E-BOOK GRATUITO

G Grow · crescer



IA e automação na prática

Onde a IA já resolve no dia a dia de uma pequena ou média empresa e como medir o retorno.

Development Inovation Growth
Discover · Innovate · Grow

Versão 1.0 · novembro de 2026

Sumário

Comece pela raiz, não pela ferramenta 3

Onde a IA ajuda no dia a dia 4

Como escolher o primeiro processo 5

Dados e cuidados antes de ligar a IA 6

Como medir o retorno 7

Um plano de 90 dias 8

Antes de automatizar 9

Fontes 10

Antes de começar

A inteligência artificial deixou de ser assunto só de grandes empresas. O desafio agora é outro: sair da superfície das ferramentas da moda e chegar à raiz dos processos que travam o dia a dia. Neste e-book, nós mostramos onde a IA e a automação ajudam uma pequena ou média empresa, como escolher o primeiro processo, que cuidados tomar com os dados e como medir se valeu a pena.

Não trazemos promessas de resultado: cada empresa tem a sua realidade. Os números que aparecem têm a fonte indicada no fim.

CAPÍTULO 1

Comece pela raiz, não pela ferramenta

A IA já chegou às empresas brasileiras, das pequenas às grandes:

52%

dos pequenos negócios brasileiros já usam IA no trabalho (Sebrae e Meta)

50%

das grandes empresas do Brasil já usam IA; um ano antes, eram 38% (Cetic.br, TIC Empresas 2025)

Fontes completas no fim do e-book.

Usar, porém, não é o mesmo que ter resultado. Na pesquisa State of AI in the Enterprise 2026, da Deloitte, só 23% das empresas conseguiram escalar 40% ou mais dos seus projetos-piloto de IA. E, segundo a Snowflake e a Omdia, 96% das empresas enfrentam desafios estruturais com os dados, como qualidade, preparação e integração.

A lição é simples: antes de escolher a ferramenta, escave o processo. Qual tarefa toma tempo demais? Onde o cliente espera? Onde a informação se perde entre um sistema e outro? A resposta a essas perguntas é a raiz; a ferramenta vem depois.

Automação e IA não são a mesma coisa

Automação executa regras definidas: quando chega um pedido, lança no sistema e avisa o cliente. IA lida com o que não cabe em regra fixa: entender uma mensagem escrita de muitos jeitos, resumir um documento, sugerir uma resposta. Na prática, as duas costumam trabalhar juntas, com regras claras e uma pessoa por perto para os casos fora do padrão.

CAPÍTULO 2

Onde a IA ajuda no dia a dia

Quatro frentes são bons pontos de partida para olhar a sua operação:

1. Atendimento e qualificação

Agentes de IA no WhatsApp e no site respondem dúvidas frequentes, coletam os dados do cliente e qualificam o pedido a qualquer hora, seguindo as regras do seu negócio. Quando o assunto foge do roteiro, a conversa passa para uma pessoa da equipe.

2. Sistemas que conversam entre si

Automações conectam planilhas, e-mails, pagamentos e sistemas que hoje não se falam. O pedido que chega pelo site vai para o sistema, o pagamento é confirmado e o cliente recebe o aviso, sem ninguém digitar a mesma informação duas vezes.

3. Documentos e propostas

A IA ajuda a montar rascunhos de propostas e contratos a partir de modelos, resumir documentos longos e extrair dados de notas fiscais e formulários. Uma pessoa revisa antes de enviar.

4. Rotinas internas e relatórios

Lembretes de cobrança, acompanhamento de propostas, relatórios semanais e alertas quando um número sai do esperado. São tarefas repetitivas, com regra clara, que podem devolver horas para a equipe.

> **Onde a IA não deve decidir sozinha**
> Decisões sobre preço fora da tabela, prazos, saúde, crédito ou questões jurídicas pedem uma pessoa no comando. A IA pode preparar a informação; quem decide é a equipe.

CAPÍTULO 3

Como escolher o primeiro processo

O primeiro projeto define o ritmo dos próximos. Escolha um processo pequeno o bastante para ficar pronto rápido e importante o bastante para fazer diferença.

Dê uma nota de 1 a 5 para cada candidato nos critérios abaixo e comece pelo que somar mais pontos:

Critério	Pergunta para dar a nota
Frequência	Quantas vezes por dia ou por semana a tarefa acontece?
Tempo	Quantas horas por semana a equipe gasta com ela?
Regra clara	Dá para escrever o passo a passo, com as exceções conhecidas?
Erros e retrabalho	Quanto custa um erro: retrabalho, multa, cliente insatisfeito?
Impacto no cliente	A tarefa atrasa a resposta, a entrega ou a venda?
Dados disponíveis	A informação necessária já existe em algum sistema ou planilha?

Um bom primeiro candidato tem notas altas em frequência, tempo e regra clara. Processos com regra confusa ou dados espalhados também podem ser automatizados, mas pedem antes um trabalho de organização, e isso deve entrar no plano.

> **Escreva o processo antes de automatizar**
> Se a equipe não consegue descrever a tarefa em uma página, a automação vai copiar a confusão. Desenhe o caminho atual e marque onde a informação para e onde alguém digita de novo. Esse desenho é o mapa do projeto.

CAPÍTULO 4

Dados e cuidados antes de ligar a IA

Automação boa depende de dado bom. Antes de começar, confira quatro pontos:

- **Qualidade:** cadastros duplicados, campos vazios e formatos diferentes atrapalham qualquer automação. Uma limpeza inicial evita surpresas.
- **Acesso:** defina quais sistemas a automação pode ler e alterar, e com quais permissões.
- **Dados pessoais:** nome, telefone e e-mail de clientes são dados pessoais protegidos pela LGPD (Lei nº 13.709/2018). Use só o necessário, para uma finalidade clara, informe o cliente e controle quem tem acesso.
- **Registro:** cada execução e cada conversa devem ficar registradas, para conferir o que aconteceu e corrigir o que sair do esperado.

