

# Relatório de Ferramentas de IA Multissetoriais para Empresas

## Visão Geral

Empresas de médio porte podem se beneficiar de **ferramentas de apoio baseadas em Inteligência Artificial (IA)** que atendem a múltiplos setores (comercial, marketing, desenvolvimento, suporte, financeiro). Essas soluções focam em **organização, automação, produtividade e padronização** dos processos. Ideais para uso corporativo, elas oferecem **controle centralizado pela empresa**, contas individuais por funcionário e muitas vezes integração aos fluxos de trabalho existentes. Além disso, priorizamos ferramentas com **gestão multiusuário**, adequadas ao ambiente empresarial de médio porte, e com opções de **hospedagem privada ou painéis administrativos** robustos (incluindo versões *self-hosted* ou nuvem privada).

A tabela a seguir compara de forma resumida **10 soluções de IA multissetoriais** que atendem a esses critérios, seguida de recomendações específicas para cada departamento (Vendas, Marketing, Desenvolvimento, Suporte e Finanças).

## Comparativo de Soluções de IA Empresariais Multissetoriais

Ferramenta (Link oficial)	Foco & Aplicações	Implantação (Cloud vs On-Premise)	Licenciamento & Gestão de Usuários
<b>Moveworks</b> <small>(GenAI para suporte interno)</small>	Plataforma de IA generativa voltada a <b>fluxos de suporte interno</b> (TI, RH, Finanças, Facilities). Atua via chatbot corporativo para <b>resolver solicitações</b> de funcionários em linguagem natural, fazendo <i>ticket routing</i> , busca em bases de conhecimento e execução de tarefas integradas (ex: ServiceNow, Workday). Foco em <b>automação de help desk</b> e autoatendimento interno.	<b>SaaS em Nuvem</b> (hospedado em AWS; opções de região de dados). Possui agente para integrar sistemas <i>on-premise</i> da empresa de forma segura.	<b>Assinatura corporativa</b> (geralmente por número de funcionários atendidos). Inclui <b>console admin</b> para provisionamento de usuários (SSO corporativo) e <b>analytics</b> de uso. Controle central pela TI; modelos de NLP proprietários geridos pela plataforma.

Ferramenta (Link oficial)	Foco & Aplicações	Implantação (Cloud vs On-Premise)	Licenciamento & Gestão de Usuários
<b>TeamAI</b> <sup>1</sup>  <small>(Workspace colaborativo de IA)</small>	<b>Espaço de trabalho de IA colaborativo</b> com múltiplos modelos (GPT-4, Claude 2 etc.) integrados em um só ambiente. Permite times de <b>vendas, marketing, design, RH, etc.</b> utilizarem assistentes de chat com conhecimento compartilhado. É possível <b>criar agentes de IA customizados</b> , fluxos automatizados e integrações com ferramentas como Slack e Jira. Equipes podem <b>compartilhar prompts e dados</b> internamente, aumentando a padronização.	<b>Nuvem (SaaS)</b> – ambiente hospedado pela TeamAI (oferece extensão Chrome para integração). <i>Não há indicação de opção on-premise no site.</i>	<b>Planos por usuário</b> (inclui plano gratuito e pagos por colaborador). Oferece <b>workspace multiusuário</b> com <b>controle central</b> : admins podem gerir membros, organizar bibliotecas de prompts e dados compartilhados <sup>1</sup> . Destaca-se por permitir governança de quais modelos e recursos cada time utiliza, evitando contas avulsas dispersas.

