



CORE ROADMAP IA

Diagnóstico Operacional e Plano de Adoção de Inteligência Artificial

Cliente CORE A

Grupo Local de Serviços e Comércio

Confidencialidade

Documento demonstrativo. Todos os nomes, números, setores e dados operacionais foram anonimizados, adaptados ou gerados para fins exemplificativos.

Documento preparado por CORE — Business Marketing People

COMO LER ESTE DOCUMENTO

Este documento é uma demonstração pública do CORE RoadMap IA. Mostra a lógica do produto, a profundidade da análise e o tipo de recomendações que uma PME pode receber. Não representa uma empresa real identificável.

A ordem é intencional: primeiro o diagnóstico, depois a leitura de maturidade, de seguida as oportunidades e, por fim, o plano de implementação. O objetivo não é instalar ferramentas por entusiasmo. É escolher onde a IA gera impacto real sem complicar a operação.

Elemento	Como ler
Leitura Rápida	Resumo da ideia central de cada bloco. Serve para leitura em diagonal.
Situação	O que existe hoje, com dados e sintomas concretos.
Impacto	O custo do problema em tempo, risco, dinheiro ou dependência operacional.
Solução	O que deve mudar e porquê.
Como Aplicar	Passos práticos, em linguagem simples, para executar sem depender de uma equipa técnica complexa.
Resultado Esperado	O que muda quando o bloco é implementado.
Atenção	Risco ou condição que deve ser validada antes de avançar.

GLOSSÁRIO — TERMOS USADOS NESTE DOCUMENTO

Termo	Tradução simples	Explicação
IA	Inteligência Artificial	Ferramentas que ajudam a escrever, resumir, analisar, classificar ou apoiar decisões com base em instruções.
Automação	Tarefa automática	Processo que acontece sem alguém ter de repetir os mesmos passos manualmente.
RPA	Robô de tarefas	Automação que imita ações humanas em sistemas quando não existe integração direta.
OCR	Leitura automática de documentos	Tecnologia que lê faturas, PDFs ou imagens e transforma em dados estruturados.
API	Ligação entre sistemas	Forma técnica de duas plataformas comunicarem sem copiar e colar informação.
Assistente IA	Apoio digital por função	Um conjunto de instruções, documentos e ferramentas para ajudar uma área específica: RH, vendas, gestão ou operação.

Termo	Tradução simples	Explicação
Base de conhecimento	Informação organizada da empresa	Documentos, FAQs, processos, políticas e exemplos que permitem à equipa e à IA responder melhor.
Prompt	Instrução dada à IA	Pedido escrito com contexto, objetivo, formato e limites.
Dashboard	Painel de indicadores	Ecrã simples com dados importantes para decisão.
FTE	Equivalente a tempo inteiro	Forma de traduzir horas recuperáveis em capacidade de trabalho anual.
RGPD	Regulamento de dados pessoais	Regras europeias para recolha, tratamento e proteção de dados pessoais.

NOTA FINAL

Este documento usa alguns termos técnicos, mas a ideia é simples: perceber onde a empresa perde tempo, onde a informação se perde, que ferramentas fazem sentido e que processos podem ficar mais leves.

BLOCO 1 — DIAGNÓSTICO GERAL

LEITURA RÁPIDA

O Cliente CORE A já funciona. Tem equipas, clientes, processos e volume operacional. O problema é que uma parte relevante da operação ainda depende de trabalho manual, ficheiros dispersos, decisões por memória e tarefas repetidas que podiam ser assistidas por IA ou automatizadas.

O diagnóstico mostra uma empresa regional com operação real e problemas muito comuns em PMEs que cresceram antes de organizar os seus sistemas. A equipa sabe resolver, mas resolve muitas vezes à mão. Isso cria esforço invisível: copiar dados, confirmar informação, responder sempre às mesmas perguntas e consolidar relatórios que já deviam nascer prontos.

A oportunidade não está em substituir pessoas. Está em devolver tempo às pessoas certas. A IA pode ajudar em tarefas de leitura, síntese, triagem, criação de documentos, análise de dados e preparação de respostas. A automação pode ligar passos repetidos entre sistemas. A diferença entre as duas coisas é importante: nem tudo precisa de IA; algumas coisas precisam apenas de processo.

Tema	Situação Atual	Risco	Direção Recomendada
Processos	Fluxos de trabalho com muitos passos manuais e pouca padronização entre áreas.	Retrabalho, erros e dependência de pessoas específicas.	Documentar processos críticos e automatizar passos repetitivos.
Dados	Informação espalhada por emails, folhas de cálculo, pastas partilhadas e sistemas que não comunicam.	Decisões lentas e dificuldade em saber qual é a versão certa da informação.	Criar base de conhecimento e dashboards simples por área.
Comunicação interna	Pedidos chegam por email, telefone, mensagens e conversas soltas, sem triagem comum.	Urgências artificiais, prioridades pouco claras e perda de histórico.	Criar canal único de pedidos internos com classificação automática.
Ferramentas	Uso de várias plataformas, mas sem arquitetura clara nem integração mínima.	Subscrições subaproveitadas e equipa a trabalhar em duplicado.	Definir stack mínimo e eliminar sobreposição.
IA atual	Alguns colaboradores já testaram ferramentas, mas sem casos de uso consistentes.	Entusiasmo inicial sem retorno operacional.	Criar casos de uso por função e biblioteca de prompts.

