

APOSTILA DO CURSO

IA aplicada ao trabalho

Guia prático para usar inteligência artificial
com método, segurança e resultado.

AMOSTRA GRATUITA · GUIA RÁPIDO

IA aplicada ao trabalho

O essencial para usar inteligência artificial ainda hoje, com método e sem riscos desnecessários.

PARA QUEM	Profissionais de todas as áreas, sem necessidade de conhecimento técnico
-----------	--

LEITURA	Cerca de 25 minutos, com três exercícios curtos para fazer no seu trabalho
---------	--

SOBRE ESTE GUIA	Um material curto e completo em si, feito a partir da apostila “IA aplicada ao trabalho”
-----------------	--

REALIZAÇÃO	BSN Solution · Implementação & IA aplicada ao seu negócio
------------	---

Os pedidos e respostas deste guia foram executados de verdade em uma ferramenta de IA em outubro de 2026 e reproduzidos sem retoque de conteúdo. Nomes de pessoas e empresas nos exemplos são fictícios. Marcas citadas pertencem aos seus donos e aparecem apenas para fins educacionais.

O que você vai ler

O ESSENCIAL EM CINCO PASSOS

01	A IA em cinco minutos	4
	O que ela faz bem, onde erra e qual é o seu papel	
02	O Método CERTO	5
	As cinco partes de um pedido que dá certo	
03	Três tarefas para fazer hoje	6
	E-mail, resumo e ata, com respostas reais	
04	Três cuidados que não se negociam	9
	Conferir, proteger dados e assumir a autoria	
05	Sua primeira semana	10
	Um plano curto para transformar leitura em hábito	

DEPOIS DESTE GUIA

06	O que tem na apostila completa	11
	Os 8 módulos, os playbooks, a biblioteca de prompts e o kit	

A IA em cinco minutos

As ferramentas de IA de conversa, como ChatGPT, Claude, Gemini e Microsoft Copilot, funcionam do mesmo jeito por baixo: um **modelo de linguagem** lê o seu pedido e escreve a resposta prevendo, palavra por palavra, o que é mais provável vir em seguida. Ele aprendeu isso lendo uma quantidade enorme de textos. Por isso escreve tão bem, e por isso também pode errar com toda a confiança.

Na prática, isso significa duas coisas. A IA é excelente em tarefas de **linguagem**: escrever, resumir, reorganizar, traduzir, explicar, dar ideias e revisar. E ela **não sabe o que só você sabe**: quem é o seu cliente, quais são as regras da sua empresa, o que aconteceu na reunião de ontem. Tudo o que você não contar, ela vai supor.

Escrever

e-mails, comunicados, propostas e respostas difíceis

Resumir

documentos longos, conversas e relatórios

Organizar

anotações soltas em atas, listas e tabelas

⊗ MITO

"Se a IA respondeu com segurança, a resposta está certa."

✓ FATO

A IA escreve com o mesmo tom confiante quando acerta e quando inventa. Dados, números, nomes, leis e citações precisam ser conferidos por você. Quando falta informação, ela tende a preencher a lacuna com algo plausível, e isso tem nome: **alucinação**.

O seu papel muda, mas não desaparece. Você deixa de fazer o primeiro rascunho e passa a fazer o que a IA não faz bem: **dar o contexto, conferir o resultado e decidir**. É por isso que quem aprende a pedir e a conferir ganha horas por semana, e quem só copia e cola acaba desistindo.

O Método CERTO

Um bom pedido é como o briefing que você daria a um colega muito capaz que acabou de entrar na empresa. Para não esquecer nada, use as cinco letras do Método CERTO. Você não precisa escrever os nomes das partes no pedido; elas são um roteiro para a sua cabeça.



MÉTODO CERTO Para uma dúvida rápida, uma frase basta. Para tudo o que vai sair com o seu nome, use as cinco partes.

- **Contexto:** quem é você, para quem é o trabalho e qual é a situação. É a parte que mais muda o resultado.
- **Entrega:** o que exatamente você quer receber, como “um e-mail com assunto” ou “uma tabela com três colunas”.
- **Regras:** limites e o que não pode acontecer, como tamanho máximo, o que precisa constar e o que não pode ser dito.
- **Tom e formato:** como deve soar e como deve ser apresentado, formal ou próximo, em tópicos ou em parágrafos.
- **Objetivo:** o que o resultado precisa causar, como “que o fornecedor confirme uma nova data”.

Compare dois pedidos para a mesma tarefa:

⊗ PEDIDO VAGO

Escreve um e-mail cobrando o fornecedor.