Ferramenta (Link oficial)	Foco & Aplicações	Implantação (Cloud vs On-Premise)	Licenciamento & Gestão de Usuários
StackAI <small>(Plataforma de agentes de IA)</small>	<p><b>Plataforma no-code</b> para criar e implantar “<b>trabalhadores de IA</b>” (agentes autônomos) que analisam dados e executam ações operacionais. Aplicações em <b>operações, finanças, risco</b> e outros departamentos – ex.: automação de fluxos de aprovação, análise de planilhas, monitoramento de métricas. Inclui <b>builder visual</b> de fluxos de trabalho de IA, conectores para sistemas internos e <b>base de conhecimento</b> customizada.</p>	<p><b>Flexível:</b> Disponível em <b>Cloud</b> ou <b>Instalação Local</b>. Suporta implantação <i>on-premises</i> (há opção de agente on-prem) para empresas que exigem controle total. Também pode rodar em nuvens privadas/VPC do cliente.</p>	<p><b>Licenciamento empresarial</b> (customizado conforme módulos e volume). Oferece <b>gestão multiusuário</b> com controle de permissões e acesso por papéis. Possui recursos de <b>compliance e segurança corporativa</b>, auditando ações dos agentes e permitindo que TI administre integrações e dados conectados.</p>

Ferramenta (Link oficial)	Foco & Aplicações	Implantação (Cloud vs On-Premise)	Licenciamento & Gestão de Usuários
<b>Microsoft 365 Copilot</b> <small>(IA integrada ao Microsoft 365)</small>	<b>Assistente de IA integrado</b> às ferramentas Microsoft (Word, Excel, Outlook, Teams, etc.), atuando como “copiloto” para elevar produtividade e <b>reengenheirar processos</b> de negócios. Permite criar documentos, analisar dados, resumir emails/reuniões e automatizar tarefas rotineiras nos apps familiares. Possui também o <b>Copilot Studio</b> para criar <b>agentes customizados</b> (ex.: um agente que consulta dados internos e responde dúvidas) e integra-se ao Microsoft Graph (dados corporativos) garantindo respostas contextuais e relevantes.	<b>Cloud Microsoft</b> – serviço hospedado na nuvem do Microsoft 365. <b>Segurança corporativa integrada:</b> herda as políticas de segurança, identidade e compliance já configuradas no tenant da empresa. (Obs: Não há versão on-prem; é oferecido via Microsoft 365 online).	<b>Add-on por usuário</b> ao licenciamento Microsoft 365 Enterprise. Requer licenças elegíveis do M365. Inclui <b>controles administrativos via portal M365:</b> habilitação ou não do Copilot por usuário ou grupo, SSO via Azure AD, auditoria e relatórios de uso. Oferece conformidade com padrões corporativos (conteúdo gerado segue políticas do Microsoft Purview).

Ferramenta (Link oficial)	Foco & Aplicações	Implantação (Cloud vs On-Premise)	Licenciamento & Gestão de Usuários
<b>Google Duet AI</b> <small>(IA integrada ao Google Workspace)</small>	<p>Conjunto de recursos de IA generativa no Google Workspace para <b>escrita, organização de dados, visualização e aceleração de fluxos de trabalho</b>. Ex.: sugerir respostas e redigir textos no Gmail e Docs, gerar imagens a partir de texto no Slides (útil para <b>marketing</b> criar visuais), análise de dados no Sheets com classificação automática e planos customizados, além de assistências no Meet (resumos, tradução em tempo real) e no Google Chat. Também há o <b>Duet AI for Google Cloud</b>, oferecendo ajuda a desenvolvedores (completar código, gerar consultas SQL, comandos etc.).</p>	<p><b>Cloud Google</b> – fornecido como parte do Google Workspace (e Google Cloud). Não há versão local; a execução é nos servidores Google.</p> <p><b>Segurança:</b> integra-se ao admin do Workspace (respeita permissões de acesso aos dados do Google Drive, etc.).</p>	<p><b>Add-on do Workspace Enterprise</b> (cobrado por usuário/mês para clientes empresariais, semelhante ao Microsoft Copilot). A administração ocorre via <b>Console do Google Workspace</b>: o admin pode ativar/desativar os recursos Duet para usuários, conforme políticas da organização.</p>