Tema	Situação Atual	Risco	Direção Recomendada
Gestão	Relatórios e indicadores preparados manualmente, muitas vezes no fim do mês.	Decisão reativa em vez de antecipação.	Automatizar recolha de dados e criar rotina mensal de análise assistida.

NÚMEROS-CHAVE DEMONSTRATIVOS

Indicador	Estimativa demonstrativa
Tempo recuperável por semana	~34 a ~86 horas
Tempo recuperável por ano	~1.560 a ~3.950 horas
Equivalente a tempo inteiro	~1,0 a ~2,4 FTE
Custo indireto anual estimado	~18.000 € a ~49.000 €
Áreas analisadas	5 áreas operacionais
Diagnósticos individuais	7 entrevistas/análises consolidadas

NOTA METODOLÓGICA

Os valores são demonstrativos. Foram gerados para proteger o anonimato do cliente original e servem apenas para mostrar a lógica de cálculo do RoadMap IA. Num projeto real, os números são validados com a empresa antes da entrega final.

RESULTADO ESPERADO

A liderança percebe onde está o maior desperdício operacional, que áreas devem ser atacadas primeiro e que tipo de IA ou automação faz sentido aplicar sem criar complexidade inútil.

BLOCO 2 — MATURIDADE IA

LEITURA RÁPIDA

O Cliente CORE A não parte do zero, mas ainda não tem um sistema de IA. Existem testes, curiosidade e algumas ferramentas digitais. Falta transformar isso em uso real, com regras, responsabilidades e casos de uso por área.

Uma empresa não fica mais madura em IA por ter contas criadas em várias plataformas. Fica mais madura quando sabe que tarefas quer melhorar, que dados pode usar, quem valida os resultados e como mede impacto. Neste caso, a maturidade é intermédia: existe base digital suficiente para começar, mas a organização do conhecimento ainda limita a qualidade dos resultados.

A recomendação é não começar por automações complexas. O primeiro passo é criar uma camada simples de assistentes e rotinas: respostas padrão, resumos de reuniões, triagem de pedidos, leitura de documentos e preparação de relatórios. Depois, sim, avançar para integrações e alertas automáticos.

Dimensão	Pontuação	Leitura	Prioridade
Processos documentados	42/100	Existem práticas, mas pouco registadas. Muito conhecimento vive na cabeça de pessoas-chave.	Alta
Ferramentas digitais atuais	58/100	A empresa usa software de gestão, folhas de cálculo e plataformas de comunicação, mas com pouca integração.	Média
Dados organizados	39/100	Dados importantes existem, mas estão dispersos e exigem consolidação manual.	Muito Alta
Capacidade da equipa	63/100	Há abertura para usar IA, desde que as instruções sejam práticas e ligadas ao trabalho real.	Alta
Potencial de automação	76/100	Muitas tarefas são repetitivas, previsíveis e com regras claras.	Muito Alta
Governança e riscos	31/100	Ainda faltam regras simples sobre dados sensíveis, validação humana e ferramentas autorizadas.	Muito Alta

SCORE IA CORE

Score demonstrativo: 52/100 — Empresa pronta para IA assistida, mas ainda não pronta para automação avançada transversal. Primeiro organizar conhecimento e casos de uso. Depois integrar sistemas.

PROBLEMA 1 — USO DE IA SOLTO E DEPENDENTE DA INICIATIVA INDIVIDUAL

Situação	Algumas pessoas testam ferramentas como ChatGPT, Claude ou Gemini, mas cada uma usa de forma diferente e sem biblioteca comum de exemplos.
Impacto	O conhecimento não se acumula. Uma boa resposta ou bom prompt fica perdido na conversa de uma pessoa e não melhora o trabalho da equipa.
Solução	Criar uma Biblioteca CORE IA com prompts por função, exemplos aprovados e regras de validação.
Como Aplicar	1. Recolher 10 tarefas repetitivas por área. Tempo: 2 horas. 2. Criar 3 prompts-base por área: resumo, resposta e análise. Tempo: 3 horas. 3. Guardar exemplos bons e maus numa pasta comum ou base Notion/ClickUp. Tempo: 2 horas. 4. Rever quinzenalmente os prompts usados e eliminar os que não geram valor.

PROBLEMA 2 — AUTOMAÇÃO DESEJADA ANTES DE PROCESSO CLARO

Situação	Há vontade de automatizar, mas alguns fluxos ainda não têm dono, sequência ou critérios de decisão escritos.
Impacto	Automatizar processo confuso apenas torna o erro mais rápido. A empresa ganha velocidade, mas perde controlo.
Solução	Antes de automatizar, desenhar o processo mínimo: entrada, decisão, responsável, saída e exceções.
Como Aplicar	1. Escolher 3 processos críticos: pedidos internos, documentos financeiros e atendimento. Tempo: 1 hora. 2. Mapear cada processo em 5 passos máximos. Tempo: 3 horas. 3. Identificar exceções que exigem validação humana. Tempo: 1 hora. 4. Só depois construir automações em Make, Zapier ou ferramenta equivalente.

RESULTADO ESPERADO

A empresa passa de testes soltos de IA para uma adoção orientada por casos de uso, com menos risco e mais consistência.

BLOCO 3 — MAPA DE TAREFAS REPETITIVAS

LEITURA RÁPIDA

O maior potencial está nas tarefas que se repetem todas as semanas: triagem de pedidos, preparação de documentos, conferência de dados, respostas frequentes, relatórios e organização de informação. São tarefas que consomem atenção, mas não exigem sempre decisão humana.

