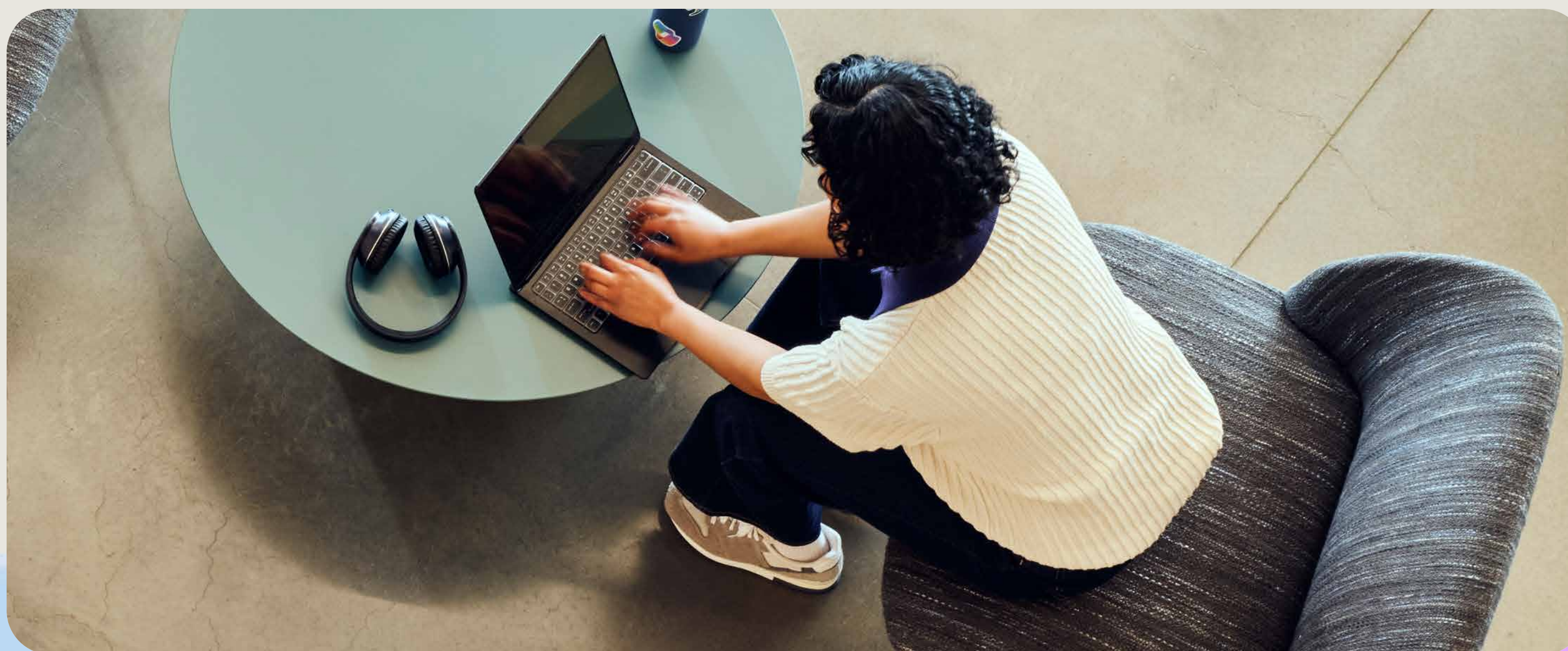
Os seus colaboradores precisam de um espaço de experimentação seguro. Uma vez que **75%** dos colaboradores já utilizam a IA no trabalho (muitas vezes através de ferramentas não autorizadas),² é necessário disponibilizar acesso aprovado com proteções claras. Disponibilize programas de literacia em IA, destaque como a IA acrescenta valor e demonstre o que é uma utilização responsável.

Onde começar

Dê prioridade às tarefas repetitivas e demoradas que são transversais às funções, como preparação de reuniões, gestão da caixa de entrada, resumo de documentos e elaboração de rascunhos iniciais. Estas vitórias rápidas demonstram valor imediato sem que seja necessário reformular processos empresariais inteiros.

Como dimensionar

Trate esta fase como uma etapa de aprendizagem. Implemente pilotos de equipa ou departamento, obtenha feedback e optimize a sua abordagem. Evite pilotos restritos que não é possível dimensionar. Em vez disso, implemente de forma abrangente com ciclos de feedback estruturados, para que os colaboradores possam moldar a IA com base no fluxo de trabalho diário. Monitorize as taxas de adoção, o tempo poupado e a satisfação dos colaboradores para medir o sucesso.