Ferramenta (Link oficial)	Foco & Aplicações	Implantação (Cloud vs On-Premise)	Licenciamento & Gestão de Usuários
<b>OpenAI ChatGPT Enterprise</b> <small>(ChatGPT para empresas)</small>	<p>Versão corporativa do ChatGPT – um <b>assistente de IA geral</b> capaz de auxiliar em praticamente qualquer tarefa: <b>redação de textos, código, análise de dados</b>, brainstorm criativo, suporte a decisões, etc. Fornece acesso <b>ilimitado e acelerado ao GPT-4</b>, com contexto expandido de 32k tokens e recurso de <b>análise avançada de dados</b> (antigo Code Interpreter) para planilhas, relatórios, cálculos complexos. Pode ser personalizado com <b>templates de conversa compartilhados</b> e (em breve) conexão a dados da empresa.</p>	<p><b>Nuvem (OpenAI)</b> – executado na infraestrutura da OpenAI, mas em ambiente isolado para cada cliente corporativo. <b>Segurança reforçada:</b> dados de uso não treinam os modelos e são criptografados (SOC 2 compliance). Não há opção on-premise, porém a <b>privacidade corporativa</b> é garantida contratualmente.</p>	<p><b>Assinatura empresarial por número de usuários</b> (negociado conforme tamanho da equipe). Inclui um <b>console administrador</b> para gerenciamento em larga escala: adicionar/remover membros (suporta <b>SSO e verificação de domínio</b>), ver <b>insights de uso</b> e definir configurações globais. Permite controle central do que os funcionários fazem na ferramenta, dentro das políticas da empresa.</p>

Ferramenta (Link oficial)	Foco & Aplicações	Implantação (Cloud vs On-Premise)	Licenciamento & Gestão de Usuários
<b>Kore.ai XO Platform</b> <small>(Plataforma de chatbots e agentes inteligentes)</small>	Plataforma completa de <b>IA conversacional corporativa</b> . Permite criar <b>chatbots e agentes virtuais</b> tanto para <b>casos de uso internos (TI, RH, intranet)</b> quanto <b>externos (atendimento a clientes)</b> . Suporta <b>automação de fluxos</b> vinculados aos bots – ex.: um bot que consulta sistemas internos e realiza ações (reset de senha, consulta de pedido). Possui ampla <b>customização e integração multicanal</b> (web, Teams, WhatsApp etc.), além de orquestração de múltiplos agentes especializados. Inclui um designer <b>low-code</b> para desenhar conversas e integrações.	Disponível em <b>Cloud (pública ou privada)</b> e também em <b>implementação On-Premises</b> (muito adotado em setores regulados como bancos). A plataforma é <b>agente-agnóstica em nuvem</b> ou pode rodar no data center do cliente para máximo controle.	<b>Licença Enterprise</b> (normalmente por instância/ uso concorrente ou por usuário, sob consulta). Oferece <b>recursos robustos de governança</b> : console de administração para gerenciar múltiplos bots, controle de versões, permissões por equipe, e monitoramento de performance. Suporta políticas de segurança corporativa e <b>orquestração de agentes com aprovação humana (HITL)</b> para conformidade.



#### IBM watsonx

**Orchestrate**("Funcionário digital" da IBM)

Solução de **"agente digital"** da IBM que atua como um **assistente de trabalho para cada funcionário.**

Utiliza IA para **entender intenções em linguagem natural** e executar sequências de ações em aplicativos corporativos para cumprir tarefas de rotina. Vem com **"skills" pré-treinadas** (módulos de automação) – ex.: adicionar linha em planilha, agendar reuniões, onboarding de novo funcionário em RH (preencher formulários, solicitar TI). Importa fluxos de RPA existentes e permite compor automações complexas envolvendo múltiplos sistemas (SAP, Oracle, e-mail etc.). O Orchestrate **multitarefa** (atende várias requisições simultâneas) e sabe pedir esclarecimentos

**Cloud (IBM Cloud)** – oferecido como serviço cloud dentro do **IBM watsonx** (plataforma AI da IBM). A versão **Enterprise Edition** tem opções de rodar em nuvem dedicada e conectar ao IBM RPA on-premise. (IBM geralmente permite deployment em nuvens privadas IBM ou em ambientes híbridos para clientes).

