Microsoft 365 Copilot

Além do ROI

Como competir (e vencer) na economia da IA com o Microsoft 365 Copilot



Sumário

01
Por que a IA muda o que medimos

02
Em que ponto a IA realmente se encaixa na sua organização

03
Como as Empresas de Fronteira estão se destacando

04
A estrutura de medição da IA

05
Criando seu caso de negócio

06
Seu próximo passo



01

Por que a IA muda o que medimos

A maioria das conversas sobre casos de negócios da IA chegam a becos sem saída. Os líderes sabem que a adoção é fundamental, mas todas as tentativas de rastrear o ROI alcançam o mesmo obstáculo. As métricas tradicionais não conseguem capturar o que acontece, e, como resultado, os casos de negócio acabam parando nas revisões orçamentárias.

Isso ocorre porque as organizações vêm cometendo um erro de categoria. Elas avaliam os investimentos em recursos usando os modelos de despesas de tecnologia. Mas a IA, como o Microsoft 365 Copilot, não se encaixa nos modelos no qual o orçamento foi estruturado.

As estruturas de avaliação tradicionais rastreiam a infraestrutura ou a performance humana. Não é possível medir os dois ao mesmo tempo. Sendo assim, quando o setor financeiro avalia a IA como gasto puramente tecnológico, as melhorias na performance humana simplesmente não são registradas na análise.

A demonstração de resultados revela esse problema estrutural: os custos de TI e de mão-de-obra aparecem como itens em linhas separadas. Enquanto isso, a IA gera valor nas duas áreas ao mesmo tempo, invalidando a análise tradicional de custo/benefício antes mesmo de começar.

> Em vez de perguntar "Qual é o ROI desse investimento em tecnologia?", a pergunta deve ser: "O que acontecerá com nossa competitividade se não adotarmos a IA?"

As empresas que estão à frente com o Microsoft 365 Copilot e os agentes digitais já fizeram essa mudança. Este guia mostra por que as abordagens tradicionais são falíveis, qual estrutura de avaliação funciona em seu lugar e como elaborar um caso de negócios que capture o valor real da IA.

02

Em que ponto a IA realmente se encaixa na sua organização

A maioria das organizações costuma financiar a IA por meio dos orçamentos de TI. Eles são familiares, centralizados e se encaixam nos processos de aprovação existentes. Mas essa escolha cria exatamente o problema de medição que você está tentando resolver.

Os orçamentos tradicionais de TI financiam a infraestrutura. **Mas a IA não é parte da infraestrutura.**

A infraestrutura atende a todos da mesma forma. Os sistemas de email, segurança de rede, software corporativos recebem os mesmos recursos porque o valor é distribuído de forma uniforme. Quando os benefícios são distribuídos de forma uniforme, a propriedade centralizada faz sentido.

Mas a IA funciona de forma diferente. A IA concentra o valor onde é implementada. Quando o departamento de vendas implanta os agentes para qualificar os leads, ele captura esse valor. Quando o RH usa o Microsoft 365 Copilot para agilizar a integração de novos funcionários, quem se beneficia é o RH. Embora possa haver valor para outras equipes mais adiante, a maioria dos benefícios da IA se acumula no ponto de uso.

Mas quando a TI é a dona do orçamento, outros departamentos não se sentem responsáveis pelos resultados. O pessoal de vendas não pode defender esse gasto porque não faz parte do orçamento deles. O RH provavelmente não irá apoiar a adoção quando não for um item de linha próprio. Essa lacuna entre quem arca com os custos e quem obtém os benefícios acaba com o interesse.

As organizações com visão de futuro fizeram uma escolha diferente. Elas estão transferindo os custos da IA dos orçamentos centralizados de TI para as funções que geram resultados. A área de vendas investe nos agentes que melhoram as taxas de ganhos. O RH investe em fluxos de trabalho com agentes que reduzem o tempo de integração.

