



Microsoft 365
Copilot

Agentes de IA

A sua Vantagem Competitiva na Era Digital

E-book



Índice

1

A era dos agentes: Transformar as suas operações de negócio

Pense em equipas que nunca abrandam, nunca perdem um detalhe e nunca param de melhorar a forma como o trabalho é feito: uma força de trabalho digital sempre ativa a agir não apenas em resposta a consultas iniciadas pelo utilizador, mas também a impulsionar autonomamente objetivos e metas partilhados.

Os agentes são essa força de trabalho a analisar, automatizar e acelerar as operações de formas até então impossíveis. Não ajudam apenas. Eles agem. Sem esperar por comandos, tomam a iniciativa, resolvem tarefas, tomam decisões e entregam resultados mensuráveis.

Onde os assistentes de IA generativa têm capacitado indivíduos, os agentes estão a revolucionar a forma como organizações inteiras trabalham à escala.

Os agentes mudam fundamentalmente a forma como o trabalho decorre em todos os departamentos, desde Suporte ao Cliente e TI até Vendas, Departamento Legal, Marketing, entre outros.



Neste e-book, irá descobrir como os agentes estão a transformar a forma como as empresas operam. Aprenda a libertar as equipas de tarefas demoradas e mundanas para que se possam concentrar na inovação. Descubra insights transformadores

associados aos seus dados que seriam impossíveis de encontrar por si só. Resolva desafios de negócio simples e complexos com velocidade e precisão incríveis.

Pronto para expandir o impacto da IA dos ganhos de produtividade individuais para a transformação em toda a organização? Os agentes são a chave para desbloquear o seu próximo nível de excelência operacional. Vamos mostrar-lhe como lá chegar.



2

Os multiplicadores de eficiência

Os agentes podem ajudar a fazer mais e mais rapidamente. Realizam tarefas repetitivas, ligam sistemas e mantêm os workflows em movimento para que não tenha de fazê-lo. Seja a atualizar registos, a analisar dados ou a coordenar ferramentas, os agentes trabalham nos bastidores para simplificar o seu dia.

Não só são úteis, como também são proativos. Os agentes automatizam processos complexos, reduzem atrasos e tornam mais fácil para as equipas manterem-se focadas no trabalho que gera resultados. Com a incorporação de agentes nas operações diárias, as organizações desbloqueiam novos níveis de velocidade, eficiência e inovação.

Compreender a oportunidade que os agentes representam para a sua organização:

"Se eu tivesse mais tempo para pensar."

Transformar o tempo dedicado a tarefas repetitivas e de baixo valor em inovação

Tarefas rotineiras, mas essenciais, como entrada de dados, agendamento e geração de relatórios, podem agora ser tratadas por agentes, reduzindo a potencial ocorrência de erros e dando tempo aos colaboradores para trabalho criativo e de maior impacto. Imagine a possibilidade de redirecionar as horas dedicadas à manutenção de folhas de cálculo para o desenvolvimento de novas ideias e inovações que fazem avançar a sua empresa.

"Tem de haver uma forma melhor."

Resolver constrangimentos frustrantes do processo para maior eficiência

Os agentes simplificam workflows complexos e fragmentados com a automatização de relatórios, verificando dados e detetando erros antes que causem atrasos. O resultado? Menos constrangimentos, redução do risco e operações mais fluidas em workflows interligados.

"Não temos um problema de dados; temos um problema de insights."

Transformar a sobrecarga de dados em insights claros e acionáveis

A sua organização tem muitos dados, mas tempo limitado para compreender tudo. Os agentes processam rapidamente fluxos de dados complexos, descobrindo oportunidades ocultas que as suas equipas podem ignorar enquanto gerem a inundação diária de informações.



"Se tivéssemos detectado isto mais cedo."

Evitar inconsistências e erros antes que causem atrasos dispendiosos

Quando as discrepâncias de dados e detalhes negligenciados inviabilizam projetos, os custos sobem rapidamente. Os agentes podem validar informações de forma proativa, sinalizar inconsistências e garantir a conformidade antes que pequenos erros se tornem grandes contratempos. O resultado? Menos surpresas, workflows mais fluídos e resultados mais fidedignos.

"Não temos a largura de banda necessária."