#### Licenciamento corporativo

(parte do portfólio IBM Watson, preços sob consulta por volume de usuários ou processos). Comporta **implantação multiusuário** – cada funcionário pode ter um "assistente" próprio. Admins podem gerenciar centralmente quais *skills* estão disponíveis, integrar com diretórios corporativos e garantir conformidade. Oferece **catálogo de skills** reutilizáveis e controles de acesso para cada habilidade (essencial em ambientes corporativos grandes).

<b>Ferramenta</b> (Link oficial)	<b>Foco &amp; Aplicações</b>	<b>Implantação</b> (Cloud vs On-Premise)	<b>Licenciamento &amp; Gestão de Usuários</b>
	ao usuário quando necessário.		

**UiPath Automation Platform + AI**  
(RPA com Inteligência Artificial)

Plataforma líder de **Automação Robótica de Processos (RPA)** com diversos recursos de IA embutidos. Permite criar “**robôs de software**” para automatizar tarefas repetitivas em qualquer departamento – muito aplicado em **Finanças** (ex.: processamento de faturas, contas a pagar), **RH** (cadastro de novos funcionários), **TI** (gerenciamento de contas) etc. Incorpora IA em módulos como **Document Understanding** (captura de dados de documentos usando OCR e ML), **Communications Mining** (análise de textos de e-mail/chat) e integra com modelos generativos (por exemplo, **chamadas a GPT** em fluxos RPA). Pode também criar **chatbots** (via UiPath Chatbot Integrations ou aquisição Re:infer) para automação de atendimento.

**Cloud ou Local** – oferece o **UiPath Automation Cloud** (SaaS) ou implantação **on-premises** do Orchestrator e robots na infraestrutura do cliente. Muitas empresas optam por modelo híbrido (dados sensíveis processados localmente, gerência na nuvem).

**Licenciamento modular:** pode ser por **usuário ou por robô** (atendido/não-atendido) e add-ons de AI separados. Exige assinatura para Orchestrator e componentes. A plataforma traz **controle centralizado** pelo Orchestrator: admins definem quais usuários podem criar ou executar automações, gestão de filas, logs auditáveis de cada ação do robô e integração com AD/SSO para governança. Com as novas capacidades “AI Fabric”, há gerenciamento de modelos AI e autorização de uso deles.

## ServiceNow AI

**Platform**  
(IA integrada ao ServiceNow)

Plataforma unificada que traz **IA, dados e fluxos de trabalho juntos em uma só solução**

ServiceNow. Incorpora **IA generativa** em diversos módulos do ServiceNow: **IT Service Management**

(Now Assist para TI), **Customer Service** (chatbots e recomendações para atendentes), **HR Service Delivery** (conhecimento e casos de RH), entre outros.

Permite criar **AI Agents** autônomos para executar processos ponta-a-ponta (por ex., um agente que atende um chamado de TI e já realiza correções). Conta ainda com o **AI Control Tower**

para governança central de todos os usos de IA na empresa. Forte integração nativa com fluxos de trabalho – a IA aparece diretamente na interface onde o trabalho acontece (ex.: sugestões no portal do funcionário,

**SaaS em Cloud** – roda na infraestrutura ServiceNow (instâncias em nuvem multi-inquilino ou single-tenant conforme contrato). Oferece opções de **cloud privada** para clientes (datacenters dedicados/região específica). Também permite **instâncias Gov/seguras** para setores regulados.

**Licenciamento por módulo/usuário** no modelo ServiceNow (cada aplicativo ou pacote AI pode adicionar custo por usuário ou por volume de casos). Inclui **ferramentas administrativas robustas**: controle de quais recursos de IA estão habilitados, métricas de adoção (ex.: quantos tickets resolvidos por IA) e **governança central via AI Control Tower**. Usuários são gerenciados pelo já existente esquema de roles do ServiceNow, garantindo que a IA respeite as permissões e regras definidas.

Ferramenta (Link oficial)	Foco & Aplicações	Implantação (Cloud vs On-Premise)	Licenciamento & Gestão de Usuários
	automações no fluxo de atendimento).		

