



Microsoft 365
Copilot

O Guia estratégico da IA para otimização de processos empresariais



Índice

Introdução

- 01** Vá mais longe com a IA que dá suporte a funções de negócios
- 02** O panorama: Impacto geral nos negócios e IA
- 03** IA em ação: Finanças
- 04** IA em ação: Recursos Humanos
- 05** IA em ação: Vendas

- 06** IA em ação: Marketing
- 07** IA em ação: Jurídico
- 08** IA em ação: Atendimento ao Cliente
- 09** IA em ação: TI

Microsoft 365 Copilot

Uma oportunidade de agregar mais valor por meio da IA

A conversa sobre como a IA no local de trabalho está capacitando os usuários em grande parte diz respeito às ferramentas necessárias para aumentar a produtividade, economizar tempo em tarefas rotineiras e recuperar largura de banda criativa. Capacitar indivíduos com essas ferramentas é um grande passo adiante para uma organização. Mas também é apenas o primeiro passo.

Alcançar o impacto nos negócios além da produtividade individual é o verdadeiro potencial da IA. Embora o aumento da produtividade para os usuários seja uma vantagem para as empresas, concentrar as soluções de IA para oferecer suporte a fluxos de trabalho em funções de negócios pode proporcionar oportunidades ainda maiores para aumentar a receita, otimizar custos e ajudar os funcionários a prosperar.

Dar um passo para trás para aplicar a IA nos principais processos de negócios pode ampliar o propósito de uma estratégia de IA e aprimorar seus efeitos, visando valor comercial de longo prazo e transformação organizacional.

Neste e-book, exploraremos as formas como a IA pode elevar os fluxos de trabalho para funções de negócios que são comuns em todas as indústrias, usando exemplos específicos para destacar os impactos que a IA pode ter no crescimento de primeira linha, na economia de resultados e na experiência positiva dos funcionários para sua organização.





Vá mais longe com a IA que dá suporte a funções de negócios

Cada área de operações dentro de uma organização tem diferentes necessidades, requisitos e KPIs. Os sistemas implementados para marketing, vendas, RH, atendimento ao cliente, jurídico, finanças e TI são variados. E eles nem sempre são otimizados para a era digital. As soluções de IA flexíveis e poderosas de hoje podem ser aplicadas a fluxos de trabalho em todas essas funções, transformando os principais processos em cada área para proporcionar ganhos consideráveis em receita, otimização de custos e experiência dos funcionários.

Embora muitos líderes empresariais entendam esse valor e concordem que a implantação da IA é fundamental para manter uma vantagem competitiva, ainda existe hesitação. Seja pela falta de uma estratégia clara de IA, as preocupações com a privacidade ou a prova de ROI do seu investimento em IA, alguns líderes empresariais ainda não implementaram a IA. Apesar disso, 82% dos líderes dizem que este é um ano crucial para repensar os principais aspectos da estratégia e das operações, e 78% dos líderes dizem que sua empresa está considerando adicionar funções focadas em IA.¹

Ao concentrar as soluções de IA em funções de negócios específicas, os líderes podem implementar uma abordagem que produz melhorias visíveis e quantificáveis. Essa abordagem direcionada também pode capacitar os líderes de empresa a validar rapidamente o ROI de suas iniciativas de IA, mostrando como essas tecnologias podem elevar a performance dos funcionários, otimizar operações e alinhar-se com objetivos estratégicos a longo prazo.

As organizações do mundo real têm usado a IA para:

- Reduzir o tempo que os vendedores gastam pesquisando antes do atendimento ao cliente de quatro horas para 15 minutos²
- Reduzir de 20% a 30% em tempo e dinheiro ao trabalhar em respostas de RFP³
- Economizar até cinco horas por semana, por funcionário, eliminando processos do dia a dia⁴

Implementar a IA dentro de funções de negócios específicas cria benefícios reais que permitem uma transformação organizacional considerável. Vamos explorar como.

