**Cartilha de Prompts para o Microsoft Copilot: Edição Colaborador Sicredi**

**Olá, colaborador!**

**Transforme a maneira como você trabalha com este guia prático de prompts para o Microsoft Copilot. Descubra como usar a Inteligência Artificial para otimizar suas tarefas, aprimorar a comunicação com nossos associados e alcançar seus objetivos na cooperativa. Pense no Copilot como seu assistente digital pessoal, pronto para ajudar.**

**Introdução: O seu Assistente Digital no Sicredi**

O Microsoft Copilot Chat é uma ferramenta de inteligência artificial conversacional que você pode usar gratuitamente. Ele utiliza o avançado modelo GPT-4o e tem acesso a informações atualizadas da internet, tudo com a segurança de dados de nível empresarial da Microsoft.

**O que ele pode fazer por você no dia a dia da Cooperativa:**

* **Agilizar a comunicação:** Criar rascunhos de e-mails, mensagens e comunicados para associados.
* **Analisar documentos:** Resumir rapidamente um normativo do Banco Central, um relatório de mercado ou o manual de um novo produto que você carregue no chat.
* **Estruturar ideias:** Planejar eventos de educação financeira, organizar campanhas de vendas ou criar roteiros de atendimento.
* **Apoiar nas vendas:** Gerar argumentos de venda, comparar produtos e criar abordagens para diferentes perfis de associados.

**⚠️ ALERTA MÁXIMO DE SEGURANÇA E CONFORMIDADE ⚠️**

A sua segurança e a do nosso associado são inegociáveis. A plataforma Copilot é segura, mas **é terminantemente proibido inserir qualquer tipo de dado pessoal ou sensível de associados no chat.**

* **NUNCA** digite nomes completos, CPF, CNPJ, números de conta, telefone, endereço ou qualquer outra informação que possa identificar um associado.
* **NÃO** cole extratos, propostas ou qualquer documento que contenha dados sigilosos.
* Use o Copilot para criar **modelos, templates e roteiros genéricos** que você depois preencherá com as informações do associado nos sistemas seguros do Sicredi.

**O descumprimento desta regra é uma falha grave de segurança e conformidade.**

**A Arte de Criar um Bom Prompt: O Jeito Sicredi**

Para obter respostas que realmente fazem a diferença, seus comandos (prompts) precisam ser bem pensados.

* **Seja Específico:** Em vez de "Fale sobre consórcio", tente "Liste 5 benefícios do consórcio de imóveis Sicredi para um jovem adulto que sonha com a casa própria".
* **Dê Contexto:** Em vez de "Escreva um e-mail", diga "Preciso comunicar um associado do agronegócio que a análise da sua proposta de crédito para custeio agrícola pode levar mais 2 dias. Escreva uma mensagem para o WhatsApp com um tom profissional, mas próximo e tranquilizador".
* **Defina o Formato:** Peça por "uma lista com marcadores", "uma tabela comparando produto X e Y", "um parágrafo conciso" ou "um roteiro de ligação com 3 passos".
* **Atribua um Papel (Persona):** "Aja como um especialista em investimentos e explique de forma simples a diferença entre poupança e um fundo de investimento para um associado com perfil conservador".

**Prompts para o Dia a Dia na Cooperativa**

Aqui estão exemplos práticos para você copiar, adaptar e usar.

**1. Atendimento e Comunicação com o Associado**

**Para simplificar termos financeiros:**

* **Prompt:**

"Explique o que é a taxa SELIC e como ela afeta o crédito do nosso associado, como se eu estivesse conversando com alguém que não entende de economia."

**O que o prompt faz:** Ele transforma um conceito econômico complexo (Taxa SELIC) em uma explicação simples e fácil de entender. O comando pede ao Copilot para usar uma linguagem do dia a dia, evitando jargões técnicos, para que você possa repassar essa explicação de forma clara para o associado.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Mude o conceito:** Substitua "taxa SELIC" por qualquer outro termo financeiro, como **"o que é CDI"**, **"o que é inflação (IPCA)"** ou **"como funciona a Tabela SAC"**.
  + **Altere o público:** Em vez de "alguém que não entende de economia", você pode especificar: **"para um jovem que está começando a investir"** ou **"para um produtor rural entender o impacto no crédito agrícola"**.
  + **Defina o canal:** Adicione ao final: **"Crie a explicação em 2 parágrafos para um e-mail"** ou **"faça um texto curto para o WhatsApp"**.
* **Prompt:**

"Crie um texto curto para WhatsApp explicando de forma simples e didática o que é o FGC (Fundo Garantidor de Créditos)."