**Legenda:** *Cloud* = hospedagem em nuvem do fornecedor; *On-Premise* = instalado nos servidores da empresa; *SSO* = login único corporativo; *HITL* = *Human in the Loop* (intervenção humana); *LLM* = modelo de linguagem grande (ex.: GPT-4).

## Recomendações por Setor de Uso

A seguir, destacamos como essas ferramentas podem apoiar cada departamento específico e quais soluções merecem maior atenção em cada caso:

### Comercial (Vendas)

No setor de **vendas**, a IA generativa pode **automatizar tarefas administrativas** e **personalizar interações com clientes potenciais**, liberando os vendedores para focar no fechamento de negócios. Ferramentas como o **ChatGPT Enterprise** têm sido usadas para **redigir emails de follow-up personalizados e responder perguntas complexas** rapidamente. Por exemplo, o ChatGPT pode analisar informações de um prospect (como atualizações do LinkedIn ou dados no CRM) e **gerar uma mensagem sob medida em minutos**, além de resumir históricos de reuniões e até atualizar o CRM automaticamente sem intervenção manual.

Se a empresa já utiliza uma plataforma de CRM robusta, vale considerar as IAs nativas dessas plataformas: **Salesforce Einstein GPT** (para usuários do Salesforce) ou **Dynamics 365 Copilot** (para quem usa Microsoft Dynamics) integram-se diretamente ao fluxo de vendas existente. Para prospecção e propostas, o **Microsoft 365 Copilot** pode ajudar a **criar apresentações e documentos de proposta** rapidamente no Word ou PowerPoint, usando dados atualizados do Excel/CRM. Além disso, **ferramentas colaborativas como TeamAI** permitem que times de vendas compartilhem prompts eficazes e **insights de propostas vencedoras** internamente, garantindo padronização nas comunicações.

Em resumo, para Vendas recomendamos: - **ChatGPT Enterprise** – para assistência geral na composição de emails, pesquisas sobre clientes e brainstorming de pitches, com garantia de privacidade corporativa. - **Microsoft 365 Copilot** – para vendedores que trabalham com Office/Teams; ele ajuda a **gerar documentos de vendas, analisar planilhas de pipeline e até resumir reuniões do Teams**, tudo dentro das ferramentas já usadas diariamente. - **TeamAI ou soluções similares** – para equipes que querem **centralizar o uso de múltiplos modelos de IA** (ex.: usar GPT-4 e Claude) em um só lugar, colaborando sobre melhores práticas de venda.

### Marketing

Para **marketing**, as ferramentas de IA podem impulsionar a **criação de conteúdo, análise de mercado e automação de campanhas**. Um caso de uso claro é geração de textos e imagens: o **Google Duet AI**, por exemplo, permite a um profissional de marketing **gerar uma imagem original a partir de um prompt de texto diretamente no Google Slides**, agilizando o brainstorming de campanhas visuais. Ferramentas de geração de texto como **Jasper** (não listado na tabela mas focado em marketing)

ou o próprio ChatGPT Enterprise podem criar rascunhos de posts, anúncios ou e-mails promocionais em segundos, que depois são refinados pelo time humano.

O **TeamAI** tem sido elogiado por equipes de marketing por permitir colaboração criativa usando vários modelos de IA. Segundo o diretor de marketing da Nutshell, *“o TeamAI é como um ChatGPT turbinado, dando à nossa equipe uma forma de trabalhar juntos usando ferramentas como GPT-4 e Claude 2”* – indicando que times de marketing conseguem **brainstormar slogans, revisar textos e iterar campanhas coletivamente** na plataforma.

Em termos de análise, o **ChatGPT Enterprise** com *Advanced Data Analysis* pode ajudar **marketeiros a dissecar resultados de pesquisas e dados de campanhas** rapidamente. Por exemplo, ele pode analisar planilhas de resultados de uma pesquisa de satisfação ou dados do Google Analytics e fornecer insights resumidos (segmentação de audiência, principais tendências) que embasam decisões criativas.