O diagnóstico operacional do Cliente CORE A mostra um padrão simples: muitas horas não são gastas a decidir, vender ou melhorar o serviço. São gastas a preparar a informação para que alguém possa decidir, vender ou melhorar. É aqui que a IA aplicada cria valor primeiro.

Nem todas as tarefas devem ser eliminadas. Algumas devem ser assistidas. Outras podem ser automatizadas. E algumas devem continuar humanas, sobretudo quando envolvem decisão sensível, negociação, conflito ou dados pessoais. Esta separação evita o erro clássico: usar IA onde o que falta é critério.

Área	Tarefa repetitiva	Tempo anual recuperável	Resposta recomendada	Prioridade
Serviços Partilhados	Consolidação de relatórios mensais e pedidos de informação entre áreas.	420-780 h	Dashboard simples + assistente de síntese mensal.	Alta
Pessoas & Talento	Triagem inicial de candidaturas, agendamento e respostas padrão.	560-980 h	Assistente de recrutamento com validação humana.	Muito Alta
Administração & Financeiro	Classificação de faturas, arquivo digital e conferência de dados.	390-720 h	OCR + regras de classificação + pasta estruturada.	Alta
Compras & Stock	Verificação manual de ruturas, encomendas e artigos parados.	520-940 h	Alertas automáticos + relatório semanal assistido.	Muito Alta
Atendimento & Reservas	Respostas a perguntas frequentes, confirmações e follow-ups.	300-650 h	Templates inteligentes + WhatsApp Business/CRM.	Alta
Gestão	Preparação de atas, decisões, tarefas e seguimento pós-reunião.	180-360 h	Fathom/Fireflies + resumo automático + tarefas no ClickUp.	Média

PROBLEMA 1 — CONSOLIDAÇÃO MANUAL DE DADOS ENTRE ÁREAS

Situação	Dados de vendas, operação, equipa e financeiro são exportados ou pedidos manualmente antes de cada análise.
Impacto	A gestão recebe informação tarde e passa tempo a confirmar números em vez de decidir.
Solução	Criar uma rotina mensal de dashboard e resumo assistido por IA.
Como Aplicar	1. Definir 8 a 10 indicadores essenciais. Tempo: 90 minutos. 2. Centralizar ficheiros-base numa pasta única com nomes padrão. Tempo: 2 horas. 3. Criar dashboard em Looker Studio, Power BI ou Sheets. Tempo: 1 a 2 dias. 4. Usar ChatGPT/Claude para gerar resumo executivo mensal a partir dos dados validados.

PROBLEMA 2 — PEDIDOS INTERNOS SEM TRIAGEM COMUM

Situação	Pedidos chegam por canais diferentes e sem classificação de urgência, área, responsável ou prazo.
Impacto	Tudo parece urgente. A equipa interrompe trabalho profundo para responder a temas que podiam ser triados.
Solução	Criar formulário simples de pedido interno com classificação automática e resposta padrão.
Como Aplicar	1. Criar formulário com campos obrigatórios: área, tema, prazo, impacto e anexo. Tempo: 1 hora. 2. Ligar formulário a ClickUp/Notion/Sheets. Tempo: 2 horas. 3. Criar regras de triagem: urgente, normal, bloqueado. Tempo: 1 hora. 4. Gerar resposta automática com prazo estimado e responsável.

PROBLEMA 3 — RESPOSTAS REPETIDAS A CLIENTES E PARCEIROS

Situação	A equipa responde manualmente a perguntas recorrentes sobre horários, documentos, condições, disponibilidade e próximos passos.
Impacto	A resposta depende de quem está disponível. A qualidade oscila e o cliente espera mais do que devia.
Solução	Criar uma base de respostas aprovadas e um assistente de atendimento para primeira versão de resposta.

Como Aplicar

1. Listar as 30 perguntas mais frequentes. Tempo: 2 horas.
2. Criar respostas padrão em tom CORE A. Tempo: 3 horas.
3. Configurar atalhos no WhatsApp Business, Gmail ou CRM. Tempo: 2 horas.
4. Usar IA apenas para adaptar a resposta ao caso, com validação humana antes de enviar.

RESULTADO ESPERADO

O Cliente CORE A reduz horas invisíveis de preparação, triagem e repetição. A equipa ganha tempo para acompanhamento, melhoria de processos e decisão.

BLOCO 4 — BASE DE CONHECIMENTO DA EMPRESA

LEITURA RÁPIDA

A IA só é boa quando tem contexto bom. Se a informação da empresa está dispersa, desatualizada ou só existe na cabeça de algumas pessoas, a IA vai produzir respostas genéricas. O primeiro ativo de IA do Cliente CORE A deve ser uma base de conhecimento simples.

A base de conhecimento não precisa de ser sofisticada. Precisa de ser útil. Deve reunir serviços, processos, FAQs, políticas, templates, contactos, critérios de decisão e exemplos de boa comunicação. Sem isto, cada pedido à IA começa do zero. Com isto, a empresa começa a reutilizar conhecimento.

A recomendação é começar com uma estrutura mínima em Google Drive, Notion ou ClickUp. A escolha depende do que a equipa já usa. A CORE não recomenda ferramenta por moda; recomenda a opção que tem mais probabilidade de ser usada todos os dias.