PEDIDO COM O MÉTODO CERTO

COPIE E ADAPTE

[C] Sou comprador de uma rede de farmácias. O fornecedor [nome do fornecedor] atrasou em 6 dias a entrega de [produto], prevista para [data].

[E] Escreva um e-mail de cobrança, com assunto.

[R] Até 120 palavras. Peça uma nova data de entrega por escrito. Não faça ameaças nem cite multas.

[T] Tom firme e cordial, em português do Brasil.

[O] Que o fornecedor responda ainda hoje com a nova data.

QUANDO NÃO SOUBER O QUE ESCREVER

Termine o pedido com: **“Antes de começar, faça as perguntas que você precisa para fazer isso bem, uma de cada vez.”** A IA passa a entrevistar você e o resultado melhora muito, especialmente em tarefas novas.

PASSO 03

Três tarefas para **fazer hoje**

Os três pedidos abaixo cobrem situações que quase todo profissional vive toda semana. Eles foram executados de verdade, e as respostas aparecem como vieram, para você ver o que esperar. Troque o que está entre colchetes pelo seu caso.

1. Um e-mail que precisa de cuidado

PEDIDO

COPIE E ADAPTE

Sou analista de atendimento de uma empresa de internet. Um cliente reclamou que ficou dois dias sem conexão e que ninguém deu retorno. O técnico já resolveu o problema hoje de manhã. Escreva a resposta por e-mail para o cliente, com assunto.

Regras: até 110 palavras; peça desculpas sem culpar outras áreas; informe que a conexão foi restabelecida; ofereça um contato direto para qualquer nova falha; não prometa descontos.

Tom: humano e direto, em português do Brasil.

Objetivo: que o cliente se sinta respeitado e não cancele o contrato.

Assunto: Sua conexão foi restabelecida

Olá, [Nome].

Sentimos muito pelos dois dias sem conexão e pela falta de retorno durante esse período. Entendemos o transtorno causado e reconhecemos que essa não é a experiência que queremos oferecer.

O atendimento técnico foi concluído hoje pela manhã, e sua conexão já está restabelecida.

Caso perceba qualquer nova falha ou instabilidade, entre em contato diretamente conosco pelo [telefone/WhatsApp/e-mail]. Vamos acompanhar seu atendimento com prioridade.

Atenciosamente,

[Nome]

[Empresa]

2. Um resumo que vai direto ao ponto

PEDIDO

COPIE E ADAPTE

Resuma o comunicado abaixo em até 5 tópicos curtos para a equipe de vendas, destacando o que muda na rotina de cada vendedor. Use somente informações do texto; se faltar algo importante, escreva "não informado".

""

A partir de 1º de novembro, todos os pedidos acima de R\$ 5.000 passam a exigir aprovação do gerente regional antes do faturamento. A aprovação será feita pelo sistema de pedidos, na aba Aprovações, e o gerente terá até 24 horas úteis para responder. Pedidos abaixo desse valor seguem o fluxo atual. Pedidos urgentes podem ser sinalizados com a etiqueta Prioridade, e o gerente será avisado por e-mail. O objetivo é reduzir descontos concedidos fora da política comercial, que somaram 7% do faturamento no último trimestre.

""

- A partir de 1º de novembro, pedidos acima de R\$ 5.000 exigem aprovação do gerente regional antes do faturamento.
- O vendedor deve encaminhar a aprovação pela aba **Aprovações** no sistema de pedidos.
- O gerente terá até 24 horas úteis para responder.
- Pedidos abaixo de R\$ 5.000 continuam no fluxo atual.
- Pedidos urgentes devem receber a etiqueta **Prioridade**; o gerente será avisado por e-mail.

3. Uma ata a partir de anotações soltas

PEDIDO

COPIE E ADAPTE

Transforme as anotações abaixo em uma ata curta, com três seções: Decisões, Tarefas (em tabela com responsável e prazo) e Pendências. Não invente nomes, prazos ou decisões: onde faltar informação, escreva [a definir].

""

reunião marketing 14/10 - presentes Ana, Bruno, Carla
lançamento do produto novo fica pra 10/11, Bruno confirma com fornecedor a embalagem até sexta

Carla faz o post de pré-lançamento
verba de anúncio ainda não aprovada, Ana vai falar com a diretoria
site precisa da página nova, ninguém assumiu ainda

""

RESPOSTA REAL

GPT-5.6 SOL · OUT/2026

Ata — Reunião de Marketing (14/10)

Presentes: Ana, Bruno e Carla.