Esse modelo de propriedade distribuída leva as decisões a serem tomadas nos locais onde está o conhecimento especializado, e o valor é mensurado conforme o que importa para cada departamento.



Quando os departamentos assumem o investimento, eles também assumem os resultados.

03

Como as Empresas de Fronteira estão se destacando

Algumas organizações já demonstraram que isso funciona. Elas deixaram de tratar a IA como um investimento centralizado em TI e passaram a distribuir a responsabilidade com as funções que geram o valor.

O Índice de Tendências de Trabalho da Microsoft de 2025 chama essas organizações de "Empresas de Fronteira". Elas são empresas que integraram a IA ao seu ambiente de trabalho, usando os agentes como colegas digitais em todas as operações. Elas foram além dos programas piloto e conseguiram escalar a IA em toda a organização, impulsionando uma verdadeira transformação nos negócios e alcançando impacto mensurável.

Essas Empresas de Fronteira estão desenvolvendo uma capacidade que seus concorrentes não conseguem igualar. **55%** dos funcionários das Empresas de Fronteira afirmam que podem assumir mais trabalho, em vez de apenas **25%** que afirmam o mesmo globalmente.[1] Ao mesmo tempo, esses funcionários são mais propensos a relatarem ter oportunidades de fazer um trabalho representativo (**90%** em comparação com **77%** que afirmam o mesmo globalmente).[1]

A jornada das Empresas de Fronteira divide-se em três fases distintas. A primeira se concentra na amplificação individual, oferecendo aos funcionários o apoio da IA para melhorar a performance. A segunda etapa avança para a transformação das equipes, nas quais os agentes orquestram os fluxos de trabalho inteiros entre os departamentos. A terceira alcança as operações empresariais, inserindo os colegas digitais em toda a empresa.

Cada fase revela um novo valor. Cada uma requer métricas diferentes. E cada uma cria a base para o que vem a seguir.

A disparidade de performance é marcante



Em comparação com apenas **39%** que afirmam o mesmo globalmente[1]

04

A estrutura de medição da IA

O Microsoft 365 Copilot foi elaborado para impulsionar a jornada da Empresa de Fronteira. Integra-se ao ecossistema existente da Microsoft, com o Teams, o Outlook, o Word, o Excel, o PowerPoint, oferecendo aos funcionários a assistência de IA com o que eles já trabalham. Além disso, com o Microsoft Copilot Studio, você pode criar agentes personalizados sob medida para seus processos de negócios específicos, ampliando a capacidade de IA desde tarefas individuais até fluxos de trabalho completos.

O que se segue é a estrutura prática a fim de medir o valor em cada fase da transformação.

Fase um: Humano com assistente de IA

Aproveita os recursos assistivos do Microsoft 365 Copilot

Fase dois: Equipes híbridas de humanos e agentes

Usa o Copilot Studio para desenvolver os agentes para os fluxos de trabalho dos departamentos

