MR ACADEMY · IA CORPORATIVA PARA EQUIPES

Apostila da aula 01

O que a IA muda na empresa (e o que não muda)

> *"A IA não transforma a empresa sozinha. Pessoas com método transformam a empresa usando IA."*

Módulo 01 · IA generativa para negócios · Material complementar de estudo · Gestores e equipes

Como usar esta apostila

Este material foi feito para você estudar depois da aula, no seu ritmo. A aula apresenta as ideias; a apostila aprofunda, dá exemplos e propõe exercícios. Você não precisa decorar nada — precisa entender e aplicar.

- Leia um bloco por vez. Ao fim de cada seção, tente explicar o conceito em voz alta, com suas palavras.
- Sempre que aparecer a caixa "Na prática", pense em um negócio ou em uma situação real da sua região.
- Faça os exercícios no computador ou no papel. Conhecimento que não vira prática some em poucos dias.
- Ao final há dicas de leitura e um glossário. Use-os para ir além quando o assunto te interessar.

> **ANTES DE COMEÇAR**
> Reserve de 40 a 60 minutos e tenha em mente três rotinas da sua empresa que tomam muito tempo da equipe. Você vai usá-las como exemplo durante toda a apostila.

Introdução ao tema

Em quase toda empresa já existe alguém usando inteligência artificial — muitas vezes sem que a gestão saiba. Um vendedor que pede ajuda para escrever propostas, uma atendente que usa a IA para responder clientes, alguém do financeiro que pede fórmulas de planilha. Esse uso espontâneo traz ganhos, mas também riscos: dados de clientes colados em ferramentas abertas, informações erradas enviadas a clientes e cada pessoa trabalhando de um jeito.

Este curso existe para transformar o uso solto em **uso organizado**: com método, segurança e resultado mensurável. Nesta primeira aula você vai entender o que a IA generativa realmente muda

na rotina de uma empresa, o que ela não muda e qual é o papel de gestores e equipes nessa transição.

Objetivos de aprendizagem

Ao terminar de estudar esta apostila e revisar a aula, você será capaz de:

- Explicar o que é IA generativa em linguagem de negócio.
- Identificar os tipos de tarefa em que a IA gera mais valor na empresa.
- Reconhecer o que a IA não substitui: relacionamento, julgamento e responsabilidade.
- Diferenciar uso individual espontâneo de adoção organizada.
- Descrever o papel da liderança na adoção de IA.

1. IA generativa em linguagem de negócio

IA generativa é a tecnologia por trás de assistentes como ChatGPT, Gemini, Claude e Copilot. Ela foi treinada com enormes volumes de texto e aprendeu a **produzir linguagem**: escrever, resumir, explicar, organizar, traduzir e responder perguntas. Versões mais recentes também leem documentos, planilhas e imagens.

Para a empresa, isso significa uma coisa simples: **toda tarefa que envolve ler, escrever ou organizar informação pode ficar mais rápida**. E boa parte do trabalho de escritório, atendimento, vendas e marketing é exatamente isso.

> **IDEIA-CHAVE**
> A IA generativa é uma ferramenta de produtividade para o trabalho com informação. Ela acelera o rascunho; a empresa continua responsável pelo resultado.

2. Onde a IA gera mais valor

Área	Exemplos de uso
Atendimento	Rascunhos de respostas, base de perguntas frequentes, resumo de reclamações
Vendas	Propostas, e-mails de prospecção, follow-up, preparação de reuniões
Marketing	Ideias de campanha, textos para redes, adaptação para canais
Administrativo	Atas, relatórios, organização de planilhas, documentos padrão
RH	Descrições de vaga, roteiros de entrevista, materiais de integração
Gestão	Resumos de indicadores, preparação de reuniões, comunicação interna

O ganho costuma aparecer em três formas: **tempo** (a mesma tarefa em menos minutos), **qualidade** (textos mais claros e padronizados) e **capacidade** (a equipe consegue fazer coisas que antes não

fazia por falta de tempo).