Recomendações para Marketing: - **ChatGPT Enterprise ou TeamAI** – para **geração de conteúdo textual** (posts de blog, social media, descrições) e brainwriting em equipe, com consistência de tom de voz definida pela empresa. - **Google Workspace com Duet AI** – para quem já usa Google Docs/Sheets/Slides nas rotinas: a IA auxilia desde **redação de textos publicitários até criação de artes conceituais e organização de planos de projeto**. - **Ferramentas visuais complementares** – embora não listadas na tabela, soluções como **Canva (Magic Write)** ou **Adobe Firefly** podem ser integradas ao fluxo para geração de imagens e designs, mantendo controle via contas corporativas.

## **Desenvolvimento (TI e Engenharia de Software)**

No departamento de **desenvolvimento de software/TI**, a IA está se tornando uma aliada para **aumentar a produtividade de programadores e padronizar o código**. Ferramentas especializadas como **GitHub Copilot** (da Microsoft) ou **Amazon CodeWhisperer** oferecem sugestões de código em tempo real nos IDEs, acelerando a programação de novas funcionalidades e reduzindo erros. Essas ferramentas podem ser gerenciadas em nível de organização (por exemplo, o **GitHub Copilot for Business** permite controle de quais repositórios a IA pode acessar e traz políticas de privacidade de código).

Além disso, soluções de uso geral como o **ChatGPT Enterprise** são amplamente utilizadas por desenvolvedores para **tirar dúvidas de programação, obter exemplos e debugar código**. Conforme relato de um usuário corporativo, o ChatGPT Enterprise *“se tornou um verdadeiro facilitador de produtividade – de engenheiros resolvendo bugs a analistas de dados explorando dados, com controles de segurança que precisamos”*. Ou seja, desenvolvedores conseguem **encontrar soluções mais rápido** e escrever scripts complexos com ajuda da IA, tudo dentro de um ambiente aprovado pela empresa.

O **Microsoft 365 Copilot** também oferece valor para equipes de desenvolvimento via integração ao **GitHub e Azure DevOps**: por exemplo, usando o Copilot em repositórios internos para gerar documentação técnica a partir do código, ou no **Teams** para resumir discussões técnicas e decisões de arquitetura. A Microsoft ainda lançou o **Copilot for Azure (DevOps)** e **Copilot in Windows (para comandos)**, expandindo o suporte direto ao desenvolvedor dentro do fluxo de trabalho de TI.

Para **operações de TI (Ops)** e suporte técnico, ferramentas de automação como **StackAI, Moveworks ou ServiceNow** também são relevantes. Elas podem ser configuradas para que **agentes de IA resolvam incidentes de TI comuns automaticamente** – por exemplo, um agente que reinicia um servidor ao detectar certa condição, ou que aplica procedimentos de correção conhecidos. Isso libera os engenheiros para focarem em projetos mais avançados.

Em resumo, para Desenvolvimento/TI indicamos: - **GitHub Copilot (Business)** – integração direta no processo de codificação com controle empresarial. - **ChatGPT Enterprise** – para pesquisa, geração de código boilerplate e *debug* assistido, mantendo **IP interno protegido** (já que não treina o modelo com seu código). - **StackAI / IBM Orchestrate / ServiceNow** – para **automação de tarefas de TI e orquestração de processos** (CI/CD, gerenciamento de usuários, resets automáticos), quando há necessidade de agentes executando ações em diversos sistemas.

## Suporte (Atendimento ao Cliente e Suporte Interno)

Na área de **suporte**, seja suporte ao cliente ou suporte interno aos funcionários, as soluções de IA têm grande impacto em **velocidade de atendimento e padronização das respostas**. Ferramentas como **Moveworks** foram especificamente construídas para **automação de workflows de suporte interno**: a plataforma entende a pergunta do funcionário (por exemplo "*como redefinir minha senha?*") e já fornece a resposta ou executa a ação sem precisar abrir um chamado de TI. Segundo análise, o ponto forte do Moveworks é exatamente essa interface conversacional que **responde dúvidas internas consultando a base de conhecimento da empresa e acionando sistemas como ServiceNow**, resolvendo questões comuns instantaneamente. Isso reduz drasticamente o volume de tickets e o tempo de espera por soluções.