Fase três: Humano lidera, agente opera

Implementa os agentes autônomos em operações empresariais



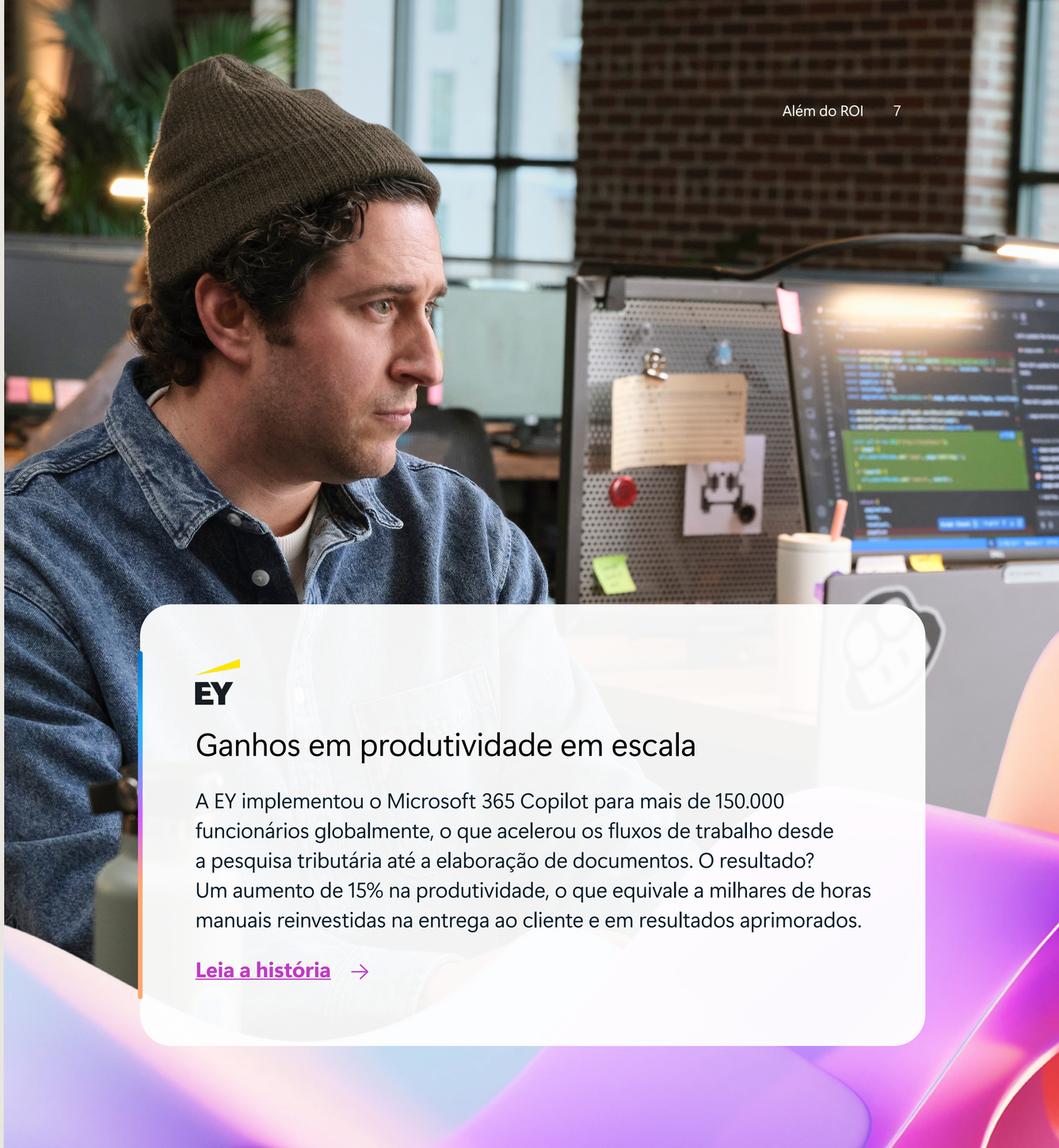
FASE UM

Humano com assistente de IA

Nessa fase, cada funcionário recebe um assistente de IA. O Microsoft 365 Copilot redige emails, resume reuniões, cria apresentações e encontra informações em toda a organização. A IA lida com a mecânica de forma que as pessoas como você possam se concentrar em trabalhos de maior valor.

Sim, esses recursos se espalham por toda a organização. Todos recebem o mesmo assistente de IA. É por isso que o setor de TI geralmente acaba sendo responsável pelo orçamento nessa fase. Mas o impacto não é uniforme. Considere o que os diversos funcionários podem alcançar com o tempo recuperado:

- Um representante de vendas economiza 30 minutos na elaboração de uma proposta. O valor não é representado pelo tempo. Mas sim no uso desses minutos para aquela conversa extra com o cliente que fecha um negócio.
- Um especialista em RH integra novos contratados com mais rapidez. O valor se evidencia quando os funcionários se sentem produtivos de forma mais rápida e permanecem por mais tempo, mesmo quando a disputa por talentos se acirra.