O panorama: Impacto geral nos negócios a IA

A economia de tempo e ativadores de criatividade são divisores de águas para usuários individuais da IA. Mas quando ampliam o foco da IA da produtividade individual aos fluxos de trabalho funcionais, os líderes de empresa podem promover uma transformação mais holística entre os principais departamentos e áreas de foco nos negócios.

Aumento da receita

A integração da IA aos fluxos de trabalho pode aumentar os números de primeira linha por meio de uma ampla gama de possibilidades. Por exemplo, ao permitir que as equipes e os membros melhorem as taxas de ganho, reduzam o tempo de comercialização com novos produtos e serviços e gerem propostas de vendas mais rapidamente.

Saiba como um provedor global de serviços de comunicação usa ferramentas de IA para aprimorar os processos de vendas e revolucionar o atendimento ao cliente, totalizando o número de USD 50 milhões em economia anual de receita.²

Otimizar os custos

A implementação da IA para dar suporte a funções de negócios cria oportunidades para a eficiência de custos e a prevenção de custos, simplificando a entrada de dados e o processamento de faturas, assim reduzindo erros e custos de mão de obra e permitindo a análise preditiva. O aumento da produtividade e das eficiências da cadeia de suprimentos ajuda a aumentar a margem líquida, enquanto as empresas podem esperar uma redução nos gastos externos com prestadores de serviços de TI, bem como outras licenças de IA generativas que são substituídas por uma solução completa.

Um líder global em design, engenharia e serviços ambientais gasta de 20 a 30% menos tempo e dinheiro trabalhando em respostas de RFP e obtém uma economia de 10% nos custos de licitação.³

Ajudar os funcionários a obter sucesso

Os fluxos de trabalho que usam IA podem gerar resultados melhores para as equipes, aprimorando o senso de cumprimento e contribuição em um nível individual. Ao reduzir tarefas repetitivas e de baixo valor e tornar as informações relevantes mais acessíveis, os membros da equipe são capacitados a abraçar sua criatividade.

A aplicação da IA aos fluxos de trabalho de RH também pode ter um impacto considerável na experiência dos funcionários de toda a empresa, aumentando a retenção e melhorando as práticas de contratação e agregando valor significativo para a empresa.

As soluções de IA estão economizando até cinco horas por semana para os funcionários que geralmente eram gastas lidando com tarefas rotineiras, permitindo que esse provedor de telessaúde recuperasse milhares de horas eliminando processos diários.⁴

Vamos examinar exatamente como a aplicação de soluções de IA a funções de negócios específicas dentro da organização pode ajudar a revelar esses benefícios.

IA em ação: Finanças

A IA ajuda as equipes financeiras a evitar serem sobrecarregadas com análise manual de dados para que possam tomar decisões mais inteligentes e com mais rapidez. As ferramentas de IA podem obter dados financeiros em tempo real, descobrir tendências e gerar previsões precisas, dando às equipes uma visão clara do dinheiro em mãos, prevendo flutuações de fluxo de caixa e sinalizando riscos antes que eles afetem o resultado final.

Em vez de perseguir discrepâncias ou longos cálculos, as equipes podem se concentrar em estratégias de alto impacto, como a otimização da alocação de capital ou ajustar os gastos com base em condições dinâmicas de mercado, tudo isso garantindo a conformidade regulatória com mínimo esforço.

Veja como a IA pode causar impacto nos negócios ao apoiar processos de planejamento e análise:

Antes da IA

A falta de insight sobre as tendências do cliente e do mercado pode levar a processos reativos em vez de proativos, reduzindo a capacidade de capitalizar oportunidades de mercado.

Com a IA

As soluções de IA podem ajudar ao permitir criar modelos de cenários em tempo real e reduzindo o tempo necessário para oferecer propostas perspicazes e baseadas em evidências. A IA também pode ajudar identificando rapidamente discrepâncias, prevendo tendências futuras e garantindo a conformidade com os regulamentos financeiros.