**O que o prompt faz:** Este comando gera uma mensagem pronta para ser enviada pelo WhatsApp. Ele foca em ser breve, simples e didático, traduzindo a segurança do FGC em uma linguagem que passa confiança e tranquilidade para o associado.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Troque o produto/serviço:** Substitua "FGC (Fundo Garantidor de Créditos)" por **"o novo seguro de vida Sicredi"**, **"as vantagens do nosso aplicativo"** ou **"como funciona o DDA (Débito Direto Autorizado)"**.
  + **Ajuste o tom:** Peça por um tom diferente. Por exemplo: **"https://www.google.com/search?q=...com um tom mais formal"** ou **"...usando emojis para deixar a conversa mais leve"**.
  + **Adicione uma ação:** Inclua um "call to action". Exemplo: **"...e termine a mensagem convidando o associado para tomar um café na agência"**.

**Para escrever e-mails e mensagens:**

* **Prompt:**

"Escreva um e-mail de boas-vindas para um novo associado, explicando os principais canais de atendimento da nossa cooperativa e reforçando os valores do cooperativismo."

**O que o prompt faz:** Cria um rascunho completo de um e-mail de boas-vindas. O objetivo é economizar seu tempo, garantindo que a comunicação seja padronizada, acolhedora e já transmita os diferenciais do Sicredi, como os canais de atendimento e a filosofia cooperativista.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Especifique o perfil:** Adicione um perfil ao associado: **"para um novo associado PJ"** ou **"para um jovem universitário que abriu sua primeira conta"**.
  + **Destaque algo:** Peça para focar em um ponto específico: **"...dando ênfase especial ao nosso atendimento via WhatsApp"** ou **"...destacando o nosso envolvimento com a comunidade local"**.
  + **Mude o formato:** Peça por um formato diferente: **"Crie um roteiro de boas-vindas para uma ligação"** ou **"Faça uma versão resumida para o primeiro contato no WhatsApp"**.
* **Prompt:**

"Crie um modelo de mensagem para informar um associado sobre a aprovação de sua proposta de crédito, parabenizando-o e convidando-o para vir até a agência."

**O que o prompt faz:** Gera um texto pronto para comunicar uma boa notícia ao associado. Ele já inclui os elementos essenciais: a informação da aprovação, um tom positivo de parabéns e o próximo passo (convite para ir à agência), tornando a comunicação eficiente e cordial.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Altere o produto:** Substitua "proposta de crédito" por **"seu consórcio foi contemplado"** ou **"seu novo cartão chegou"**.
  + **Mude o canal:** Peça para adaptar o texto: **"Adapte esta mensagem para um e-mail formal"** ou **"Crie uma versão mais curta para SMS"**.
  + **Personalize o convite:** Mude o motivo da visita: **"...convidando-o para um café para explicarmos os próximos passos"** ou **"...e pergunte qual o melhor horário para ligarmos para ele"**.

**Para criar roteiros de atendimento:**

* **Prompt:**

"Crie um roteiro de ligação em 3 passos para apresentar o nosso programa de fidelidade ao associado."

**O que o prompt faz:** Estrutura uma conversa de telemarketing ou de contato ativo. Em vez de improvisar, você terá um guia claro (passo 1: abertura, passo 2: apresentação dos benefícios, passo 3: fechamento) para apresentar um produto ou serviço de forma lógica e persuasiva.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Altere o objetivo:** Mude "apresentar o nosso programa de fidelidade" para **"oferecer uma atualização de cadastro"**, **"pesquisar a satisfação com o atendimento"** ou **"apresentar o seguro residencial"**.
  + **Mude o número de passos:** Peça por mais ou menos detalhes: **"...em 5 passos bem detalhados"** ou **"...um roteiro rápido em 2 passos"**.
  + **Adicione o tratamento de objeções:** Faça o prompt mais robusto: **"...e inclua possíveis respostas para objeções como 'não tenho interesse agora'"**.