EY

Ganhos em produtividade em escala

A EY implementou o Microsoft 365 Copilot para mais de 150.000 funcionários globalmente, o que acelerou os fluxos de trabalho desde a pesquisa tributária até a elaboração de documentos. O resultado? Um aumento de 15% na produtividade, o que equivale a milhares de horas manuais reinvestidas na entrega ao cliente e em resultados aprimorados.

Leia a história →

O que medir

O segredo é acompanhar os resultados, em vez do tempo economizado. O tempo economizado só importa se for convertido em resultados mensuráveis, como mais negócios fechados, tempos de resposta mais rápidos e maior retenção. O que as pessoas alcançaram? Como o trabalho delas melhorou?

Vendas: as taxas de fechamento de negócios individuais, as oportunidades qualificadas geradas, o andamento dos negócios

Marketing: a performance da campanha, a qualidade do conteúdo, as taxas de engajamento

RH: o tempo para concluir as tarefas de integração, a resolução de solicitações dos funcionários, os índices de satisfação

Atendimento ao cliente: a taxa individual de resolução, o sentimento do cliente, a resolução no primeiro contato

Finanças: o tempo por análise, a precisão do relatório, o custo por requisição

Jurídico: o tempo por revisão de contrato, os índices de precisão

TI: o tempo de resolução dos tíquetes por funcionário, a velocidade de resposta

O caso de negócio

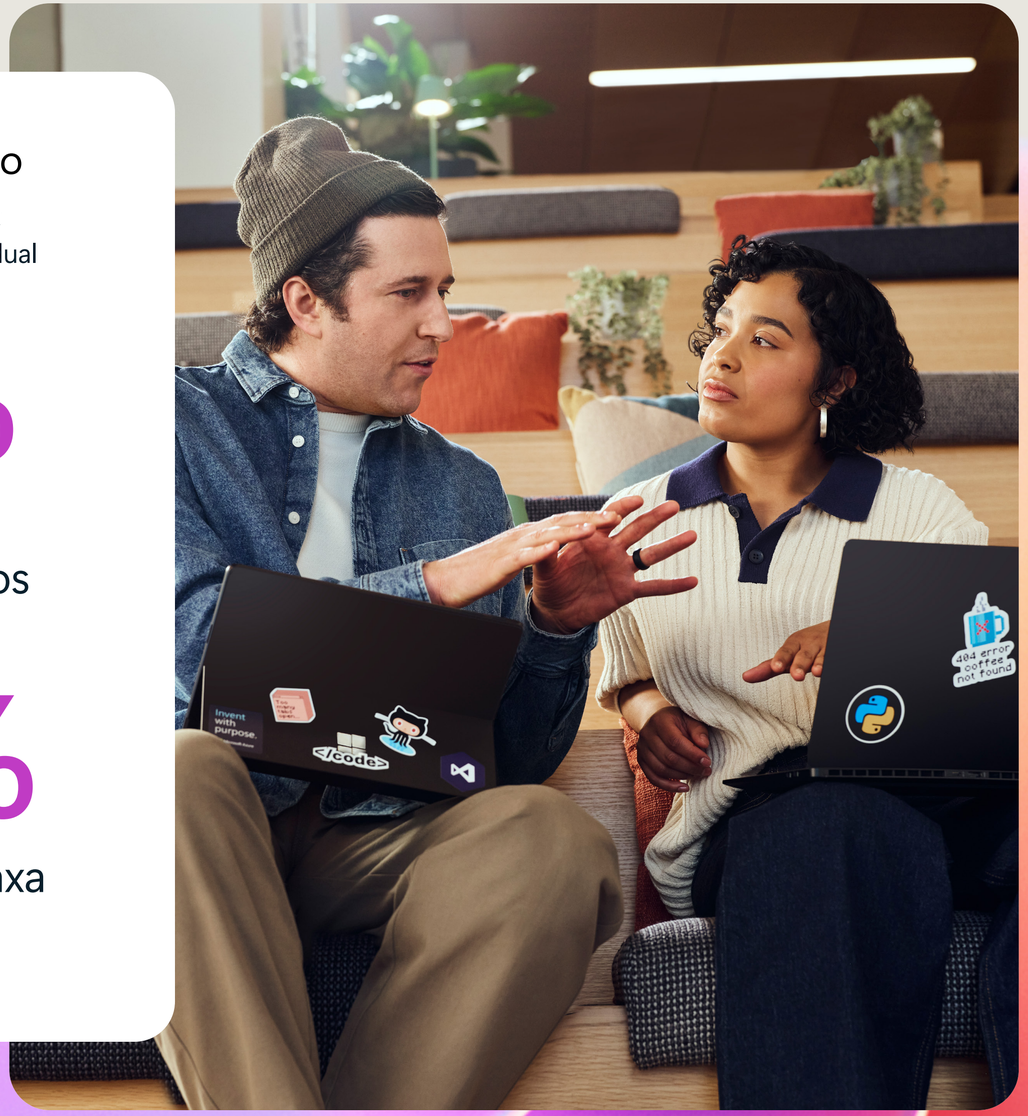
O Microsoft 365 Copilot eleva a performance individual