Aqui, a transição para a IA pode aumentar a receita ao concluir tarefas de alto valor mais rapidamente. A IA ajuda os funcionários a prosperar, fornecendo a eles os insights granulares e oportunos necessários para a performance no mais alto nível.

E esse é apenas um dos processos. A IA também pode auxiliar outros processos financeiros críticos, incluindo o gerenciamento de riscos e conformidade e aquisição ao pagamento.

Esse caso de uso afeta inúmeros KPIs, e há muitos outros que as soluções de IA podem medir (e aprimorar) para as equipes de finanças, incluindo:

- Financiamento de gastos com terceirização
- Solicitação de custo por análise
- Tempo de revisão do negócio
- Tempo de fechamento
- Taxa de conformidade
- Precisão das previsões
- Retenção de funcionários
- Vendas diárias pendentes



IA em ação: Recursos Humanos

Para as equipes de RH, as ferramentas de IA podem agilizar processos como triagem de candidatos e avaliações de performance, analisando perfis, prevendo adequação e sugerindo caminhos de desenvolvimento, liberando os membros da equipe de RH para se concentrarem no fortalecimento da equipe de trabalho. A IA também pode acelerar a integração dos funcionários. Uma plataforma de IA robusta permite que as organizações simplifiquem o acesso a dados de RH relevantes, melhorem sua qualidade e mudem o foco de tarefas rotineiras para a execução de iniciativas estratégicas de RH bem-sucedidas.

Vejamos como a IA pode causar impacto nos negócios ao dar suporte a processos de recrutamento:

Antes da IA

O recrutamento pode ser um processo lento e complicado, com um alto risco de ignorar os melhores talentos devido às limitações da seleção manual de currículos e do rastreamento de candidatos.

Com a IA

As soluções de IA podem ajudar a analisar as últimas tendências da indústria, recapitular reuniões com gerentes de contratação, redigir uma descrição de cargo com base em pesquisas coletadas e revelar candidatos em potencial acessando sistemas de registro de RH.

Aqui, a mudança para a IA ajuda a otimizar custos, acelerando os processos manuais e simplificando o acesso a dados de RH relevantes. Ela também ajuda os funcionários a prosperar, equipando as equipes de RH para tomar medidas mais relevantes e garantir que os funcionários sejam adequados às expectativas de suas funções e possam desempenhar suas mais altas capacidades.

A IA também pode beneficiar outros processos críticos de RH, incluindo envolvimento dos funcionários, remuneração e benefícios, aprendizado e desenvolvimento e gerenciamento de talentos.

Há muitos outros KPIs que as soluções de IA podem medir (e aprimorar) para as equipes de RH, incluindo:

- Tempo de integração de funcionário
- Chamadas atendidas por agentes
- Tempo de resolução de problemas
- Retenção de funcionários
- Custos de contratação por funcionário
- Custos de administração por funcionário
- Taxa de resolução na primeira chamada
- Dados demográficos da equipe de trabalho



IA em ação: Vendas

Vender hoje não é fácil: 79% dos vendedores dizem que precisam dar suporte a mais contas e já estão gastando 70% de seu tempo em tarefas administrativas, incluindo pesquisa, planejamento, geração de propostas, entrada de dados e reuniões internas.⁵ A aplicação da IA aos processos de vendas é uma grande oportunidade para ajudar a aliviar parte dessa carga e permitir que as equipes se concentrem no que fazem de melhor.

Vejamos como a IA pode causar impacto nos negócios ao dar suporte a processos de geração de leads:

Antes da IA

Os processos manuais levam a estratégias genéricas e não personalizadas que resultam em uma baixa taxa de conversão e um alto custo por lead.

