Microsoft 365 Copilot

Orientações práticas para a transformação da IA

Como construir uma Empresa Fronteiriça com o Microsoft 365 Copilot

Sumário

01
Pioneirismo chamando

02
Três fases da transformação da IA

03
Fase um: Humano com assistente digital

04
Fase dois: Equipes humano-agente

05
Fase três: Liderado por humanos, operado por agentes

06
Microsoft 365 Copilot: IA feita para o trabalho

07
Roteiro de implementação da IA

08
O pioneirismo aguarda por você

01

Pioneirismo chamando

A oportunidade nunca foi tão grande. Os mercados valorizam agilidade, os clientes esperam experiências excepcionais, e as organizações finalmente têm a tecnologia para atender a essas demandas. Não exigindo mais esforço das pessoas, mas reimaginando como o trabalho é realizado.

Mas há uma lacuna. O Índice de Tendências de Trabalho de 2025 da Microsoft revela claramente: **53%** dos líderes dizem que a produtividade precisa aumentar, mas **80%** dos colaboradores afirmam que não têm tempo ou energia para alcançar resultados.[1] O espaço entre o que é necessário e o que é possível é onde a transformação acontece.

As empresas pioneiras estão ocupando esse espaço. Essas organizações tornaram a IA parte fundamental do trabalho, adotando agentes de IA como colegas digitais que assumem tarefas rotineiras, enquanto os humanos se concentram em estratégia, criatividade e inovação. Quando cada colaborador tem inteligência sob demanda e as equipes escalam por meio da colaboração entre humanos e agentes, o trabalho se torna aquilo que sempre deveria ter sido: significativo.

No entanto, avançar rapidamente pode criar novas vulnerabilidades. É por isso que as empresas pioneiras agem com urgência e cautela, escalando a IA enquanto incorporam segurança, conformidade e uso responsável desde o início.

A transformação é real

Em comparação com apenas **39%** globalmente[1]

Este guia conduz você por três fases da transformação de IA.

Você verá como é cada fase, compreenderá as decisões mais relevantes e aprenderá a avançar sem comprometer a segurança.

02

Três fases da transformação da IA

Tornar-se uma empresa pioneira não é um único salto. É uma jornada deliberada em direção à maturidade da IA, desbloqueando novas possibilidades a cada passo.

Segurança em primeiro lugar

As organizações que estão se movendo mais rápido com a IA não são as que adotam atalhos na segurança. São elas que constroem a confiança desde o alicerce. Quando os funcionários sabem que a IA respeita as permissões de dados, quando os líderes percebem a conformidade presente em cada interação e quando a governança é incorporada desde o início, e não como acessório, a transformação se acelera. Com o parceiro de IA certo, a segurança não desacelera a adoção: ela torna possível inovar com ousadia.

Cada jornada é diferente e raramente linear. A maioria das organizações tem diferentes departamentos em diferentes fases ao mesmo tempo. Esse progresso desigual é natural. Os próximos capítulos exploram cada fase com orientações práticas para a jornada da sua organização.

Fase um: humano com assistente digital

Reinvente a produtividade pessoal

Cada colaborador ganha um assistente de IA que cuida das tarefas entediantes, liberando-o para o trabalho que realmente importa.

Fase dois: equipes humano-agente

Transformar fluxos de trabalho

Agentes de IA tornam-se colegas digitais dentro de seus processos, assumindo tarefas específicas sob direção humana. Seu pessoal aprende a delegar e supervisionar esses agentes, desenvolvendo habilidades como "chefes de agente".

Fase três: liderado por humanos, operado por agentes

Reinvente seus processos de negócios

Os agentes executam processos de ponta a ponta enquanto os seres humanos fornecem supervisão estratégica. Seu pessoal deixa de executar tarefas para passar a moldar estratégias, nutrir relacionamentos e conduzir o trabalho que define o futuro da sua organização.

Chefe de agente

Um colaborador que gerencia agentes de IA como colegas digitais, definindo tarefas, revisando resultados e intervindo em casos excepcionais. É a habilidade de liderança essencial para a era da IA.

03

FASE UM

Humano com assistente digital

Toda transformação com IA começa no indivíduo. Nesta fase, cada funcionário ganha um assistente de IA pessoal para eliminar tarefas repetitivas e liberar tempo. O impacto na produtividade é imediato, mas esta fase tem um propósito mais profundo: criando confiança, demonstrando retornos iniciais e criando os hábitos que possibilitam transformações maiores posteriormente. Quando bem executada, essa fase eleva o moral, reduz a fadiga e demonstra que a IA não é um conceito futuro, mas uma colega de trabalho presente.