A Vodafone poupa tempo em escala

A trial inicial da Vodafone com o Microsoft 365 Copilot permitiu poupar, em média, cerca de três horas por semana, por colaborador. A empresa planeia disponibilizar o Copilot a cerca de 68.000 colaboradores.

[Leia a história completa](#)

04

FASE DOIS

Equipas de humanos + agentes

A segunda fase passa da produtividade individual para a melhoria de processos. Aqui, os agentes juntam-se aos workflows como colegas digitais, concluindo tarefas sob supervisão humana. Os colaboradores deixam de simplesmente "utilizar a IA" para passarem a geri-la.

É aqui que as equipas começam a perceber a verdadeira dimensão. As campanhas de marketing são lançadas mais rapidamente. O suporte ao cliente é dimensionado para gerir mais pedidos sem comprometer a qualidade. O discernimento e a criatividade humanos combinam-se com a eficiência dos agentes para alcançar resultados melhores do que seria possível individualmente.



Como funciona na prática

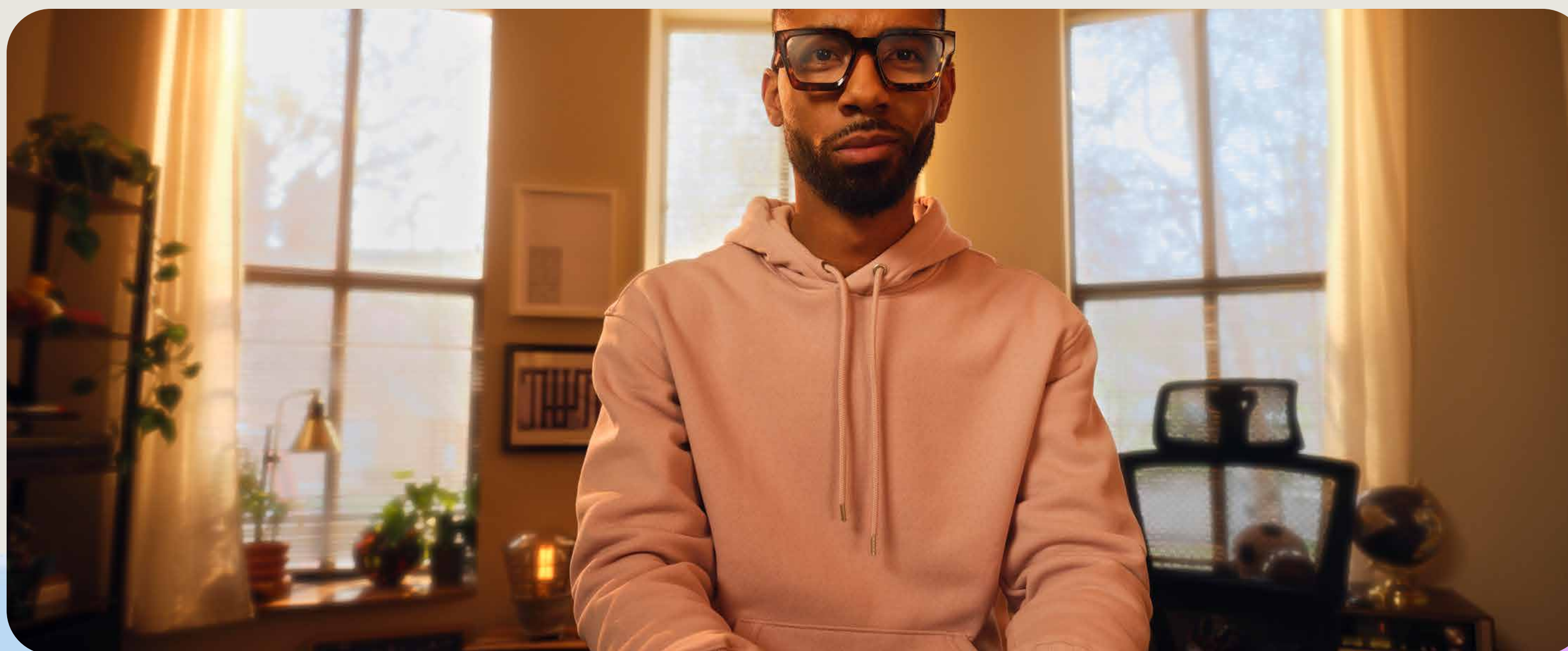
A formação vai para além da literacia básica em IA. Os colaboradores aprendem a delegar eficientemente tarefas aos agentes, definindo instruções claras e o estabelecendo padrões de desempenho. Os agentes tratam autonomamente do trabalho de rotina e alertam os colaboradores quando se deparam com exceções que exigem discernimento ou conhecimento especializado. Recomende às equipas que vejam os agentes não só como ferramentas, mas também como colegas juniores que requerem orientação prática.