**2. Vendas e Negociação de Produtos Sicredi**

**Para vender Consórcios:**

* **Prompt:**

"Liste 5 argumentos de venda poderosos para o consórcio de automóveis Sicredi, focando em planejamento e economia em comparação com o financiamento."

**O que o prompt faz:** Ele funciona como um "treinador de vendas" digital. O Copilot vai gerar uma lista de argumentos fortes e focados, prontos para você usar em uma conversa com o associado. Ele já direciona os argumentos para os principais benefícios (planejamento, economia), poupando seu tempo de pesquisa.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Mude o produto:** Troque "consórcio de automóveis" por **"consórcio de imóveis"**, **"seguro de vida"** ou **"plano de previdência privada"**.
  + **Altere o foco:** Substitua "planejamento e economia" por **"facilidade de contratação e ausência de juros"** ou **"flexibilidade de uso do crédito"**.
  + **Adapte para um perfil:** Adicione ao final: **"...para um associado autônomo"** ou **"...para uma família que quer planejar a festa de 15 anos da filha"**.

**Para negociar Crédito e Financiamentos:**

* **Prompt:**

"Aja como um especialista em crédito. Um associado PJ quer um capital de giro. Liste as principais perguntas que devo fazer para entender a necessidade dele e oferecer a melhor linha."

**O que o prompt faz:** Este prompt transforma o Copilot em um consultor especialista. Ele cria um checklist de perguntas inteligentes para você fazer ao associado. Isso ajuda a conduzir uma reunião de forma profissional, a fazer um diagnóstico preciso da necessidade do cliente e, consequentemente, a oferecer a solução de crédito mais adequada.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Mude o cenário:** Troque "associado PJ quer um capital de giro" por **"associado do agro quer financiar um trator"** ou **"um casal quer fazer um financiamento imobiliário"**.
  + **Peça o "porquê":** Deixe o prompt mais instrutivo: **"...liste as perguntas e explique por que cada uma delas é importante"**.
  + **Mude a persona:** Em vez de "especialista em crédito", tente **"Aja como um consultor financeiro focado no agronegócio..."**.

**Para oferecer Seguros e Investimentos:**

* **Prompt:**

"Como posso introduzir o assunto 'Seguro de Vida' de forma sensível e natural durante uma conversa sobre planejamento financeiro com um associado chefe de família?"

**O que o prompt faz:** Ele fornece "abridores de conversa" e abordagens sutis para um tema delicado. Em vez de uma venda direta e desconfortável, o Copilot sugere frases e ganchos para conectar o seguro de vida a um objetivo maior do associado (proteger a família), tornando a conversa mais consultiva e empática.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Troque o produto/assunto:** Mude "Seguro de Vida" para **"Previdência Privada"** ou **"a importância de uma reserva de emergência"**.
  + **Mude o contexto da conversa:** Substitua "durante uma conversa sobre planejamento financeiro" por **"após a quitação de um financiamento"** ou **"durante a conversa sobre a chegada de um filho"**.
  + **Peça exemplos de frases:** Seja ainda mais direto: **"Me dê 3 exemplos de frases exatas que posso usar para iniciar essa conversa."**

**3. Análise e Gestão Interna**

**Para resumir documentos (PDFs, Word, etc.):**

* **Prompt:**

*(Após carregar o PDF de um novo normativo)* "Resuma este documento em 5 pontos chave que impactam diretamente o nosso atendimento diário."

**O que o prompt faz:** Economiza um tempo precioso de leitura. Ao invés de ler dezenas de páginas de um documento denso, o Copilot lê para você e extrai apenas a essência, o que realmente importa e o que muda na sua rotina. É ideal para se manter atualizado de forma rápida e eficiente.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Mude o foco do resumo:** Em vez de "nosso atendimento diário", peça um resumo focado em **"impactos para o time de crédito"**, **"oportunidades de negócio"** ou **"mudanças para o associado Pessoa Jurídica"**.
  + **Altere o formato da saída:** Peça por **"um resumo em um único parágrafo"**, **"uma tabela de 'antes e depois'"** ou **"uma lista de perguntas e respostas sobre o documento"**.
  + **Tipo de documento:** Use para qualquer arquivo que você carregar: um **relatório de mercado**, a **transcrição de uma palestra**, um **manual de produto**, etc.