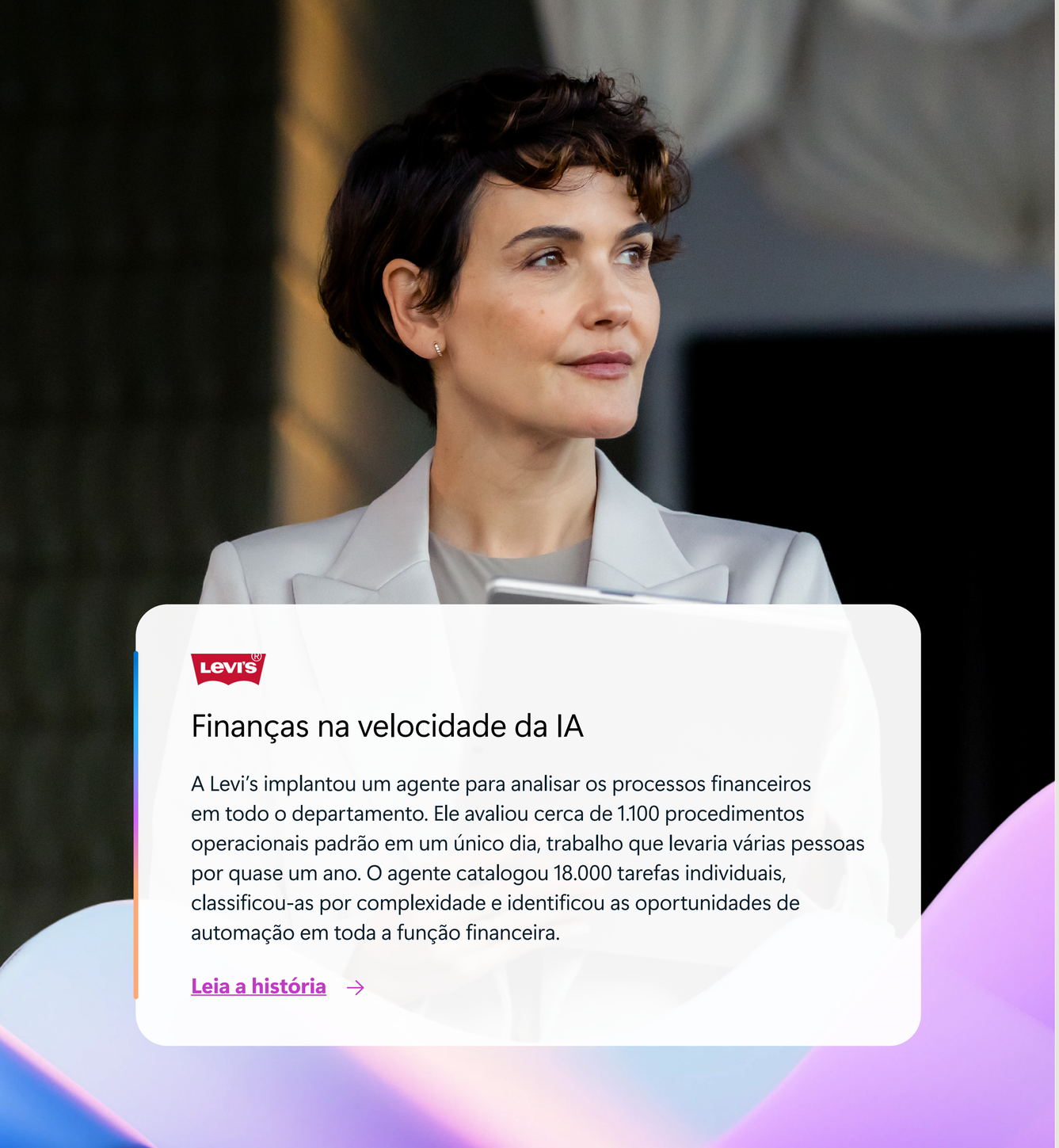
25%

mais rapidez na integração dos funcionários[2]

2,5%

na melhoria da taxa de ganhos de negócios[2]





Finanças na velocidade da IA

A Levi's implantou um agente para analisar os processos financeiros em todo o departamento. Ele avaliou cerca de 1.100 procedimentos operacionais padrão em um único dia, trabalho que levaria várias pessoas por quase um ano. O agente catalogou 18.000 tarefas individuais, classificou-as por complexidade e identificou as oportunidades de automação em toda a função financeira.

Leia a história →

FASE DOIS

Equipes híbridas de humanos e agentes

Nessa fase, os agentes assistivos executam os fluxos de trabalho completos em nome das equipes. Você desenvolve esses agentes no Copilot Studio usando a linguagem natural e os implementa em diversos departamentos para lidar com os processos de forma integral. As pessoas permanecem no controle. Os agentes fornecem assistência em escala.

As organizações não medem mais o impacto da IA no nível individual, mas no nível dos departamentos. A responsabilidade pelo orçamento muda de acordo, com cada departamento financiando os agentes das equipes. Considere estas alterações:

- Vendas implanta os agentes em toda a equipe para qualificar os leads e pesquisar as contas. Os representantes ainda fecham negócios, com o valor sendo refletido na velocidade total do pipeline e nas taxas de ganhos do departamento.
- O RH usa os agentes para executar os fluxos de trabalho de integração, como enviar cartas de oferta e convidar novos contratados para as ferramentas. Os profissionais de RH continuam liderando a experiência de integração, mas com menor carga administrativa e custos mais baixos.



O caso de negócio

O Microsoft 365 Copilot e os agentes aceleram a performance da equipe

30,6%

mais rapidez na capacitação de funcionários[2]

2,7%

de aumento na geração de leads qualificados[2]

O que medir

Os agentes agora lidam com os fluxos de trabalho completos, portanto, a medição muda da conclusão das tarefas individuais para a eficiência do processo de forma integral. Concentre-se nos resultados no nível do departamento e no TCO (custo total de propriedade) nas implantações:

Vendas: valor total dos contratos, taxa de ganhos do departamento, velocidade do pipeline, receita por representante

Marketing: volume total de leads, ROI de campanha do departamento, eficiência de investimento da agência

RH: taxas de retenção do departamento, custos totais de administração, custos de contratação por funcionário