Categoria	Conteúdo mínimo	Responsável	Ferramenta possível
Serviços e produtos	Descrição, preços, condições, exceções, perguntas frequentes.	Gestão + Comercial	Google Drive / Notion
Processos internos	Passos, responsável, prazo, exceções e ficheiros usados.	Operações	ClickUp Docs / Notion
Atendimento	Perguntas frequentes, templates WhatsApp/email, tom de voz.	Atendimento	WhatsApp Business + Drive
RH	Descrições de função, onboarding, critérios de triagem, mensagens padrão.	Pessoas & Talento	Notion / ClickUp
Financeiro	Procedimentos de arquivo, classificação, prazos e validações.	Administração	Drive + OCR

Categoria	Conteúdo mínimo	Responsável	Ferramenta possível
Gestão	Atas, decisões, indicadores mensais e planos de ação.	Direção	ClickUp / Notion / Power BI

ESTRUTURA RECOMENDADA DA BASE CORE IA

01. Informação fixa Serviços, políticas, contactos, preços, regras e documentos oficiais.	02. Processos Como a empresa faz cada tarefa crítica, passo a passo.	03. Templates Emails, mensagens, propostas, atas, respostas e checklists reutilizáveis.
04. Exemplos bons Comunicação aprovada, relatórios bons, propostas bem estruturadas.	05. Perguntas frequentes Dúvidas de clientes, equipa, parceiros e candidatos.	06. Indicadores Números que a gestão precisa de acompanhar todos os meses.

PROBLEMA 1 — CONHECIMENTO CONCENTRADO EM POUCAS PESSOAS

Situação	Há processos que funcionam porque uma pessoa sabe o que fazer, não porque a empresa tem o processo registado.
Impacto	Quando essa pessoa falta, muda de função ou está sobrecarregada, a operação abrande e o erro aumenta.
Solução	Transformar conhecimento tácito em checklists e instruções simples.
Como Aplicar	1. Escolher 5 processos críticos. Tempo: 1 hora. 2. Gravar uma explicação de 10 minutos por processo. Tempo: 1 hora. 3. Transcrever com Fathom, Fireflies ou ferramenta equivalente. Tempo: automático. 4. Pedir à IA para transformar a transcrição em checklist. Tempo: 30 minutos. 5. Validar com a pessoa responsável antes de publicar.

RESULTADO ESPERADO

A empresa cria a fundação para usar IA com qualidade: menos respostas genéricas, menos dependência de pessoas-chave e mais consistência operacional.

BLOCO 5 — FERRAMENTAS IA RECOMENDADAS

LEITURA RÁPIDA

O Cliente CORE A não precisa de vinte ferramentas. Precisa de um stack mínimo, escolhido com base nas suas tarefas, dados, equipa e risco. A recomendação é começar com poucas ferramentas bem usadas e só depois acrescentar automações mais avançadas.

A escolha de ferramentas deve seguir uma regra simples: primeiro aproveitar o que a empresa já usa, depois preencher falhas claras. A CORE alinha as recomendações com a realidade da empresa, não com uma lista genérica de aplicações bonitas que ninguém vai abrir depois da primeira semana.

As ferramentas abaixo são exemplos credíveis para este tipo de necessidade. A decisão final deve validar custos, proteção de dados, integrações, idioma, facilidade de uso e permissões internas.

Necessidade	Ferramenta principal	Alternativas	Para quê	Prioridade
Assistente geral	ChatGPT Business	Claude Team, Gemini for Workspace	Criar textos, resumir documentos, analisar informação e apoiar decisões.	Muito Alta
Base de conhecimento	Notion	ClickUp Docs, Google Drive estruturado	Centralizar processos, FAQs, templates e documentação interna.	Muito Alta
Automação no-code	Make	Zapier	Ligar formulários, emails, folhas de cálculo, CRM e notificações.	Alta
Reuniões e atas	Fathom	Fireflies, Gemini in Meet	Gravar, transcrever, resumir e transformar reuniões em tarefas.	Alta
Dashboards	Power BI	Looker Studio, Google Sheets	Criar painéis mensais com indicadores e análise assistida.	Alta
Conteúdo e design	Canva AI	Gamma	Criar materiais, apresentações e versões visuais de documentos.	Média
Protótipos internos	Lovable	Softy, Glide	Criar páginas internas, formulários ou protótipos simples sem desenvolvimento pesado.	Média

Necessidade	Ferramenta principal	Alternativas	Para quê	Prioridade
OCR/documentos	Dext	Nanonets, DocuWare	Ler documentos, faturas e ficheiros repetitivos para reduzir introdução manual.	Média

STACK MÍNIMO RECOMENDADO PARA OS PRIMEIROS 90 DIAS

Camada	Recomendação	Justificação
IA assistida	ChatGPT Business ou Claude Team	Reduz risco face a contas pessoais e permite padronizar uso profissional.
Conhecimento	Notion ou ClickUp Docs	Permite criar uma base viva de processos, FAQs, decisões e templates.
Tarefas	ClickUp ou Notion Projects	Dá dono, prazo e estado às recomendações do RoadMap.
Automação	Make	Boa opção visual para ligar ferramentas e começar por fluxos simples.
Reuniões	Fathom ou Fireflies	Transforma reuniões em resumos e tarefas sem depender de notas manuais.
Dados	Power BI ou Looker Studio	Dá visibilidade mensal sem depender de relatórios montados à mão.