Para **suporte ao cliente**, plataformas como **Kore.ai** ou **Ada CX** (mencionada como alternativa) permitem criar **chatbots de atendimento omnichannel** capazes de entender solicitações de clientes, consultar dados (pedidos, status, FAQs) e fornecer respostas ou encaminhar ao humano apenas casos complexos. Essas plataformas oferecem **treinamento em português** e outros idiomas, integração com CRM/Helpdesk (Zendesk, Salesforce Service) e monitoramento da satisfação do cliente com as interações.

Uma recomendação é combinar **IA generativa com RPA**: por exemplo, um **bot de suporte** compreende a solicitação do cliente (usando NLP de ferramentas tipo ChatGPT ou Watson Assistant) e então aciona um **robô UiPath** em segundo plano para executar a tarefa solicitada (como cadastrar uma reclamação, emitir 2ª via, ajustar um pedido), retornando o resultado ao cliente. Essa integração IA + automação executa o serviço fim-a-fim sem intervenção humana, garantindo **padronização** e eliminando erros manuais.

Ferramentas recomendadas para Suporte: - **Moveworks ou Aisera** – para **suporte interno de TI/HR** via chat (resolução de problemas de funcionários de forma autônoma). Essas plataformas já vêm com **conhecimentos base pré-treinados** e plug-ins para sistemas comuns de empresa, facilitando a implantação. - **Kore.ai XO Platform** – para **atendimento ao cliente e auto-serviço** multicanal. Oferece alto grau de customização para fluxos complexos e **integração com sistemas legados**, ideal para centrais de atendimento que buscam IA mas precisam de controle e personalização. - **ServiceNow com AI** – para empresas que usam ServiceNow, aproveitar os **Now Assist e AI Search** integrados: a plataforma permitirá que clientes e funcionários obtenham respostas imediatas no portal sem abrir chamados, além de ajudar os agentes humanos com **respostas sugeridas e classificação automática de tickets** (aumentando produtividade do suporte humano).

Em todos os casos, é importante que a equipe de suporte revise periodicamente as respostas da IA e refine a base de conhecimento, para manter a **qualidade e consistência** do atendimento (treinamento contínuo dos modelos com conteúdo atualizado da empresa).

## Financeiro

No departamento **financeiro**, as ferramentas de IA trazem benefícios em **automação de processos repetitivos, análise de dados financeiros e conformidade**. Um exemplo prático é o **processamento de contas a pagar**: soluções de RPA como **UiPath**, combinadas com AI de visão computacional, podem **extrair dados de faturas automaticamente e lançá-los no ERP**, reduzindo erros e acelerando o ciclo financeiro (conforme casos de uso de *invoice processing* com UiPath). Essa automação alivia o trabalho manual em contas a pagar e contabilidade.

Para **análise financeira e previsão**, o *Advanced Data Analysis* do ChatGPT Enterprise permite que analistas financeiros submetam grandes planilhas ou datasets e peçam à IA para gerar insights – por exemplo, identificar tendências em despesas, anomalias nos lançamentos ou projeções de fluxos de caixa. Conforme mencionado, **pesquisadores financeiros** já usam o ChatGPT para **processar dados de mercado em segundos**. Além disso, a ferramenta pode ajudar a **escrever fórmulas complexas de planilha** (por exemplo, fórmulas Excel ou Google Sheets) para análises específicas, algo útil para analistas de FP&A.

Em termos de controle interno, plataformas como **IBM Watson Orchestrate** podem auxiliar em tarefas de compliance financeira – por exemplo, executar conciliações mensais pegando dados de múltiplos sistemas, ou compilar relatórios para auditoria combinando diferentes fontes. A *Enterprise Edition* do Watson Orchestrate vem com **conectores para ERP (SAP, Oracle)** e capacidade de multitarefa, podendo **realizar vários processos financeiros em paralelo** (como processar múltiplas requisições de reembolso simultaneamente).