Atendimento ao cliente: total de atendimento de chamadas, taxa de resolução do departamento, custo por interação

Finanças: gasto total com terceirização, custo por análise do departamento, tempo para fechamento

Jurídico: volume de contratos processados, despesa com consultoria jurídica externa, custo por caso

TI: custos totais de operações, resolução de tíquetes em todo o departamento, gastos com terceirização de TI

FASE TRÊS

Humano lidera, agente opera

Nessa fase, os agentes digitais operam de forma independente em toda a empresa. Esses agentes trabalham em várias plataformas, sistemas e departamentos, executando os processos de forma integral sem a intervenção humana constante. As pessoas fornecem a supervisão estratégica e gerenciam as exceções e os agentes executam as operações de forma autônoma.

Quando isso acontece, você pode mensurar o impacto total nos resultados financeiros da sua empresa, como:

- Crescimento da receita devido à maior efetividade da chegada ao mercado em todas as funções voltadas para os clientes
- Economia de custos por meio de operações automatizadas abrangendo finanças, jurídico, RH e TI
- Ganho de vantagem de mercado à medida que a organização opera mais rapidamente do que os concorrentes que dependem exclusivamente de processos manuais ou automações decisórias



Operações autônomas em escala

A Dow implantou os agentes autônomos em suas operações globais de transporte a fim de monitorar e analisar as faturas de até 4.000 remessas diárias. Os agentes detectaram automaticamente as discrepâncias de faturamento em todo o gasto anual de frete multibilionário da empresa. A Dow espera que o sistema economize milhões de dólares apenas no primeiro ano.

Leia a história →

O que medir

A implantação em toda a organização revela resultados em escala empresarial. Quando os agentes executam os processos em toda a organização, os resultados impactam diretamente os resultados financeiros. Concentre-se nas métricas que afetam o resultado final:

- Crescimento da receita proveniente da eficácia da chegada ao mercado
- Economia total de custos com as operações automatizadas
- Retenção de funcionários e redução nas taxas de rotatividade
- Custos de tecnologia versus crescimento da receita
- Participação no mercado e posição competitiva
- Resultados financeiros da organização
- Performance financeira final

O caso de negócio

o Microsoft 365 Copilot e os agentes entregam resultados em toda a empresa

2,6%

de aumento na receita das vendas totais[2]

24

pontos básicos na redução das despesas operacionais[2]



05

Criando seu caso de negócio

Você sabe o que medir em cada fase. Mas como você conecta essa estrutura ao trabalho que já vem acontecendo na organização? Veja aqui como começar.

Etapa 1

Escolha o departamento piloto

Escolha uma função com três características: monitoramento de performance existente, liderança disposta a patrocinar/promover a adoção e métricas relevantes para o CFO. Bons exemplos são a taxa de conversão de vendas, a qualidade dos leads de marketing ou a agilidade no processo de integração de novos funcionários. Implante o Microsoft 365 Copilot em uma pequena equipe dentro dessa função por um período definido. Documente a performance deles em momentos específicos.

Etapa 2

Use a taxa de crescimento para demonstrar o impacto da IA

Rastreie a taxa de crescimento das métricas, e não apenas as métricas em si. Se as taxas de ganhos nas vendas tiverem apresentado melhoria de forma gradual antes do Microsoft 365 Copilot e acelerado depois da implantação, essa mudança de trajetória comprova o impacto da IA. Compare a taxa de crescimento da melhoria, e não os números absolutos. Isso diferencia o valor da IA da otimização incremental da equipe.

Etapa 3

Crie o caso de risco competitivo

Apresente dois cenários para a liderança: a trajetória da performance atual em relação aos concorrentes que operam mais rapidamente com a IA. Mostre como fica o pipeline quando eles melhoram e você não. O argumento se cria sozinho quando você apresenta a estagnação como o risco.