ATENÇÃO

Ferramentas de IA não devem receber dados pessoais, dados salariais, contratos, informação médica, dados de candidatos ou informação comercial sensível sem validação prévia da política interna e das condições da ferramenta.

RESULTADO ESPERADO

A empresa deixa de testar ferramentas de forma solta e passa a ter um stack simples, coerente e alinhado com os problemas reais do negócio.

BLOCO 6 — ASSISTENTES IA POR FUNÇÃO

LEITURA RÁPIDA

A forma mais simples de explicar IA a uma PME não é falar em modelos. É criar assistentes por função. Cada assistente tem um objetivo, documentos de apoio, prompts e limites. Assim a equipa sabe exatamente para que serve.

Um assistente IA não é um robô autónomo a tomar decisões. É uma forma organizada de usar IA para acelerar tarefas de uma área. Pode ajudar a escrever a primeira versão de um email, resumir uma reunião, classificar pedidos, preparar uma proposta ou transformar dados em leitura executiva.

Para o Cliente CORE A, a recomendação é começar com cinco assistentes simples. Nenhum substitui validação humana. Todos reduzem trabalho repetitivo e melhoram consistência.

Assistente	Função	O que faz	Ferramentas possíveis	Validação humana
Assistente de Gestão	Direção e coordenação	Resume indicadores, prepara atas, identifica decisões pendentes e cria planos de ação.	ChatGPT/Claude + Fathom + ClickUp	Sempre antes de decisões estratégicas.
Assistente de Pessoas	RH e equipa	Ajuda a triagem inicial de CVs, mensagens a candidatos, onboarding e descrição de funções.	Claude/ChatGPT + Notion	Obrigatória em seleção e dados pessoais.
Assistente Operacional	Processos e tarefas	Cria checklists, instruções de trabalho, alertas e resumos de ocorrências.	ClickUp + ChatGPT + Make	Em processos críticos.
Assistente Financeiro	Documentos e controlo	Ajuda a classificar documentos, preparar resumos e sinalizar exceções.	OCR + Power BI + IA	Sempre em pagamentos, vencimentos e fiscalidade.
Assistente de Atendimento	Cliente e parceiros	Cria respostas padrão, adapta mensagens e organiza perguntas frequentes.	WhatsApp Business + ChatGPT/Claude	Antes de qualquer envio sensível.

EXEMPLO DE PROMPT OPERACIONAL

PROMPT — RESUMO DE REUNIÃO COM AÇÕES

Analisa a transcrição abaixo. Resume em 5 pontos, identifica decisões tomadas, tarefas pendentes, responsável, prazo e riscos. Usa linguagem simples. Não inventes informação. Se algo não estiver claro, coloca em “A validar”.

PROBLEMA 1 — REUNIÕES SEM TRANSFORMAÇÃO AUTOMÁTICA EM AÇÕES

Situação	As reuniões geram decisões, mas nem sempre geram tarefas registadas com responsável e prazo.
Impacto	Perde-se seguimento. A mesma decisão volta a ser discutida semanas depois.
Solução	Usar assistente de reuniões para criar resumo, decisões, tarefas e pontos a validar.
Como Aplicar	1. Escolher ferramenta de reunião: Fathom, Fireflies ou Gemini in Meet. Tempo: 30 minutos. 2. Definir template único de ata. Tempo: 45 minutos. 3. Enviar resumo para validação em até 24 horas. Tempo: 10 minutos por reunião. 4. Criar tarefas automaticamente no ClickUp/Notion para decisões com responsável.

PROBLEMA 2 — ATENDIMENTO INCONSISTENTE ENTRE PESSOAS

Situação	A mesma pergunta pode receber respostas diferentes consoante a pessoa, o canal e o momento.
Impacto	A marca perde consistência e a equipa gasta tempo a escrever respostas que já deviam existir.
Solução	Criar assistente de atendimento com base em perguntas frequentes e respostas aprovadas.
Como Aplicar	1. Listar 30 perguntas frequentes. Tempo: 2 horas. 2. Criar resposta padrão curta e longa para cada pergunta. Tempo: 4 horas. 3. Carregar numa base de conhecimento e criar prompts de adaptação. Tempo: 2 horas. 4. Rever respostas mensalmente com base em novas dúvidas.

RESULTADO ESPERADO

Cada área ganha um apoio prático para tarefas repetitivas, sem perder controlo humano sobre decisões e comunicação sensível.

BLOCO 7 — AUTOMAÇÕES PRIORITÁRIAS

LEITURA RÁPIDA

As primeiras automações não devem ser as mais impressionantes. Devem ser as mais úteis. A prioridade é automatizar entrada de pedidos, resumos de reuniões, alertas de stock/processo, classificação documental e relatórios mensais.

A automação deve começar onde há repetição, regra clara e baixo risco. Sempre que a decisão depende de contexto humano, a IA deve preparar informação, não decidir. Esta fronteira é o que separa produtividade de confusão tecnológica com mensalidade.

Para o Cliente CORE A, a matriz de prioridade cruza quatro critérios: impacto, facilidade, risco e dependência técnica. O objetivo é gerar confiança nos primeiros 15 dias e só depois avançar para fluxos mais integrados.