**Para planejamento de ações e eventos:**

* **Prompt:**

"Estamos planejando uma 'Semana da Saúde Financeira' para os associados. Crie um plano de ação em formato de tabela, incluindo: tema de cada dia, atividades sugeridas (palestras, workshops), e canais de divulgação."

**O que o prompt faz:** Ele age como um assistente de gerenciamento de projetos. O Copilot organiza suas ideias em um plano estruturado e visual (uma tabela), sugerindo atividades e canais. Isso transforma uma ideia abstrata em um plano de ação concreto, pronto para ser discutido e executado pela equipe.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Altere o evento:** Substitua "'Semana da Saúde Financeira'" por **"Campanha de Vendas de Consórcios de Natal"**, **"Ação de engajamento para o Dia das Crianças na agência"** ou **"Inauguração de um novo Posto de Atendimento"**.
  + **Adicione mais colunas:** Peça para incluir mais detalhes na tabela, como **"responsável por cada tarefa"**, **"orçamento estimado"** ou **"KPIs para medir o sucesso"**.
  + **Defina o público-alvo:** Deixe claro para quem é a ação: **"...para os associados do agronegócio"** ou **"https://www.google.com/search?q=...com foco nos jovens universitários"**.

Ótima sugestão! Substituir a categoria de "Marketing e Educação Financeira" por algo mais focado no desenvolvimento interno do colaborador é uma excelente forma de tornar a ferramenta ainda mais útil para o crescimento profissional dentro da cooperativa.

Vamos trocar a última seção por **"Desenvolvimento Profissional e de Equipe"**. Esta nova categoria trará prompts para autogestão, aprendizado e liderança.

Aqui está a seção revisada:

**4. Desenvolvimento Profissional e de Equipe**

Use o Copilot como um parceiro para acelerar seu crescimento e aprimorar a gestão da sua equipe.

**Para autogestão e produtividade:**

* **Prompt:**

"Estou com muitas tarefas acumuladas. Ajude-me a criar um plano de ação para organizar minha semana, priorizando atividades por urgência e importância. Minhas principais responsabilidades são: atender associados no balcão, analisar propostas de crédito e fazer contatos ativos para venda de consórcios."

**O que o prompt faz:** Ele funciona como um assistente pessoal para organizar sua rotina. Ao informar suas responsabilidades, você ajuda o Copilot a criar um plano de trabalho semanal que separa o que é "incêndio" (urgente) do que é estratégico (importante), ajudando a reduzir o estresse e a aumentar sua eficiência.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Suas responsabilidades:** Altere o texto para refletir **exatamente as suas 3 ou 4 principais atividades** na cooperativa.
  + **Mude o período:** Em vez de "semana", peça um plano para **"o meu dia de amanhã"** ou para **"as próximas duas semanas"**.
  + **Escolha um método:** Peça para usar uma técnica específica: **"...usando a Matriz de Eisenhower"** ou **"...usando a técnica Pomodoro, dividindo as tarefas em blocos de 25 minutos"**.

**Para aprender e desenvolver novas competências:**

* **Prompt:**

"Quero melhorar minhas habilidades de negociação para vender mais consórcios. Crie um plano de estudo de 30 dias para mim, sugerindo tópicos para pesquisar, um livro para ler e um exercício prático que posso fazer semanalmente."

**O que o prompt faz:** Cria um plano de desenvolvimento individual (PDI) focado em uma competência específica. Em vez de buscar informações soltas, o Copilot estrutura um caminho de aprendizado com teoria (tópicos, livros) e prática (exercícios), acelerando sua evolução profissional.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Mude a habilidade:** Substitua "habilidades de negociação" por qualquer outra competência que queira desenvolver, como **"liderança de equipes"**, **"comunicação assertiva com associados"**, **"análise de dados no Excel"** ou **"oratória para apresentações"**.
  + **Ajuste o prazo:** Altere "30 dias" para **"uma semana"** (para um plano intensivo) ou **"três meses"** (para um desenvolvimento mais profundo).
  + **Peça outros recursos:** Solicite sugestões de **"vídeos no YouTube"**, **"podcasts sobre o assunto"** ou **"artigos de especialistas para ler"**.