Resolver limitações de escala e de recursos

Quando os recursos limitados exigem demasiado das suas equipas, segue-se o esgotamento e a ineficiência. Os agentes ajudam a escalar as operações através da automatização de tarefas de rotina e da otimização de workflows, libertando tempo valioso para prioridades estratégicas. Com os agentes, pode expandir a capacidade sem exigir demais da sua força de trabalho.

"Está a demorar uma eternidade a avançar."

Acelerar a tomada de decisões e melhorar a capacidade de resposta

As decisões não são tomadas quando os líderes não têm insights atempados e relevantes. Os agentes podem entregar dados e recomendações em tempo real que aceleram a tomada de decisões. Chega de esperar pelos relatórios. Basta uma ação rápida e informada para avançar com confiança.

Os agentes não são apenas ferramentas. São poderosos catalisadores de negócios que trabalham ininterruptamente para eliminar obstáculos em toda a sua organização.

Copilot + agentes: IA que funciona em conjunto

Copilot e agentes são a mesma coisa? Nem por isso. Ambos possuem tecnologia de IA e ambos impulsionam a produtividade, mas operam em níveis diferentes, trabalhando juntos para transformar a forma como trabalha.

O **Copilot** aumenta a produtividade individual, ajudando os colaboradores em tarefas como redigir e-mails, analisar folhas de cálculo e resumir documentos, tudo nas aplicações familiares do Microsoft 365.

Os **agentes** levam a IA mais longe. Não só podem trabalhar em nome de indivíduos, como também podem automatizar workflows em toda a empresa. Os agentes ligam sistemas, gerem processos com vários passos e estão continuamente em execução, realizando trabalho repetitivo nos bastidores. Não se limitam a ajudar. Executam. Ligam sistemas, gerem processos com vários passos e estão continuamente em execução, realizando trabalho mesmo quando não se vê.

Enquanto o Copilot responde aos seus pedidos, os agentes agem autonomamente, executando continuamente tarefas e gerando resultados em toda a organização. Juntos, criam um poderoso ecossistema de IA que aumenta o foco individual e dimensiona o impacto em toda a empresa.

Criados e geridos no Copilot Studio, a plataforma nativa de agentes de IA do Copilot, os agentes são fundamentados por dados empresariais, governados com precisão e projetados para se integrarem perfeitamente em todo o ecossistema.



3

Compreensão dos agentes, desde a recuperação até à autonomia

Os agentes executam ações em nome da sua organização, fazendo mais do que responder a questões para ajudar na realização de tarefas. Analisam dados empresariais de forma autónoma, aplicam lógica de negócio e executam tarefas, libertando as equipas da supervisão manual e acelerando os resultados.

Funcionam continuamente, lidando com tudo, desde tarefas de rotina até à orquestração de processos altamente complexos sem exigir supervisão constante.

O que torna os agentes tão poderosos é a forma como se ligam aos sistemas e dados. Quando são ligados a aplicações de linha de negócio, desde plataformas de CRM a sistemas financeiros e soluções de produtividade, podem criar e executar workflows contínuos que abrangem toda a organização.

Os agentes operam num espectro de capacidades:

Responsivo e reativo

Proativo e autodirigido

Simple

Agentes de recuperação

Obtêm informações, raciocinam, fazem resumos e respondem às perguntas do utilizador.

Como posso usar as macros de folhas de cálculo mais recentes?

Onde posso saber mais sobre o nosso novo processo de avaliação de desempenho?

Este ano, qual o orçamento restante para o Projeto X?

Agentes de tarefas

Tomam medidas quando solicitado, automatizam workflows e substituem tarefas repetitivas para os utilizadores.

Pedem um novo portátil para a nova contratação do nosso departamento.

Revêm e apresentam relatórios sobre POs pendentes e abertas para preparar o planeamento financeiro futuro.

Resumem o progresso do meu departamento até o momento em relação aos objetivos de desempenho trimestrais.

Agentes autónomos

Operam de forma independente, planeiam dinamicamente, orquestram outros agentes, aprendem e escalam.

O agente generativo de oportunidades potenciais identificou e pesquisou 15 novas oportunidades potenciais para revisão.

O agente de Suporte ao Cliente identificou 75 novos problemas de suporte, respondeu diretamente a 43 e triou os restantes para outros agentes.