Com a IA

Os representantes de vendas podem pedir à IA para identificar padrões em dados de clientes, permitindo que a pontuação de leads e outras métricas ajudem a descobrir mais leads de alta qualidade.

Aqui, a transição para a IA pode aumentar a receita ajustando os processos de vendas. Ela também ajuda os funcionários a prosperar, simplificando seus fluxos de trabalho e melhorando sua eficácia.

A IA também pode beneficiar outros processos críticos de vendas, incluindo envolvimento do cliente (divulgação e apresentações), negociação e fechamento e acompanhamento e venda pós-venda.



Esse caso de uso afeta inúmeros KPIs, e há muitos outros que as soluções de IA podem medir (e aprimorar) para as equipes de vendas, incluindo:

- Busca de oportunidades
- Tamanho do negócio
- Taxa de conquista/taxa de fechamento
- Retenção de clientes
- Tamanho médio do desconto
- Taxa de venda adicional/venda cruzada
- Custo por lead
- Duração do ciclo de vendas
- Taxa de resposta



IA em ação: Marketing

Como as equipes de marketing de hoje podem enfrentar o desafio de fornecer experiências personalizadas em grande escala e, ao mesmo tempo, permanecer ágeis em resposta às mudanças nas tendências do consumidor? As ferramentas de IA permitem que as equipes analisem grandes quantidades de dados de clientes em tempo real, identificando padrões e adaptando campanhas que repercutam em públicos individuais. Ao otimizar automaticamente o gasto com anúncios com base em dados de performance em tempo real, os profissionais de marketing podem alocar implantes com mais eficiência, aumentando as taxas de envolvimento e conversão sem ajustes manuais.

Vejamos como a IA pode causar impacto nos negócios, apoiando processos de execução de campanhas:

Antes da IA

A coordenação e o acompanhamento manuais levam a uma alocação ineficiente de implantes, a custos operacionais mais elevados e à falta de agilidade para se adaptar às respostas do mercado.

Com a IA

A IA auxilia os usuários na análise da performance da campanha, permitindo que os profissionais de marketing identifiquem e incorporem rapidamente as táticas de marketing mais impactantes. Isso garante uma implantação mais estratégica e eficaz de implantes de marketing.

Neste caso, a transição para a IA pode aumentar a receita ao aprimorar a eficácia do marketing, otimizar os custos alocando os gastos de marketing para canais que mostram resultados orientados a dados e ajudar os funcionários a prosperar simplificando seus fluxos de trabalho para obter resultados maiores.

Essa é apenas uma aplicação para IA dentro do marketing. A IA também pode auxiliar outros processos críticos de marketing, incluindo geração de demanda, insights e estratégia do cliente e criação de conteúdo.

Esse caso de uso afeta inúmeros KPIs, e há muitos outros que as soluções de IA podem medir (e aprimorar) para as equipes de marketing, incluindo:

- Leads gerados
- Gastos da agência
- Retenção de clientes
- Retenção de funcionários
- Custo por lead
- Valor da marca
- Taxa de conversão de leads
- Receita por lead gerada



IA em ação: Jurídico

Os departamentos jurídicos estão navegando por um cenário jurídico, regulatório e de conformidade cada vez mais dinâmico e complexo. As ferramentas de IA podem reduzir drasticamente o tempo gasto no gerenciamento de conformidade, na revisão de contratos e na mitigação de riscos (em escala) analisando rapidamente grandes volumes de documentos jurídicos, identificando possíveis riscos ou discrepâncias e sinalizando problemas para revisão.

Essas ferramentas também ajudam a garantir que a organização permaneça em conformidade com as leis locais e internacionais comparando rapidamente os contratos com modelos predefinidos ou estruturas regulatórias, reduzindo a probabilidade de disputas legais. Em vez de revisar manualmente os contratos, as equipes jurídicas podem se concentrar em negociações de alta prioridade enquanto a IA lida com cláusulas padrão, mantendo as operações eficientes e legalmente adequadas.