Ferramentas indicadas para Financeiro: - **UiPath Automation + AI** – para **automação de processos financeiros estruturados** (lançamentos, conciliações, faturamento). Oferece templates prontos e você mantém controle via Orchestrator, crucial para trilhas de auditoria. - **ChatGPT Enterprise** – para **análise ad-hoc de dados financeiros** e suporte na elaboração de relatórios gerenciais. Por exemplo, ele pode resumir os principais números de um balanço ou avaliar desempenho por centro de custo rapidamente, sob supervisão do analista. - **Watsonx Orchestrate ou StackAI** – para empresas que queiram implementar **“assistentes” internos para executivos financeiros**. Esses agentes podem, via linguagem natural, ser perguntados *"Qual foi a variação das despesas neste trimestre?"* e então automaticamente coletar dados do sistema contábil e devolver a resposta consolidada. Isso **padroniza a obtenção de informações** e reduz dependência de consultas manuais em sistemas.

Por fim, em Finanças é fundamental considerar as questões de **segurança e conformidade regulatória**. Ferramentas que permitem **hospedagem privada** ou **controle estrito de dados** (como **AgentFlow** voltado a finanças, ou uso de **modelos locais** caso os dados sejam extremamente sensíveis) devem ser avaliadas. Garantir que nenhuma informação financeira confidencial seja exposta externamente é premissa – portanto as soluções escolhidas devem ter **criptação, logs de auditoria e gestão de acesso robustos**.

## Conclusão

A adoção de ferramentas de IA multissetoriais pode transformar a operação de empresas de médio porte, trazendo **ganhos de eficiência, padronização e agilidade** em todos os departamentos. Soluções como as apresentadas permitem implantar **assistentes de IA sob controle da empresa**, com contas individuais para cada colaborador mas governança central sobre dados e usos. Antes de escolher, é importante avaliar a **compatibilidade com seus sistemas atuais**, o modelo de implantação adequado (nuvem vs. on-premise) e as políticas de segurança. Ferramentas bem integradas, com



**painéis administrativos e gestão multiusuário**, darão à empresa o poder de escalar a IA de forma segura e eficaz, preparando cada setor – do comercial ao financeiro – para uma nova era de produtividade orientada por inteligência artificial.

#### Fontes e Referências:

- Moveworks – *GenAI platform for internal support (IT, HR, finance); dados de implantação em nuvem AWS.*
- TeamAI – *multi-LLM collaborative workspace, used across marketing, sales etc.* <sup>1</sup> .
- StackAI – *no-code AI workers, on-premise option.*
- Microsoft 365 Copilot – *assistente integrado aos apps do M365, segurança enterprise-grade.*
- Google Duet AI – *IA no Workspace para escrever, organizar, visualizar dados.*
- OpenAI ChatGPT Enterprise – *admin console com SSO, uso ilimitado GPT-4, casos em múltiplos departamentos.*
- Kore.ai – *plataforma conversacional customizável para fluxos de trabalho, várias indústrias.*
- IBM watsonx Orchestrate – *digital worker executando tasks via skills, integrável com RPA.*
- UiPath – *RPA + AI para automação em AP, exp..*
- ServiceNow AI – *plataforma unificada AI, conecta dados e workflows em escala.*
- Aplicações por setor: **Vendas:** exemplo de uso de ChatGPT para mensagem personalizada e resumo de CRM; **Marketing:** Duet AI gerando imagens no Slides, TeamAI para colaboração criativa, ChatGPT analisando pesquisas; **Desenvolvimento:** ChatGPT auxiliando devs (citação Canva); **Suporte:** Moveworks automatizando suporte interno; **Financeiro:** ChatGPT acelerando análises financeiras, AgentFlow (finanças) com implantação privada.

---

<sup>1</sup> Multiple AI Models in One Platform | TeamAI

<https://teamai.com/>