**Para preparação de feedbacks e reuniões:**

* **Prompt:**

"Vou ter uma reunião de feedback com um membro da minha equipe que tem tido dificuldades com a pontualidade. Ajude-me a estruturar a conversa em 3 pontos: um para reconhecer seus pontos fortes, um para abordar a dificuldade de forma construtiva e um para definirmos um plano de melhoria juntos."

**O que o prompt faz:** Ajuda líderes e gestores a se prepararem para conversas difíceis. Ele organiza a pauta da reunião com uma abordagem empática e focada em solução (a técnica "sanduíche" de feedback), garantindo que a conversa seja produtiva e não apenas uma "bronca".

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Altere o cenário:** Mude o motivo do feedback. Pode ser para **"um membro da equipe que superou as metas"** (feedback positivo) ou **"uma conversa de avaliação de desempenho semestral"**.
  + **Especifique a dificuldade:** Substitua "dificuldades com a pontualidade" por outro desafio real, como **"dificuldade em seguir os processos"** ou **"problemas de comunicação com colegas"**.
  + **Peça exemplos de frases:** Para se sentir mais seguro, peça: **"...e me dê exemplos de frases que posso usar em cada um dos 3 pontos para iniciar a conversa"**.

**Para liderança e engajamento de equipe:**

* **Prompt:**

"Minha equipe parece desmotivada após um período de muito trabalho para bater as metas. Liste 5 ideias de ações de baixo custo que posso implementar como líder para melhorar o engajamento e reconhecer o esforço do time."

**O que o prompt faz:** Funciona como um consultor de RH, oferecendo ideias práticas e realistas para motivar a equipe. O foco em "baixo custo" garante que as sugestões sejam aplicáveis na realidade da agência, ajudando a melhorar o clima e a reconhecer o trabalho do time sem depender de grandes orçamentos.

**🎯 Dicas de personalização:**

* + **Mude o contexto da equipe:** Em vez de "após um período de muito trabalho", pode ser **"no início de um projeto desafiador"**, **"após a integração de um novo membro"** ou **"durante um período de mudanças de processos"**.
  + **Especifique o tipo de ação:** Peça por ideias com um foco diferente, como **"ações que podem ser feitas remotamente para a equipe híbrida"**, **"dinâmicas de grupo rápidas para iniciar a reunião semanal"** ou **"formas de celebrar pequenas vitórias do dia a dia"**.
  + **Peça um plano:** Vá além das ideias: **"Escolha uma das ideias e detalhe um plano de como implementá-la em 3 passos"**.

Em essência, o Copilot pode atuar como um **assistente digital versátil** para o seu dia a dia na cooperativa. Ele ajuda a:

* **Economizar tempo e se manter informado,** resumindo documentos longos e complexos, como PDFs de normativos ou relatórios de mercado, em poucos segundos.
* **Aprimorar a comunicação com os associados,** criando rapidamente rascunhos de e-mails, mensagens de WhatsApp e roteiros de atendimento com um tom profissional e empático, além de "traduzir" termos financeiros difíceis para uma linguagem simples.
* **Apoiar nas vendas e negociações,** gerando argumentos de venda para produtos como consórcios e seguros, preparando roteiros para conversas com associados e ajudando a estruturar propostas comerciais.
* **Melhorar a organização e o planejamento,** auxiliando a estruturar sua semana de trabalho, a criar planos de ação para eventos na agência e a organizar projetos internos em etapas claras.
* **Impulsionar o desenvolvimento profissional e de equipe,** criando planos de estudo personalizados para novas habilidades, preparando líderes para dar feedbacks construtivos e oferecendo ideias para motivar e engajar o time.

Em resumo, o Copilot é uma ferramenta para tornar seu trabalho **mais eficiente, sua comunicação mais clara e seu desenvolvimento profissional uma realidade**, sempre com o máximo de segurança e lembrando de **nunca** inserir dados sensíveis de associados.