Etapa 4

Escale as implantações com evidências

Expanda para equipes adjacentes usando a mesma abordagem de medição. Crie agentes personalizados no Copilot Studio para os fluxos de trabalho específicos do departamento à medida que as equipes passam da Fase 1 para a Fase 2. Deixe o sucesso inicial gerar interesse. Alguns departamentos chegarão à Fase 3, enquanto outros otimizam a Fase 1. Não se preocupe com isso: o progresso desigual funciona para você: os primeiros ganhos criam as evidências e o orçamento para uma adoção mais ampla.

Etapa 5

Distribua a propriedade em toda a organização

Implemente o Microsoft 365 Copilot em todos os departamentos, convidando os líderes a liderar as implantações de IA. Os departamentos financiam as licenças e são responsáveis por seus próprios resultados. Enquanto isso, a TI mantém a segurança, a governança e a infraestrutura no back-end. Use a Análise do Copilot para rastrear os padrões de adoção e identificar em que pontos é necessário suporte adicional.

Recursos para apoiar seu caso

Você quer ajuda para quantificar o valor da IA para sua organização? Estamos aqui para ajudar você.

Trabalhe com os representantes de vendas da Microsoft

Acesse as ferramentas e os recursos para modelar o ROI potencial

Aproveite os consultores de valor de negócio da Microsoft

Desenvolva avaliações abrangentes de valor adaptadas à sua situação

Faça parceria com especialistas externos

Conduza uma análise de caso de negócio detalhada com os outros fornecedores

Conecte-se a um especialista da Microsoft hoje mesmo →



06

Seu próximo passo

As Empresas de Fronteira não esperam. Elas já redefiniram a conversa, passaram a propriedade da IA para as funções responsáveis pelos resultados e vêm observando melhorias mensuráveis na performance. E todos os dias, elas ampliam ainda mais a vantagem.

A estrutura de medição certa impulsiona a performance competitiva e os resultados. Ela transforma as conversas dobre orçamentos em decisões estratégicas. Ajuda os departamentos a ver o valor em seus próprios termos, levando à adoção. Ela cria interesse que se multiplica em toda a organização.

Quanto mais cedo você começar a medir o que importa, mais rápido você avançará para se tornar uma Empresa de Fronteira.



Veja como outras organizações vêm criando estratégias de transformação:

Explore os eventos do Microsoft 365 Copilot para líderes

Fontes:

[1]"2025: O ano que a Empresa de Fronteira nasce," Relatório Anual de Índice de Tendências de Trabalho da Microsoft, abril de 2023. https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born.

[2]Com base no estudo, Total Economic Impact™ of Microsoft 365 Copilot, um estudo contratado, realizado pela Forrester Consulting, 2025. A Forrester criou um modelo financeiro projetado, representativo dos dados coletados em 16 entrevistas com clientes e respostas de pesquisas de 367 organizações que usam o Microsoft 365 Copilot. Para os fins desse estudo, a Forrester reuniu as experiências dos entrevistados e daqueles que responderam à pesquisa e combinou os resultados em uma única organização composta, ou seja, uma entidade global que gera USD 6,25 bilhões em receita anual e emprega 25.000 pessoas.

A pesquisa Índice de Tendências de Trabalho foi realizada por uma empresa de pesquisa independente que entrevistou 31.000 trabalhadores do conhecimento empregados em tempo integral ou autônomos em 31 mercados entre 6 de fevereiro de 2025 e 24 de março de 2025. Trabalhadores do conhecimento nesse contexto são aqueles que normalmente trabalham em uma mesa (em casa ou em um escritório).

© 2026 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados. Este documento é fornecido "no estado em que se encontra". As informações e as opiniões expressas nele, incluindo URLs e outras referências a sites da Internet, podem ser alteradas sem aviso prévio. Você assume o risco de utilização. Este documento não concede a você direitos legais sobre a propriedade intelectual de nenhum produto da Microsoft. Você pode copiar e usar este documento para fins de referência interna.