Esta é outra forma como a IA pode gerar impacto nos negócios, desta vez oferecendo suporte aos processos de contratação:

Antes da IA

Gerenciar contratos pode ser semelhante a navegar em uma selva de papel, onde detalhes importantes podem ser enterrados em pilhas, tornando o processo lento, propenso a erros e ineficaz.

Com a IA

A IA pode acelerar revisões de contratos e comparar palavras-chave e declarações em relação a litígios contratuais encontrados em sistemas jurídicos de registro rapidamente. Isso permite uma análise rápida e a redução do tempo gasto em revisões e negociações manuais.

Aqui, a transição para a IA permite que as equipes jurídicas realoquem seu tempo para tarefas de maior valor, criando eficiência de custos acelerando a análise de chaves e ajuda os funcionários a prosperar, removendo tarefas rotineiras de suas responsabilidades.

Essa é apenas uma das muitas mudanças que a IA pode possibilitar para processos jurídicos críticos, incluindo litígios e serviços de consultores.

Esse caso de uso afeta inúmeros KPIs, e há muitos outros que as soluções de IA podem medir (e aprimorar) para as equipes jurídicas, incluindo:

- Gastos de advogados externos
- Custo por revisão interna
- Taxa de conformidade
- Taxa de erros de contrato
- Número de litígios
- Taxa de ganhos em litígios



IA em ação: Atendimento ao Cliente

Para as equipes de atendimento ao cliente, as ferramentas de IA podem melhorar drasticamente os tempos de resposta e elevar a qualidade do atendimento. Ao analisar as consultas recebidas e sugerir automaticamente soluções relevantes, essas ferramentas ajudam os agentes a resolver problemas mais rapidamente, liberando-os para se concentrarem em casos mais complexos que exigem empatia e pensamento crítico.

Além disso, a IA pode priorizar tíquetes com base na urgência, no histórico ou no impacto do cliente, garantindo que os problemas mais críticos sejam tratados primeiro. Isso não só aumenta a satisfação do cliente, mas também permite que as equipes escalem suas operações sem sacrificar a qualidade, mesmo durante períodos de alta demanda.

Veja como a IA pode causar impacto nos negócios ao apoiar processos de resolução de problemas:

Antes da IA

Resoluções inconsistentes podem levar a um alto volume de problemas não resolvidos dos clientes que, por sua vez, pode afetar a fidelidade do cliente e na repetição de solicitações de serviço.

Com a IA

A IA pode fornecer aos agentes procedimentos de resolução passo a passo com base no histórico do cliente, problemas e procedimentos diagnosticados e dados históricos de resolução para resolver um problema e responder melhor às necessidades do cliente.

Essa transição para a IA aumenta a receita, aumentando a fidelidade do cliente e o valor vitalício, possibilita a eficiência de custos respondendo às necessidades do cliente de forma mais rápida e intuitiva e ajuda os funcionários a prosperar, dando-lhes as informações de que precisam para se destacar no trabalho.

Esse é apenas um aspecto do impacto muito mais amplo da IA. Ela também pode beneficiar outros processos críticos de serviço de atendimento ao cliente, incluindo diagnóstico de problemas e atribuição de suporte.

Esse caso de uso afeta inúmeros KPIs, e há muitos outros que as soluções de IA podem medir (e aprimorar) para as equipes de atendimento ao cliente, incluindo:

- Taxa de resolução na primeira chamada
- Chamadas atendidas por agentes
- Tempo de resolução de problemas
- Retenção de clientes
- Volume de ocorrências
- Tempo para primeira resposta
- Tempo médio de chamada
- Experiência do cliente (CSAT)



IA em ação: TI

As equipes de TI enfrentam cada vez mais pressão para responder à crescente complexidade e escala dentro de seus sistemas. Melhorar os fluxos de trabalho de TI com soluções de IA pode ajudar. Ao detectar e resolver anomalias antes que elas se transformem em grandes problemas, as ferramentas de IA liberam um tempo valioso para a inovação. Desde a manutenção proativa até o ajuste de performance em tempo real, os insights habilitados para IA ajudam as equipes de TI não só a resolver problemas mais rapidamente, mas a otimizar continuamente sua infraestrutura para necessidades futuras.