Os princípios da LGPD

A lei lista dez princípios para o tratamento de dados pessoais: finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas. Na dúvida, converse com o jurídico da empresa antes de colocar dados de clientes em uma ferramenta de IA.

> **Uma pessoa no circuito**
> Defina desde o início quando a IA passa a conversa para alguém da equipe e quem revisa o que ela produz. Isso protege a sua marca e mostra onde ajustar as regras.

CAPÍTULO 5

Como medir o retorno

Retorno se mede comparando o antes e o depois. Por isso, o primeiro passo de qualquer projeto é registrar como a tarefa funciona hoje:

- horas por semana gastas na tarefa e custo da hora de quem faz;
- erros e retrabalho por mês;
- tempo de resposta ao cliente;
- taxa de conversão, se a tarefa faz parte da venda.

A conta do retorno financeiro

Horas devolvidas por mês = horas por semana × parte automatizada × 52 ÷ 12. Economia líquida por mês = horas devolvidas × custo da hora − custo mensal da automação. Payback = investimento ÷ economia líquida por mês.

> **Exemplo ilustrativo**
> Uma tarefa consome 20 horas por semana, a hora custa R$ 45 e a automação assume 70% do trabalho. Com R$ 15.000 de investimento e R$ 300 por mês de manutenção, a economia líquida é de R$ 2.430 por mês, e o investimento volta no sétimo mês.

A planilha gratuita Calculadora de ROI de automação, na página de materiais da DIG, faz essa conta com os seus números.

O que a conta não mostra

Tempo devolvido só vira dinheiro quando a equipe usa essas horas em outra atividade que gera valor. E há ganhos difíceis de pôr na planilha, como menos erros, resposta mais rápida ao cliente e informação certa chegando a quem decide. Acompanhe também esses indicadores.

CAPÍTULO 6

Um plano de 90 dias

Um caminho possível para o primeiro projeto, do mapa ao resultado:

01 **Semanas 1 e 2 · Escavar.** Mapeie as tarefas, escolha o primeiro processo com a tabela do capítulo 3 e registre os números de hoje.

02 **Semanas 3 e 4 · Desenhar.** Escreva as regras, as exceções e o ponto em que uma pessoa assume. Defina a meta e o indicador.

03 **Semanas 5 a 8 · Construir e testar.** Monte a automação em um ambiente de teste, rode com casos reais e ajuste as regras com a equipe.

04 **Semanas 9 a 12 · Rodar e medir.** Coloque no ar, acompanhe cada execução e compare os números com o ponto de partida.

No fim dos 90 dias, a decisão fica mais fácil: ampliar o que deu certo, corrigir o que não deu e escolher o próximo processo.

> **Comece pequeno, mas comece medindo**
> Um projeto pequeno com número de partida registrado ensina mais do que um projeto grande sem medida. É o resultado medido que mostra o próximo passo.

CHECKLIST

Antes de automatizar

Marque o que já está pronto. Os itens em branco são o trabalho que vem antes da ferramenta.

- [ ] A tarefa escolhida acontece com frequência e toma tempo da equipe.
- [ ] O passo a passo está escrito, com as exceções conhecidas.
- [ ] Os números de hoje estão registrados: horas, custo, erros e tempo de resposta.
- [ ] Os dados necessários estão em um sistema ou planilha, sem duplicados.
- [ ] Está claro quais sistemas a automação vai ler e alterar.
- [ ] Os dados pessoais usados têm finalidade clara e acesso controlado.
- [ ] Está definido quando a conversa ou a tarefa passa para uma pessoa.
- [ ] Cada execução vai ficar registrada para conferência.
- [ ] Há uma meta e um indicador para comparar o antes e o depois.
- [ ] Existe um responsável na equipe para acompanhar a automação.

FONTES

Fontes

Pesquisas e textos citados neste e-book, os mesmos usados no site da DIG.

Agência Sebrae: pesquisa do Sebrae com a Meta sobre o uso de IA por pequenos negócios
https://agenciasebrae.com.br/dados/pequenos-negocios-do-brasil-usam-mais-ia-que-os-norte-americanos-aponta-sebrae/

Cetic.br: pesquisa TIC Empresas 2025 sobre o uso de IA por empresas brasileiras
https://cetic.br/pt/noticia/uso-de-inteligencia-artificial-por-empresas-brasileiras-avanca-e-atinge-17-aponta-pesquisa-do-cetic-br/

Gazeta da Semana: pesquisa State of AI in the Enterprise 2026, da Deloitte
https://gazetadasemana.com.br/noticia/298106/42-das-empresas-ja-usam-ia-para-transformar-os-negocios-mas-apenas-uma-em-cada-quatro-conseguiu-escalar-a-tecnologia

Fenati: pesquisa da Snowflake e da Omdia sobre IA nas empresas
https://fenati.org.br/ia-impulsiona-empregos-e-aumenta-lucros-nas-empresas/

Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

Este conteúdo é informativo e não substitui a orientação de um profissional da área.

PRÓXIMO PASSO

Quer descobrir qual processo automatizar primeiro?

No diagnóstico, nós escavamos a sua operação com você e mostramos por onde começar, com meta, prazo e indicador.

Aplicar ao meu negócio

No site da DIG, toque em “Aplicar ao meu negócio” e responda ao diagnóstico. Sem compromisso.