Automação	Impacto	Facilidade	Risco	Decisão
Formulário único de pedidos internos → tarefa automática	Alto	Alta	Baixo	Fazer já
Resumo de reuniões → tarefas em ClickUp/Notion	Alto	Alta	Baixo	Fazer já
FAQs de atendimento → respostas assistidas	Alto	Alta	Médio	Fazer já
OCR de faturas/documentos → classificação inicial	Médio-Alto	Média	Médio	Preparar
Alertas semanais de stock/processo → email de exceções	Alto	Média	Baixo	Preparar
Dashboard mensal automático → resumo executivo IA	Alto	Média	Médio	Preparar
Chatbot externo com respostas automáticas	Médio	Baixa	Médio-Alto	Adiar
Automação de decisões financeiras	Alto	Baixa	Alto	Não automatizar

PROBLEMA 1 — PEDIDOS INTERNOS SEM ENTRADA ESTRUTURADA

Situação

A equipa pede apoio por vários canais e sem dados mínimos para triagem.

Impacto	O responsável perde tempo a pedir contexto antes de resolver. O prazo real começa tarde.
Solução	Crear formulário único e transformar cada pedido numa tarefa com categoria e prazo.
Como Aplicar	1. Criar formulário em Google Forms, Typeform, ClickUp Form ou Notion Form. Tempo: 1 hora. 2. Campos obrigatórios: área, urgência, descrição, impacto, prazo, anexo. Tempo: incluído. 3. Ligar a ClickUp/Notion via integração nativa ou Make. Tempo: 2 horas. 4. Enviar confirmação automática com prazo esperado.

PROBLEMA 2 — RELATÓRIOS MENSAIS MONTADOS MANUALMENTE

Situação	Indicadores são recolhidos de diferentes fontes e organizados no fim do mês.
Impacto	A gestão perde velocidade e a equipa vê o relatório como tarefa administrativa, não como apoio à decisão.
Solução	Crear dashboard com fontes fixas e usar IA para resumo executivo após validação dos dados.
Como Aplicar	1. Definir indicadores por área. Tempo: 90 minutos. 2. Criar ficheiro-base com estrutura igual todos os meses. Tempo: 2 horas. 3. Ligar a Power BI, Looker Studio ou Sheets. Tempo: 1 a 2 dias. 4. Criar prompt de resumo executivo com “insights”, riscos e próximos passos.

PROBLEMA 3 — DOCUMENTOS REPETITIVOS TRATADOS À MÃO

Situação	Faturas, comprovativos, propostas e documentos administrativos são lidos e classificados manualmente.
Impacto	Horas de baixo valor acumulam-se e aumentam o risco de erro por fadiga.
Solução	Usar OCR e regras de classificação para preparar os documentos antes da validação humana.
Como Aplicar	1. Escolher um tipo de documento para piloto. Tempo: 30 minutos. 2. Recolher 30 exemplos reais anonimizados. Tempo: 1 hora. 3. Testar Dext, Nanonets, DocuWare ou OCR nativo do Microsoft/Google. Tempo: 1 dia. 4. Criar regra: IA classifica, humano valida, sistema arquiva.

RESULTADO ESPERADO

A empresa começa por automações simples, mensuráveis e reversíveis. Isto cria confiança antes de mexer em processos mais críticos.

BLOCO 8 — RISCOS, LIMITES E REGRAS DE USO

LEITURA RÁPIDA

A adoção de IA precisa de regras simples. Sem regras, a equipa usa ferramentas pessoais, copia dados sensíveis e valida pouco. Com regras, a IA torna-se apoio operacional seguro, não uma nova fonte de risco.

O Cliente CORE A deve adotar uma política curta de uso de IA antes de escalar ferramentas. O objetivo não é burocratizar. É evitar erros previsíveis: colocar dados pessoais em ferramentas erradas, enviar respostas inventadas, automatizar decisões sensíveis ou pagar várias subscrições que fazem a mesma coisa.

A regra central é simples: a IA pode preparar, resumir, classificar e sugerir. A decisão final continua humana sempre que existir risco financeiro, legal, reputacional ou de dados pessoais.

Risco	Exemplo	Regra CORE
Dados pessoais	Copiar dados de candidatos, colaboradores ou clientes para uma conta pessoal de IA.	Usar apenas contas profissionais aprovadas e anonimizar quando possível.
Respostas inventadas	IA cria uma política, preço ou prazo que não existe.	Toda a informação crítica deve ser validada por humano antes de enviar.
Automação mal desenhada	Cliente recebe mensagem errada ou duplicada.	Testar automações com dados fictícios antes de ativar.
Dependência excessiva	A equipa deixa de saber explicar o processo sem a ferramenta.	Documentar processo e usar IA como apoio, não como dono.
Tom desalinhado	Textos com linguagem genérica ou demasiado promocional.	Criar guia de voz e exemplos aprovados.
Custos acumulados	Várias ferramentas pagas para funções iguais.	Rever stack todos os meses e eliminar o que não é usado.

POLÍTICA SIMPLES DE USO DE IA

- Não inserir dados pessoais ou dados sensíveis em ferramentas não aprovadas.
- Usar IA para primeiras versões, sínteses e preparação. Não usar para decisão final sem validação.
- Assinalar sempre quando uma resposta foi gerada com apoio de IA em contextos internos sensíveis.
- Guardar bons prompts e boas respostas na base de conhecimento comum.
- Validar números, datas, preços, compromissos e informação legal antes de enviar.
- Rever mensalmente ferramentas pagas e eliminar subscrições duplicadas.
- Escolher um responsável interno pela adoção de IA e um substituto.