Onde começar

Concentre-se em workflows repetíveis e orientados por processos, como desenvolvimento de campanhas, respostas RFP, reconciliações financeiras ou pedidos de serviço de RH. Os agentes concluem de forma fiável a maioria dos passos, encaminhando automaticamente os casos excepcionais para os humanos responsáveis pela definição de estratégias e decisões finais. Procure processos com volume elevado, estrangulamentos frequentes ou pontos problemáticos mensuráveis.

Como dimensionar

Realize projetos-piloto a nível do departamento onde o sucesso possa ser medido através de métricas claras. No suporte ao cliente, monitorize os tempos de resposta, as taxas de resolução e os níveis de satisfação. Nas finanças, monitorize a velocidade de reconciliação e a redução de erros. Trate cada piloto como uma oportunidade para codificar as melhores práticas e aplicá-las a workflows adjacentes.



A T-Mobile usa a IA em todas as conversações

A T-Mobile implementou um agente criado com o Copilot Studio que pesquisa de forma autónoma detalhes promocionais e especificações técnicas em vários sistemas. A aplicação que suporta este agente tornou-se a segunda aplicação mais popular da T-Mobile em toda a empresa, com mais de 83.000 utilizadores e 500.000 lançamentos por mês em todos os pontos de venda e centros de atendimento.

[Leia a história completa](#)

05

FASE TRÊS

Humanos lideram, agentes executam

É aqui que reinventa totalmente os processos de negócio. Nesta fase, os agentes deixam de apenas apoiar workflows ou tarefas individuais e passam a gerir processos ponto a ponto. Os colaboradores definem objetivos e mantêm a supervisão estratégica, enquanto os agentes executam tarefas autonomamente e alertam proativamente os humanos quando a sua intervenção é necessária.

A repartição do trabalho transforma a própria natureza do trabalho. As pessoas concentram-se na visão, nas relações e no crescimento, enquanto os agentes impulsionam as operações a uma escala sem precedentes. Isto proporciona uma eficiência revolucionária e permite expandir o impacto sem aumentar o número de efetivos.



Como funciona na prática

Nesta fase, a IA deve ser transversal a toda a organização. Todos os colaboradores devem compreender como os agentes funcionam e quando devem ser utilizados. Trata-se da transição de "utilizadores de IA" para "gestores de agentes". Funções inteiras podem ser reestruturadas com base em agentes: logística da cadeia de fornecimento, ciclos de fecho financeiro, monitorização da conformidade, faturação de clientes e muito mais. Em vez de automatizar partes de um processo, as funções são recriados do zero, com agentes como operadores principais e humanos como guias estratégicos.

Onde começar

A fase três é sinónimo de experimentações arrojadas. Procure funções em que a transformação proporcione um valor empresarial excecional, como a otimização da cadeia de fornecimento global, a gestão de riscos empresariais e o processo de integração de clientes ponto a ponto. Estas são áreas onde repensar o processo com base em agentes gera um desempenho inovador que redefine os limites do possível.

Como dimensionar

Realize pilotos em toda a organização com supervisão rigorosa. Trate os agentes como uma infraestrutura crítica para a missão, com proteções claras ao nível do desempenho e da gestão de falhas. Teste em diversas condições. Monitorize o cumprimento dos requisitos regulamentares. Inclua percursos claros de escalamento e pontos de controlo humanos antes da aplicação em toda a organização. Neste nível, o sucesso deve ser medido em toda a organização. Utilize dashboards para controlar o ROI, a conformidade e a redução de riscos em tempo real.



A Dow transforma-se em escala

A Dow implementou um agente que verifica as faturas para identificar erros de faturação ocultos em cobranças complexas. Poucas semanas após o arranque do piloto, o agente já identificava anomalias que os colaboradores levariam dias a encontrar. Após a aplicação a nível global, a Dow prevê milhões de dólares em poupanças anuais.

[Leia a história completa](#)

Microsoft 365 Copilot: IA criada para o trabalho

A conversão numa Empresa de Fronteira requer IA concebida especificamente para o trabalho. O Microsoft 365 Copilot oferece a mais recente inovação em IA, ajustada para o trabalho e adaptada à sua empresa.

Produtividade pessoal e da equipa

O Microsoft 365 Copilot reúne funcionalidades de Chat, Pesquisa, Agentes, Blocos de Notas e Criar numa experiência unificada concebida para o trabalho.

- O Copilot utiliza os modelos mais recentes disponíveis e baseia-se em dados da Web e de trabalho.
- Está integrado nas aplicações do Microsoft 365 e no Teams, com capacidades de IA avançadas, como o Modo de Agente, o Office Agent e agentes de raciocínio profundo para aumentar a produtividade pessoal e da equipa.
- Com agentes da Microsoft ou de terceiros de confiança, a Loja de Agentes é onde encontra agentes preparados para trabalhar consigo.