3. O que a IA não muda

- **O relacionamento com o cliente.** A IA ajuda a escrever, mas a confiança vem de pessoas e de entregas.
- **O julgamento.** Decidir preço, desconto, contratação, crédito ou estratégia continua sendo papel humano.
- **A responsabilidade.** Se a empresa enviou, a empresa respondeu — não importa se o texto saiu da IA.
- **O conhecimento do negócio.** A IA não conhece seus clientes, sua história e suas regras se você não ensinar.
- **Processos ruins.** Automatizar um processo confuso só torna a confusão mais rápida.

> NA PRÁTICA
>
> Numa distribuidora de alimentos do interior, o dono temia que a IA "desumanizasse" o atendimento aos mercadinhos clientes. O que aconteceu foi o contrário: os vendedores passaram a usar a IA para preparar pedidos e mensagens, e sobrou mais tempo para visitar os clientes pessoalmente.

4. Uso espontâneo x adoção organizada

Uso espontâneo	Adoção organizada
Cada pessoa usa uma ferramenta diferente	Ferramentas escolhidas e aprovadas
Ninguém sabe o que é colado na IA	Regras claras de dados e segurança
Resultados variam muito	Prompts e padrões compartilhados
Ganhos invisíveis	Indicadores de tempo e qualidade
Riscos desconhecidos	Responsáveis e revisão humana definidos

O objetivo deste curso é levar a sua empresa da coluna da esquerda para a da direita, em etapas: entender, mapear, padronizar, aplicar por área, governar e implantar.

> ATENÇÃO
>
> Proibir a IA raramente funciona: as pessoas continuam usando, só que escondido. É mais seguro orientar, oferecer ferramentas adequadas e criar regras claras.

5. O papel da liderança

A adoção de IA não é um projeto da área de informática. É uma mudança na forma de trabalhar, e depende da liderança para:

- **Dar direção:** explicar por que a empresa vai usar IA e o que espera ganhar.
- **Dar permissão e limites:** o que pode, o que não pode e como pedir ajuda.
- **Dar exemplo:** gestores que usam IA com responsabilidade inspiram a equipe.
- **Dar tempo:** aprender exige algumas horas de prática nas primeiras semanas.
- **Medir:** acompanhar indicadores e reconhecer quem traz bons resultados.

> **DICA DE PROFESSOR**
>
> Comece com uma conversa franca com a equipe: "quem aqui já usa IA? Para quê?". Você vai descobrir usos que a gestão nem imaginava — e riscos que precisam ser tratados logo.

6. Juntando tudo

- A IA generativa acelera tarefas de ler, escrever e organizar informação.
- O valor aparece em tempo, qualidade e capacidade.
- Relacionamento, julgamento e responsabilidade continuam humanos.
- A meta é sair do uso espontâneo para a adoção organizada.
- A liderança dá direção, limites, exemplo, tempo e medida.

Estudo de caso: a revenda de máquinas agrícolas

Uma revenda de máquinas agrícolas com 25 colaboradores descobriu, numa conversa interna, que metade da equipe já usava IA. Vendedores colavam dados de clientes para escrever propostas; o pós-venda copiava trechos de manuais técnicos para responder dúvidas.

O que a gestão fez

Em vez de proibir, a diretoria escolheu uma ferramenta com plano empresarial, criou três regras de dados, montou prompts padrão para propostas e respostas técnicas e definiu que toda proposta seria revisada pelo gerente comercial antes de sair.

O resultado

Em três meses, o tempo de preparação de propostas caiu pela metade e os erros de informação técnica diminuíram, porque os prompts passaram a usar os manuais oficiais como base. A equipe passou a ver a IA como apoio, não como ameaça.

Erros comuns (e como evitar)

Achar que a IA é assunto só do setor de TI

É uma mudança de forma de trabalhar; envolve todas as áreas e a liderança.