O agente de orçamento destacou várias novas variáveis que influenciam o relatório de balanço do 4º trimestre.

4

Os agentes pré-criados estão prontos para trabalhar agora

Como vimos, os agentes são soluções práticas que resolvem oportunidades reais de negócio. Mas o que podem realmente fazer por si? Existem dezenas de agentes pré-criados prontos para utilização no Microsoft 365 Copilot, com cada vez mais a surgir a cada dia.



Microsoft 365 Copilot

Faça investigação com vários passos com o agente Investigador

O Investigador simplifica a realização de trabalho de investigação complexo com vários passos. O Investigador pode criar uma estratégia detalhada de comercialização com base no contexto de todos os seus dados de trabalho e dados competitivos mais amplos da Web, identificar oportunidades desconhecidas para um novo produto com base em tendências emergentes e dados internos ou criar um relatório trimestral completo para uma revisão do cliente que detalha o trabalho realizado até o momento, juntamente com a análise de mercado mais recente. O Investigador também pode tirar partido de dados de terceiros através de conectores para melhorar as respetivas capacidades e fornecer insights mais abrangentes. Pode até obter dados através de outros agentes.

[Ver o Investigador em ação](#)

Realize consultas de dados complexas com o agente Analista

O Analista pensa como um cientista de dados qualificado, permitindo-lhe transformar dados não processados em insights numa questão de minutos. Otimizado para fazer análises avançadas de dados no trabalho, o agente Analista faz uso do raciocínio de cadeia de pensamentos para avançar iterativamente nos problemas, seguindo tantos passos quantos os que forem necessários para refinar o respetivo raciocínio e fornecer uma resposta de alta qualidade que emule o pensamento analítico humano. Está capacitado para ser executado em Python de modo a processar as consultas de dados mais complexas, sendo possível ver o código em execução e verificar o respetivo trabalho em tempo real. Por exemplo, pode utilizar o Analista para transformar dados não processados espalhados por várias folhas de cálculo numa previsão de procura para um novo produto, uma visualização dos padrões de compra do cliente ou uma projeção de receita.

[Ver o Analista em ação](#)



5

Criar agentes personalizados para as necessidades do seu negócio

O Microsoft Copilot Studio não é apenas um lugar para criar agentes, é a plataforma nativa de agentes de IA para o Copilot, projetada para ajudar a arquitetar o futuro do seu negócio. Desenvolvido com base na Microsoft e ligado a tudo, multiplica a capacidade integrando-se perfeitamente com os seus dados, ferramentas e sistemas para que os agentes possam trabalhar em vez de si.

Quer esteja a resolver desafios específicos de departamentos ou a dimensionar a transformação em toda a empresa, o Copilot Studio permite-lhe:

- Criar qualquer agente, do simples ao sofisticado, para disponibilizar resultados em linguagem natural e seleccionar entre as suas preferências de modelos, conhecimento, ferramentas e canais.
- Multiplicar a capacidade ligando os agentes aos seus sistemas, dados e ferramentas de negócio através de mais de 1500 conectores pré-configurados.
- Garantir a conformidade com governação, segurança e visibilidade de nível empresarial em todas as camadas, desde a gestão do acesso aos dados até ao controlo da expansão dos agentes.
- Dimensionar com confiança a partir de casos de utilização funcionais para implementação em toda a empresa, com análises em tempo real e disponibilidade gerida para agentes críticos da missão.

Tire partido de todo o potencial do Copilot. Crie agentes. Mantenha o controlo.



Descubra agentes na Loja de Agentes

A **Loja de Agentes**, acessível através da aplicação Microsoft 365 Copilot, é a porta de entrada da sua organização para a descoberta e a implementação de agentes da Microsoft, parceiros e equipas internas. Quer esteja a lançar agentes para toda a organização ou a explorar novos agentes para transformar workflows, a sua experiência imersiva e personalizada simplifica a descoberta de agentes e o aumento da produtividade. Partilhe facilmente agentes através do Copilot Chat ou de outros endpoints do Microsoft 365 para melhorar significativamente a colaboração. Todos os agentes cumprem padrões de nível empresarial em termos de funcionalidade, segurança e conformidade, com a TI mantendo total visibilidade e controlo.