O que acontece na prática

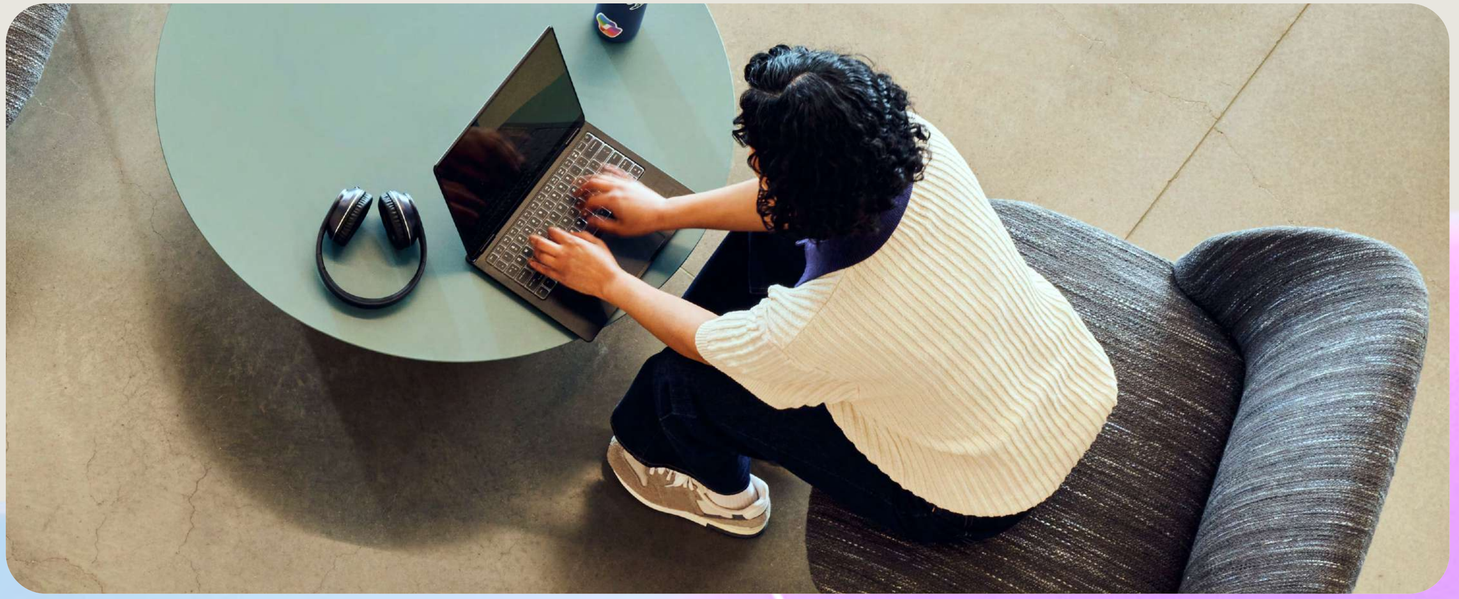
Sua equipe precisa de um ambiente seguro para experimentar. Já que **75%** dos funcionários já utilizam IA no trabalho (frequentemente por meio de ferramentas não autorizadas),[2] você precisa fornecer acesso aprovado com diretrizes claras. Inicie programas de alfabetização em IA, destaque onde a IA agrega valor e demonstre o que significa uso responsável.

Por onde começar

Foque nas tarefas repetitivas e demoradas que se repetem em diferentes funções, como preparação de reuniões, gerenciamento de caixa de entrada, sumarização de documentos e criação de primeiros rascunhos. Essas vitórias rápidas demonstram valor imediato sem exigir que você reprojete processos de negócios inteiros.

Como escalar

Considere esta fase como uma oportunidade de aprendizado. Realize projetos-piloto em equipes ou departamentos, colete feedback e refine sua abordagem. Evite pilotos limitados que nunca escalam. Em vez disso, faça uma implementação ampla com loops de feedback estruturados, permitindo que os funcionários definam como a IA se integra ao seu dia a dia. Acompanhe as taxas de adoção, o tempo economizado e a satisfação dos funcionários para medir o sucesso.



Vodafone economiza tempo em grande escala

O teste inicial da Vodafone com o Microsoft 365 Copilot resultou em cerca de três horas por semana economizadas por pessoa, em média. A empresa planeja implementar o Copilot para até 68 mil colaboradores.

Leia a história na íntegra

04

FASE DOIS

Equipes humano-agente

A fase dois muda da produtividade individual para a melhoria de processos. Aqui, agentes integram fluxos de trabalho como colegas digitais, realizando tarefas sob orientação humana. Funcionários passam de simplesmente "usar a IA" para gerenciá-la.

É aqui que as equipes começam a experimentar uma escala real. As campanhas de marketing são lançadas com mais rapidez. O atendimento ao cliente escala para lidar com mais solicitações sem perder qualidade. O julgamento humano e a criatividade se combinam com a eficiência dos agentes para gerar resultados melhores do que qualquer um poderia alcançar sozinho.