NÃO AUTOMATIZAR AINDA

Área	Porquê	Alternativa segura
Decisões salariais	Envolvem dados sensíveis, contexto humano e risco legal.	IA prepara cenários anonimizados; decisão fica na direção.
Rejeição automática de candidatos	Pode introduzir enviesamento e prejudicar reputação.	IA faz triagem inicial; humano revê candidatos antes de decisão.
Respostas a reclamações graves	Exigem empatia, contexto e responsabilidade.	IA cria rascunho; responsável valida e personaliza.
Pagamentos e aprovações financeiras	Erro pode gerar impacto financeiro direto.	IA sinaliza exceções; humano aprova.

RESULTADO ESPERADO

A empresa ganha produtividade sem abrir portas desnecessárias a risco legal, operacional ou reputacional.

ROADMAP DE IMPLEMENTAÇÃO — 90 DIAS

90 dias. 4 fases. Uma direção clara.

FASE 1 QUICK WINS Dias 1-15 Ganhar confiança com ações simples, visíveis e de baixo risco.	FASE 2 CONSTRUÇÃO Dias 16-45 Criar base de conhecimento, assistentes e processos mínimos.	FASE 3 CRESCIMENTO Dias 46-75 Integrar automações, dashboards e rotinas mensais.	FASE 4 AVALIAÇÃO Dias 76-90 Medir impacto, cortar ruído e decidir próximos passos.
--	---	--	--

DO DIAGNÓSTICO AO RESULTADO — METAS DEMONSTRATIVAS

Métrica	Hoje	Meta 90 dias	Meta 12 meses
Horas repetitivas/semana	~34-86 h	Redução de 20-30%	Redução de 40-55%
Processos documentados	5 críticos	15 processos	30+ processos
Pedidos internos sem triagem	Alto	Redução visível	Canal único adotado
Relatórios manuais	Mensais e demorados	Dashboard piloto	Dashboard por área
Uso IA por equipa	Solto	Biblioteca de prompts ativa	Rotina integrada
Ferramentas duplicadas	Várias	Stack mínimo definido	Revisão trimestral

FASE 1 — QUICK WINS — DIAS 1-15

Começar pelas ações que reduzem esforço sem mexer em sistemas críticos. A primeira vitória deve ser prática, não teatral.

Ação Principal	Responsável	Impacto Esperado	Urgência
Criar política simples de uso de IA e ferramentas autorizadas.	Direção	Equipa sabe o que pode e não pode fazer com IA.	Muito Alta
Criar Biblioteca com 15 prompts-base por função.	Operações	Uso de IA deixa de ser solto e passa a ser reutilizável.	Muito Alta
Implementar resumo automático de reuniões e tarefas.	Gestão	Menos decisões perdidas e melhor seguimento.	Alta

Ação Principal	Responsável	Impacto Esperado	Urgência
Criar formulário único de pedidos internos.	Operações	Pedidos chegam com contexto mínimo e dono.	Alta
Mapear 5 processos críticos em formato checklist.	Responsáveis de área	Base para automação futura sem confusão.	Alta

FASE 2 — CONSTRUÇÃO — DIAS 16-45

Depois dos quick wins, construir a fundação: conhecimento, assistentes e rotinas de validação.

Ação Principal	Responsável	Impacto Esperado	Urgência
Estruturar base de conhecimento em Notion, ClickUp ou Drive.	Operações	Informação crítica deixa de estar dispersa.	Muito Alta
Criar assistente de atendimento com FAQs e respostas aprovadas.	Atendimento	Respostas mais rápidas e consistentes.	Alta
Criar assistente de RH para triagem e comunicação inicial.	Pessoas & Talento	Menos tempo em tarefas repetitivas de recrutamento.	Alta
Testar OCR para um tipo de documento administrativo.	Administração	Primeiro piloto de redução de introdução manual.	Média
Definir indicadores mensais para dashboard piloto.	Direção	Gestão passa a medir menos coisas, mas melhores.	Alta

FASE 3 — CRESCIMENTO — DIAS 46-75

Com processos mínimos e base de conhecimento ativa, integrar automações que reduzem repetição semanal.

Ação Principal	Responsável	Impacto Esperado	Urgência
Ligar formulário de pedidos internos a ClickUp/Notion via Make ou Zapier.	Operações + Técnico	Triagem automática e histórico por área.	Alta
Criar dashboard piloto com resumo executivo assistido por IA.	Gestão + Dados	Reunião mensal começa com leitura pronta.	Alta
Implementar alertas semanais de exceções em stock/processo.	Operações	Equipa antecipa problemas em vez de os descobrir tarde.	Alta

Ação Principal	Responsável	Impacto Esperado	Urgência
Criar templates de propostas, emails e respostas com IA.	Comercial/Atendimento	Menos tempo por resposta e maior coerência.	Média
Avaliar ferramentas duplicadas e cortar subscrições sem uso.	Direção	Stack mais leve e custos controlados.	Média

FASE 4 — AVALIAÇÃO — DIAS 76-90

Medir o que funcionou, ajustar o que não pegou e decidir o próximo ciclo com base em dados reais.