Processo de negócio

Crie os seus próprios agentes com o Copilot Studio utilizando linguagem natural ou ferramentas de programação profissionais com o Microsoft 365 Agent SDK. Aceda a agentes pré-criados na Loja de Agentes ou crie agentes personalizados no Copilot Studio.

- Escolha entre mais de 1500 conectores, dados, ações e canais para criar um agente, do mais simples ao mais sofisticado.
- Crie os seus modelos, dados e, ferramentas com o Azure AI Foundry e traga-os para o Copilot Studio para criar agentes poderosos e personalizados.
- As TI mantêm o controlo de todos os agentes na organização, com total visibilidade, segurança e controlos de conformidade.

IA preparada para empresas

O Sistema de Controlo do Copilot consiste num conjunto de ferramentas destinado a profissionais de TI que lhes permite compreender e gerir melhor a IA na respetiva organização.

- Os seus dados estão seguros no Microsoft Security Trust Boundary, garantindo conformidade e proteção em todos os níveis.
- A tecnologia capacita as pessoas para criar aquilo de que necessitam no trabalho. Criámos controlos robustos para ajudar a gerir a proliferação da IA na sua empresa, garantindo que apenas os colaboradores autorizados têm acesso às ferramentas certas e as utilizam de forma correta.
- A Análise do Copilot permite compreender e monitorizar a utilização, a adoção e o impacto empresarial do Copilot e dos agentes na organização.

07

Mapa de objetivos da implementação de IA

O Microsoft 365 Copilot oferece as capacidades de que necessita. Chegámos à execução. Esta estrutura de cinco passos dá orientação em cada fase da transformação da IA. Vai percorrer estes passos em níveis crescentes de maturidade à medida que a sua organização evolui da produtividade individual para equipas de humanos + agentes e processos de negócio reinventados.

Passo 1

Ative o Copilot Chat e prepare os seus colaboradores

Comece com acesso de IA seguro e gerido para os seus colaboradores. Trabalhe com os RH para definir como humanos e agentes irão colaborar, estabelecer relações humano/agente e desenvolver as capacidades de "gestor de agentes" de que as suas equipas necessitam para gerir a IA de forma eficaz.

Passo 2

Defina Unidades de Trabalho de Base

Identifique as áreas de trabalho discretas e mensuráveis em que o Copilot pode oferecer valor tangível. Estas áreas orientadas por resultados tornam-se o seu foco principal para a transformação.

Passo 3

Priorize e defina o âmbito das iniciativas por meio de agentes

Equilibre ganhos rápidos que demonstram impacto imediato com iniciativas estratégicas que estimulam transformações significativas. Associe cada iniciativa às suas Unidades Básicas de Trabalho e determine se os agentes do Copilot ou o Copilot Studio satisfazem melhor as suas necessidades.

Passo 4

Valide através de um piloto ou uma prova de conceito

Teste a sua abordagem em ambientes controlados antes do dimensionamento em escala. Incorpore a governação desde o início, faça iterações rápidas com base no feedback de utilizadores reais e compreenda quando deve criar uma prova de conceito versus iniciar um piloto de produção.

Passo 5

Avalie e dimensione

Meça a adoção e o impacto usando a Análise do Copilot e outras ferramentas. Monitorize como os agentes influenciam as Unidades Básicas de Trabalho, reúna insights a partir dos padrões de utilização e da experiência de utilizador e, em seguida, ajuste e dimensione com confiança sustentada por dados.

A fronteira está à sua espera

As organizações que adotarem a IA agora vão definir a próxima era do trabalho. As Empresas de Fronteira estão a dimensionar a IA de forma responsável, a criar equipas compostas por humanos e agentes, e a tirar partido de agilidade e inovações que os concorrentes não conseguem igualar.

O Microsoft 365 Copilot oferece as capacidades, a segurança e o contexto empresarial necessários para avançar com confiança. É muito mais do que uma ferramenta. É a base para criar um futuro com tecnologia de IA.

Saiba mais sobre como criar a estratégia de IA adequada para a sua organização.

Fontes:

¹"2025: 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>.

²"A IA no Trabalho Está Aqui. Agora vem a Parte Difícil." Índice das Tendências do Trabalho da Microsoft, 8 de maio de 2024.
<https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part>.

O inquérito do Índice de Tendências do Trabalho foi realizado por uma empresa independente de investigação entre 31.000 trabalhadores do conhecimento empregados a tempo inteiro ou independentes 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 a uma 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 consulta interna.



Obtenha o E-book de Implementação
do Copilot