O que acontece na prática

O treinamento vai além da alfabetização básica em IA. Colaboradores aprendem a delegar de forma eficaz aos agentes, fornecendo instruções claras e estabelecendo critérios de desempenho. Os agentes lidam com o trabalho de rotina de forma autônoma e alertam as pessoas quando encontram exceções que exigem julgamento ou conhecimento especializado. Estimule as equipes a enxergar os agentes não apenas como ferramentas, mas como colaboradores em início de carreira que exigem orientação prática.

Por onde começar

Concentre-se em fluxos de trabalho repetíveis e orientados por processos, como desenvolvimento de campanhas, respostas a RFPs, reconciliações financeiras ou solicitações de serviço de RH. Os agentes completam a maioria das etapas de forma confiável, escalando automaticamente casos limítrofes para os humanos tomarem decisões estratégicas e finais. Procure processos com alto volume, gargalos frequentes ou pontos de dor mensuráveis.

Como escalar

Realize pilotos departamentais onde o sucesso pode ser medido por meio de métricas claras. No atendimento ao cliente, monitore os tempos de resposta, as taxas de resolução e os níveis de satisfação. Nas finanças, monitore a velocidade de reconciliação e a redução de erros. Trate cada piloto como uma oportunidade de codificar as práticas recomendadas e expandir para fluxos de trabalho adjacentes.

A T-Mobile coloca a IA em todas as conversas

A T-Mobile implantou um agente criado com o Copilot Studio que pesquisa de forma autônoma detalhes promocionais e especificações técnicas em vários sistemas. O aplicativo que oferece suporte a esse agente tornou-se o segundo aplicativo mais popular em toda a empresa, com mais de 83.000 usuários e 500.000 lançamentos por mês em todos os pontos de venda e call centers.

Leia a história na íntegra

05

FASE TRÊS

Liderado por humanos, operado por agentes

É aqui que você reinventa processos de negócios inteiros. Nessa fase, os agentes vão além do suporte a tarefas ou fluxos de trabalho individuais e começam a executar processos de ponta a ponta. Seus funcionários definem objetivos e mantêm supervisão estratégica, enquanto os agentes executam tarefas de forma autônoma e proativa, alertando as pessoas quando a intervenção é necessária.

A divisão do trabalho transforma o trabalho em si. As pessoas focam em visão, relacionamentos e crescimento, enquanto os agentes impulsionam operações em escala inédita. Isso proporciona uma eficiência inovadora e permite expandir o impacto sem aumentar o número de funcionários.

O que acontece na prática

A essa altura, a fluência em IA deve estar em toda a organização. Todo funcionário deve entender como os agentes funcionam e quando utilizá-los — essa é a mudança de ser "usuário de IA" para ser chefe de agentes. Funções inteiras podem ser reprojetadas em torno de agentes: logística da cadeia de fornecimento, ciclos de fechamento financeiro, monitoramento de conformidade, cobrança de clientes e muito mais. Em vez de automatizar partes de um processo, você as reconstrói do zero, com agentes como os principais operadores e humanos como guias estratégicos.

Por onde começar

A fase três é sobre experimentos ousados. Procure funções em que a transformação ofereça valor de negócios excepcional, como otimização da cadeia de fornecimento global, gerenciamento de riscos corporativos e onboarding de clientes de ponta a ponta. Essas são áreas onde repensar o processo com agentes no centro gera desempenho de alto impacto que redefine os limites do possível.

Como escalar

Conduza pilotos em toda a organização com supervisão rigorosa. Trate os agentes como infraestrutura de missão crítica, com diretrizes claras para desempenho e tratamento de falhas. Teste em diversas condições. Monitore conforme os requisitos regulatórios. Inclua caminhos claros de escalonamento e pontos de verificação humanos antes de escalar para toda a organização. Nessa fase, o sucesso precisa ser mensurado em toda a organização. Use painéis de controle para rastrear o ROI, a conformidade e a redução de riscos em tempo real.

A Dow está se transformando em grande escala

A Dow implantou um agente que analisa faturas de remessa para identificar erros de faturamento escondidos em cobranças complexas. Com poucas semanas de piloto, ele já estava identificando anomalias que antes exigiam dias de trabalho dos funcionários para serem encontradas. Uma vez em escala global, a Dow espera obter milhões de dólares em economias anuais.

Leia a história na íntegra

06

Microsoft 365 Copilot: IA feita para o trabalho

Tornar-se uma empresa pioneira requer uma IA projetada para o trabalho. O Microsoft 365 Copilot oferece as mais recentes inovações em IA, ajustadas para o trabalho e adaptadas ao seu negócio.