Proibir sem oferecer alternativa

A equipe continua usando, sem regras. Ofereça ferramenta, regras e treinamento.

Esperar resultado sem medir

Defina desde o início como vai medir tempo, qualidade e satisfação.

Começar pelo mais difícil

Comece por tarefas simples e de baixo risco, que geram ganhos rápidos.

Passo a passo: o primeiro diagnóstico

- Pergunte à equipe quem usa IA, em quais tarefas e com quais ferramentas.
- Anote os usos e classifique: útil e seguro, útil mas arriscado, não recomendado.
- Liste três tarefas da empresa que tomam muito tempo e envolvem texto ou informação.
- Defina quem vai liderar a adoção de IA na empresa.
- Marque a próxima etapa: o mapeamento de processos (Módulo 2).

Perguntas que os alunos sempre fazem

“A IA vai reduzir o quadro de funcionários?”

Na maioria das pequenas e médias empresas, o efeito principal é liberar tempo para tarefas de maior valor e absorver crescimento sem aumentar a sobrecarga. A decisão sobre pessoas é da empresa — e deve ser tomada com responsabilidade.

“Precisamos de um especialista em IA?”

Para começar, não. Precisa de alguém responsável, curioso e organizado, com apoio da direção. Este curso prepara essa pessoa.

“Qual ferramenta a empresa deve usar?”

Depende do que a empresa já usa (Google ou Microsoft), do orçamento e das necessidades de privacidade. Veremos critérios ao longo do curso.

Mini-projeto da semana

Faça o **diagnóstico de uso de IA** da sua empresa ou equipe.

- Converse com pelo menos cinco pessoas sobre como usam IA.

- Registre os usos numa tabela: tarefa, ferramenta, tipo de dado usado, benefício percebido.
- Classifique cada uso: seguro, arriscado ou não recomendado.
- Liste as três tarefas com mais potencial de ganho.

> **COMO SABER QUE FICOU BOM**
>
> O diagnóstico está bom quando a direção consegue entender, em uma página, como a IA já é usada hoje, quais são os riscos imediatos e onde estão as oportunidades.

Exercícios complementares

Exercício 1 — Valor por área

Para cada área da sua empresa, escreva um uso de IA que geraria ganho de tempo e um que exigiria cuidado redobrado.

Exercício 2 — O que não muda

Liste três decisões da sua área que devem continuar sempre nas mãos de pessoas. Justifique.

Exercício 3 — Mensagem da liderança

Escreva (com ajuda da IA, se quiser) uma mensagem de até 10 linhas da direção para a equipe explicando por que e como a empresa vai adotar IA.

Resumo da aula

- IA generativa acelera tarefas de linguagem e informação em todas as áreas.
- Os ganhos aparecem em tempo, qualidade e capacidade.
- Relacionamento, julgamento e responsabilidade não mudam de dono.
- Adoção organizada substitui o uso solto por ferramentas, regras, padrões e indicadores.
- A liderança é decisiva para a adoção dar certo.

Dicas de leitura

DAVENPORT, Thomas H.; MITTAL, Nitin. *All-in on AI: How Smart Companies Win Big with Artificial Intelligence*. Harvard Business Review Press, 2023.

Mostra como empresas organizam a adoção de IA de forma estratégica.

MOLLICK, Ethan. *Co-Intelligence: Living and Working with AI*. Portfolio, 2024.

Excelente para líderes entenderem como equipes podem trabalhar junto com a IA.

Glossário

IA generativa. Tecnologia que cria textos, imagens e outros conteúdos a partir de instruções.

Adoção organizada. Uso de IA com ferramentas aprovadas, regras, padrões e indicadores.

Uso espontâneo. Uso individual, sem orientação ou regras da empresa.

Revisão humana. Conferência feita por uma pessoa antes de um resultado de IA ser usado.

Indicador. Número usado para acompanhar resultados, como horas economizadas.