À procura de um ponto de partida? Eis algumas ideias para despertar a sua imaginação: agentes personalizados que pode criar para sua organização, hoje mesmo:

Recursos Humanos

Simplificação do percurso dos colaboradores

O Agente de Integração de Acompanhamento

Um agente de integração pode transformar a experiência para novos colaboradores e, ao mesmo tempo, reduzir quaisquer encargos administrativos para a sua equipa de RH. Este agente orienta as novas contratações através do processo de integração, agenda automaticamente as sessões de formação necessárias, responde a perguntas comuns sobre políticas, recolhe a documentação necessária e regista marcos importantes para os novos colaboradores.

Departamento Financeiro

Racionalização das operações financeiras

O Agente de Reconciliação Financeira

Um agente financeiro pode automatizar e otimizar tarefas de reconciliação financeira, reduzindo o esforço manual e melhorando a precisão e o rendimento. Este agente monitoriza transações entre contas para detetar discrepâncias, faz a correspondência de faturas, notas de encomenda e pagamentos, sinaliza anomalias para reduzir erros e fraudes, gera relatórios através do resumo de questões pendentes e até notifica a equipa sobre aprovações pendentes ou documentos em falta.

Vendas

Aceleração das oportunidades de receita

O Agente de Qualificação de Oportunidades Potenciais

Um agente de vendas pode monitorizar continuamente o seu pipeline para identificar oportunidades potenciais promissoras e garantir um acompanhamento oportuno. Este agente verifica as oportunidades potenciais recebidas em relação ao perfil do cliente, prioriza oportunidades com base nos principais sinais de compra, reúne informações relevantes antes das reuniões de vendas, realiza contactos personalizados com base nos interesses dos potenciais clientes e até monitoriza atividades de acompanhamento e incita a equipa de vendas sempre que necessário.

Marketing

Otimização do desempenho das campanhas

O Agente Gestor de Campanhas

Este agente de marketing pode lidar com a otimização de campanhas, enquanto a equipa de marketing se concentra na estratégia criativa. Rastreia o desempenho em todos os canais, identifica tendências e oportunidades, realoca o orçamento para ativos de melhor desempenho, fornece relatórios de insights e alerta as equipas sobre elementos com baixo desempenho que precisam de atenção.

Suporte ao Cliente

Fornecimento de um serviço mais rápido e personalizado

O Agente de Gestão de Tráfego

Este agente pode gerir os pedidos recebidos para que as equipas de suporte possam oferecer um serviço melhor. O agente avalia, prioriza e encaminha pedidos com base na urgência e na experiência necessária. Sugere soluções para representantes, oferece opções self-service para problemas simples e analisa padrões para ajudar a otimizar as suas operações de suporte.

Jurídico

Melhoria da gestão de contratos

O Agente de Revisão de Contratos

A sua equipa do departamento legal pode dedicar-se a trabalhos de prioridade mais elevada enquanto este agente automatiza a revisão de documentos. Analisa acordos para termos-chave e riscos, destaca discrepâncias, resume pontos críticos, monitoriza prazos e obrigações e envia notificações quando são necessárias ações.

O seu caminho para a transformação dos agentes

Os agentes de IA já não são apenas um conceito, na medida em que estão a impulsionar resultados mensuráveis e a transformação empresarial atual. Movem a IA além das ferramentas de produtividade individuais para sistemas empresariais que trabalham continuamente para otimizar as operações. Desde agentes de recuperação que apresentam instantaneamente informações críticas, a agentes de tarefas que simplificam workflows e agentes autónomos que resolvem proativamente problemas complexos, estes trabalhadores digitais transformam a forma como os negócios decorrem.

Ao trazer o Microsoft 365 Copilot e os agentes para a sua organização, está a investir em mais do que ferramentas de produtividade. Está a criar um ecossistema inteligente que trabalha continuamente para gerar valor empresarial. O futuro do trabalho está aqui. E com agentes, a sua organização está pronta para isso.



Leia o Índice de Tendências de Trabalho de 2025 para saber mais sobre o aparecimento de um novo conceito de empresa: Frontier Firm. 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.

2025:
O Ano do Nascimento
da Empresa de
Fronteira