Ação Principal	Responsável	Impacto Esperado	Urgência
Medir horas poupadas nos 5 processos trabalhados.	Direção	Impacto deixa de ser percepção e passa a número.	Alta
Avaliar adoção dos assistentes por função.	Direção	Saber quem usa, onde falha e que formação falta.	Alta
Rever riscos e política IA após 60 dias de uso.	Direção + RH	Regras ficam ajustadas à realidade, não ao papel.	Média
Escolher 2 automações para ciclo seguinte.	Direção	Crescimento com foco, sem dispersão.	Alta

ORDEM REAL DE PRIORIDADES

1. Criar regras de uso antes de escalar ferramentas.
2. Organizar conhecimento antes de pedir respostas melhores à IA.
3. Assistir tarefas repetitivas antes de automatizar processos críticos.
4. Começar por automações reversíveis e de baixo risco.
5. Medir horas recuperadas, não apenas número de ferramentas usadas.
6. Eliminar ferramentas sem uso antes de comprar mais tecnologia.

ATENÇÃO

Uma automação bem implementada vale mais do que dez experiências soltas. Não saltar fases. Cada fase reduz risco para a seguinte.

O UPGRADE — FECHO ESTRATÉGICO

Este plano não foi desenhado para transformar o Cliente CORE A numa empresa “de IA”. Foi desenhado para fazer a empresa trabalhar melhor com as pessoas, ferramentas e dados que já tem. A IA entra onde reduz repetição, aumenta clareza e melhora capacidade de resposta. Não entra onde substitui julgamento, relação ou responsabilidade.

A sequência é deliberada. Primeiro, criar regras e quick wins. Depois, organizar conhecimento. De seguida, criar assistentes por função. Só então automatizar processos. Esta ordem evita que a tecnologia avance mais depressa do que a empresa consegue absorver.

OBJETIVOS CENTRAIS

- 01 Reduzir trabalho repetitivo nas áreas administrativas, operacionais e de atendimento.
- 02 Organizar o conhecimento crítico da empresa numa base simples e reutilizável.
- 03 Criar assistentes IA por função para apoiar gestão, RH, operação, financeiro e atendimento.
- 04 Automatizar os primeiros fluxos de baixo risco com impacto visível em 90 dias.
- 05 Definir regras de uso seguro para evitar exposição de dados e decisões mal validadas.
- 06 Transformar a IA de curiosidade individual em capacidade operacional da empresa.

COMO SE VAI RECONHECER QUE O UPGRADE ESTÁ A ACONTECER

- As reuniões deixam de terminar com “alguém tem de passar isto a limpo”. O resumo e as tarefas ficam prontos no próprio dia.
- A equipa começa a procurar respostas na base de conhecimento antes de interromper sempre as mesmas pessoas.
- Os pedidos internos chegam com contexto, prazo e responsável, em vez de chegarem como urgências soltas.
- As respostas a clientes e parceiros ficam mais consistentes, mesmo quando são escritas por pessoas diferentes.
- A direção recebe um resumo mensal claro, com riscos e decisões pendentes, sem ter de pedir dados a cada área.
- Os colaboradores começam a partilhar bons prompts e exemplos, em vez de cada um trabalhar na sua própria ilha digital.
- A empresa deixa de perguntar “que ferramenta devemos comprar?” e passa a perguntar “que processo queremos melhorar?”.

FECHO ESTRATÉGICO

O Cliente CORE A não precisa de parecer mais tecnológico. Precisa de ser mais leve, mais claro e menos dependente de tarefas repetidas. Quando a informação certa estiver organizada, quando os pedidos entrarem com contexto e quando a IA ajudar cada área a preparar melhor o seu trabalho, a empresa ganha uma coisa mais valiosa do que uma ferramenta nova: capacidade para crescer sem acrescentar ruído.

ANEXO — BIBLIOTECA INICIAL DE PROMPTS

Estes prompts são exemplos para demonstrar o tipo de entrega incluída no RoadMap IA. Num projeto real, são ajustados ao setor, linguagem, ferramentas e equipa da empresa.

Uso	Prompt-base
Resumo de reunião	Resume esta transcrição em decisões, tarefas, responsáveis, prazos e pontos a validar. Não inventes informação.
Resposta a cliente	Com base na FAQ abaixo, cria uma resposta curta, clara e profissional para o cliente. Mantém tom humano e não prometas nada que não esteja escrito.
Análise de problema	Analisa este problema operacional. Separa sintomas, causa provável, impacto, solução simples e primeiro passo em menos de 48h.
Checklist de processo	Transforma esta explicação num processo com passos numerados, responsável, frequência, exceções e resultado esperado.
Relatório mensal	Com base nestes indicadores, cria um resumo executivo com 5 pontos, 3 riscos e 3 decisões recomendadas para a direção.
Triagem de candidatos	Com base nos critérios aprovados, cria uma grelha de leitura de CVs. Não rejeites candidatos automaticamente. Assinala apenas adequação inicial e dúvidas.
Reaproveitar conteúdo	Transforma esta informação interna em 3 versões: email para equipa, post LinkedIn e nota curta para apresentação.

NOTA PARA USO PÚBLICO

Este documento é demonstrativo. A profundidade, ferramentas e prioridades mudam em função do diagnóstico real. A personalização é parte do produto, não um detalhe cosmético.



CORE RoadMap IA

Diagnóstico, ferramentas e plano de adoção de IA para PMEs.

PRÓXIMO PASSO

Num projeto real, a CORE começa por uma sessão de diagnóstico, analisa tarefas, processos, ferramentas e maturidade da equipa, e transforma essa leitura num plano de 90 dias. O objetivo não é usar IA por usar. É escolher onde a IA devolve tempo, clareza e capacidade à empresa.

CORE — Business Marketing People