Produtividade pessoal e de equipe

O Microsoft 365 Copilot reúne Chat, Pesquisa, Agentes, Notebooks e a funcionalidade Create em uma experiência unificada criada para o trabalho.

- O Copilot é impulsionado pelos modelos mais recentes disponíveis e fundamentado em dados da Web e do trabalho.
- Ele está integrado aos aplicativos do Microsoft 365 e ao Teams, com habilidades de IA avançadas como Modo de Agente, Agente do Office e agentes de raciocínio profundo para potencializar a produtividade pessoal e em equipe.
- De agentes da Microsoft a agentes confiáveis de terceiros, o Agent Store é onde você encontra agentes prontos para trabalhar para você.

Processo de negócios

Crie seus próprios agentes com o Copilot Studio usando linguagem natural ou ferramentas pró-código com o SDK do Microsoft 365 Agent. Acesse agentes pré-criados na Agent Store ou crie agentes personalizados no Copilot Studio.

- Selecione entre mais de 1.500 conectores, dados, ações e canais para criar um agente — de simples a sofisticado.
- Desenvolva com a Fábrica de IA do Azure — seus modelos, dados e ferramentas — e integre-os ao Copilot Studio para criar agentes personalizados avançados.
- A TI permanece no comando de todos os agentes em toda a organização, com total visibilidade, segurança e controles de conformidade.

IA pronta para ambientes corporativos

O Sistema de controle do Copilot é um conjunto de ferramentas projetadas para que os profissionais de TI compreendam e gerenciem melhor a IA dentro da organização.

- Seus dados estão seguros dentro do Microsoft Security Trust Boundary, assegurando conformidade e proteção em todos os níveis.
- A tecnologia capacita as pessoas a criar o que precisam no trabalho. Criamos controles poderosos para ajudar você a gerenciar a expansão da IA dentro da sua empresa, garantindo que as pessoas certas tenham acesso às ferramentas certas e as utilizem conforme o previsto.
- A Análise do Copilot ajuda você a entender e acompanhar o uso, a adoção e o impacto nos negócios do Copilot e dos agentes dentro da sua organização.

07

Roteiro de implementação da IA

O Microsoft 365 Copilot oferece os recursos que você precisa. Agora vem a execução. Esta estrutura de cinco etapas orienta você por cada fase da transformação de IA. Você passará por essas etapas em níveis crescentes de maturidade, conforme sua organização evolui da produtividade individual para equipes compostas por humanos e agentes, até processos de negócios reinventados.

Etapa 1

Habilitar o Copilot Chat e preparar sua força de trabalho

Comece com acesso seguro e controlado à IA para seus funcionários. Trabalhe com o RH para definir como humanos e agentes irão colaborar, estabelecer proporções entre humanos e agentes, e desenvolver as capacidades de "chefe de agente" que suas equipes precisam para gerenciar a IA de forma eficaz.

Etapa 2

Definir unidades centrais de trabalho

Identifique os grupos de trabalho discretos e mensuráveis onde Copilot pode gerar valor tangível. Essas áreas focadas em resultados tornam-se o foco da sua transformação.

Etapa 3

Priorizar e definir o escopo das iniciativas de agente

Equilibre vitórias rápidas que geram impacto imediato com iniciativas estratégicas que impulsionem grandes transformações. Conecte cada iniciativa às suas Unidades Centrais de Trabalho e determine se os agentes do Copilot ou o Copilot Studio atendem melhor às suas necessidades.

Etapa 4

Validar com uma prova de conceito ou um piloto

Teste sua abordagem em ambientes controlados antes de escalar amplamente. Incorpore governança desde o início, itere rapidamente com base em feedback real dos usuários e entenda quando construir uma prova de conceito versus lançar um piloto de produção.

Etapa 5

Avaliar e escalar

Meça a adoção e o impacto usando a Análise do Copilot e outras ferramentas. Monitore como os agentes influenciam suas principais unidades de trabalho, reúna insights a partir dos padrões de uso e da experiência do usuário, depois refine e expanda com confiança respaldada por dados.

08

O pioneirismo aguarda por você

As organizações que adotam a IA agora definirão a próxima era de trabalho. Empresas pioneiras estão escalando a IA de forma responsável, formando equipes compostas por humanos e agentes, e desbloqueando agilidade e inovações que os concorrentes não conseguem igualar.

O Microsoft 365 Copilot oferece os recursos, a segurança e o contexto empresarial necessários para avançar com confiança. É mais do que uma ferramenta. É a base para construir seu futuro impulsionado por IA.

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

Começar a usar o Microsoft 365 Copilot Chat

Fontes:

[1]"2025: Nascem as Empresas de Fronteira", relatório anual Índice de Tendências de Trabalho da Microsoft, 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 já chegou. Agora vem a parte difícil". Relatório Anual do Índice de Tendências de 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.

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).

© 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.