Vejamos como a IA pode causar impacto nos negócios, apoiando processos de gerenciamento e aquisição de software:

Antes da IA

Atualizações manuais e patches frequentes podem causar atrasos e inconsistências, resultando em vulnerabilidades de software e tempo de inatividade.

Com a IA

Os líderes de TI podem comparar com rapidez e precisão as soluções disponíveis no mercado, agregar vários threads de conversas, criar uma visão holística de todos os requisitos de negócios essenciais para a nova solução e criar uma RFP de solução.

Aqui, a mudança para a IA aumenta as receitas, mantendo os utilizadores finais equipados com as ferramentas digitais mais inovadoras e relevantes disponíveis para perseguir os objetivos de negócio, e ajuda os funcionários a prosperar, permitindo maior produção e sucesso nas suas funções.

Isso é apenas uma amostra do que a IA pode fazer pelas equipes de TI. Ela também pode beneficiar outras operações críticas de TI, incluindo gerenciamento de dispositivos, gerenciamento de alterações, adoção do usuário e operações de rede.



Há muitos outros KPIs que as soluções de IA podem medir (e aprimorar) para as equipes de TI, incluindo:

- Custos operacionais de TI
- Tempo de resolução de problema/ticket de TI
- Custos de terceirização de TI
- Adoção e uso do produto
- Tempo de inatividade da aplicação
- Confiabilidade de rede e infraestrutura
- Redução do risco de shadow IT
- NSAT – Satisfação do usuário



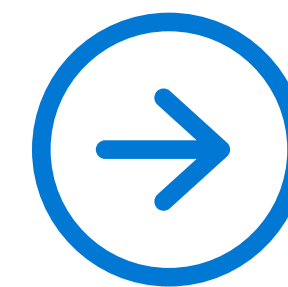


Microsoft 365 Copilot

O Microsoft 365 Copilot é o seu assistente de IA para o trabalho, projetado para aprimorar os fluxos de trabalho nas principais funções de negócios usando integração, inovação e segurança líderes da indústria. Com o Copilot, as organizações podem aproveitar todo o potencial da IA para gerar valor comercial, aumentando a receita, otimizando custos e melhorando a experiência dos funcionários.

Ao abraçar a importante mudança para a IA, você está aumentando mais do que apenas a produtividade individual e da equipe – você abriu a porta para uma tremenda transformação de negócios e excelência operacional.

Descubra como usar o Copilot nos aplicativos e fluxos de trabalho diários da sua organização para realizar trabalhos mais impactantes e com mais rapidez.



**Comece sua jornada com o
Microsoft 365 Copilot**

A pesquisa do Índice de Tendências de Trabalho foi realizada por uma empresa de pesquisa independente com 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).

©2025 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 seus fins internos e de referência.

¹"2025: Nascem as Empresas de Fronteira", relatório Índice de Tendências de Trabalho de 2025, pág. 1. Microsoft, Inc. <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/2025-the-year-the-frontier-firm-is-born>.

²"O salto estratégico da Lumen: como o Copilot está redefinindo a produtividade e o envolvimento dos funcionários", Microsoft, Inc., 21 de maio de 2024

³"Aumento de produtividade da GHD: como a IA está reinventando o processo de RFP em construção e engenharia", Microsoft, Inc., 12 de março de 2024

⁴"Teladoc Health: Transformando as operações de tele saúde com o Copilot", Microsoft, Inc., 23 de agosto de 2024

⁵"Uso do Copilot em Vendas," Microsoft, Inc., 2024