Decisões

- Lançamento do novo produto marcado para 10/11.

Tarefas

TAREFA	RESPONSÁVEL	PRAZO
Confirmar a embalagem com o fornecedor	Bruno	Até sexta-feira
Criar o post de pré-lançamento	Carla	[a definir]
Consultar a diretoria sobre a verba de anúncios	Ana	[a definir]
Criar a nova página do site	[a definir]	[a definir]

Pendências

- Aprovação da verba de anúncios.
- Definição do responsável e do prazo para a nova página do site.

REPARE NO [A DEFINIR]

Na ata, a IA não inventou um responsável para a página do site nem um prazo para a verba. Isso só aconteceu porque o pedido mandou: **“não invente; onde faltar, escreva [a definir]”**. Leve essa regra para todo pedido importante. Ela transforma a IA de fonte de risco em uma lista de pendências para você resolver.

PASSO 04

Três cuidados que **não se negociam**

Usar IA no trabalho com segurança não exige conhecimento técnico. Exige três hábitos, sempre, em qualquer ferramenta.

CUIDADO 1

Confira antes de usar

Números, datas, nomes, leis e citações. A IA escreve com confiança mesmo quando inventa.

CUIDADO 2

Proteja os dados

Nada de dados pessoais de clientes e colegas nem informação sigilosa fora da ferramenta oficial da empresa.

CUIDADO 3

Assuma a autoria

O que sai com o seu nome é responsabilidade sua. Leia, ajuste e só então envie.

Antes de colar qualquer coisa, pergunte

- Isso tem **nome, CPF, telefone, e-mail ou dado de saúde** de alguém? Troque por algo genérico, como “Cliente A”, ou use a ferramenta oficial da empresa.
- Isso é **informação interna**, como contrato, salário, estratégia ou resultado ainda não divulgado? Só na ferramenta aprovada pela empresa.
- Se esta conversa vazasse amanhã, **eu teria problema**? Se a resposta for sim, não cole.

A FERRAMENTA OFICIAL EXISTE POR UM MOTIVO

Versões corporativas, contratadas pela empresa, costumam garantir que os dados não sejam usados para treinar o modelo e ficam sob as regras de segurança da empresa. Na dúvida, pergunte ao seu gestor ou à TI qual ferramenta usar e o que pode ir para ela.

PASSO 05

Sua primeira semana

Ler sobre IA não muda a rotina; usar muda. Separe 15 minutos por dia durante cinco dias e siga o plano abaixo com tarefas reais do seu trabalho.

DIAS 1 E 2

Escrever

Use o Método CERTO em dois e-mails ou mensagens que você já precisava escrever.

DIA 3

Resumir

Peça o resumo de um documento longo e confira três informações no original.

DIA 4

Organizar

Transforme anotações de uma reunião em ata, com a regra do [a definir].

DIA 5

Revisar

Salve os pedidos que funcionaram e anote quanto tempo cada um economizou.

MÃO NA MASSA · 10 MIN

Seu primeiro pedido completo

- 1 Escolha uma tarefa de texto que você faria hoje de qualquer jeito.
- 2 Escreva o pedido com as cinco partes do Método CERTO.
- 3 Rode na ferramenta e faça pelo menos uma rodada de ajuste, como “mais curto” ou “mais direto”.
- 4 Confira fatos, nomes e números antes de usar o resultado.

Entrega: um pedido que funcionou, salvo para reaproveitar, e o tempo que ele economizou.

RESUMO DO MÓDULO

O que fica deste guia

- A IA é ótima em **linguagem** e não sabe o que só você sabe: o contexto é sempre seu.
- Use o **Método CERTO**: Contexto, Entrega, Regras, Tom e formato, Objetivo.
- A primeira resposta é **rascunho**: ajuste em rodadas curtas.
- **Confira, proteja os dados** e **assuma a autoria** do que enviar.
- Pratique **15 minutos por dia** com tarefas reais e guarde os pedidos que funcionam.

O que tem na **apostila completa**

Este guia mostrou o essencial. A apostila **IA aplicada ao trabalho** tem 93 páginas e leva cada um desses passos muito mais longe, com exemplos reais em todos os módulos e material de consulta para usar no dia a dia.

☒ **Parte 1 - Entender**

Como a IA de hoje funciona e o ecossistema sem confusão: modelos, aplicativos e versões gratuitas, pagas e corporativas.

☐ **Parte 2 - Usar bem**

Conversar com a IA, documentos e planilhas, escrita e reuniões, imagens e apresentações.

☒ **Parte 3 - Ir além**

Do pedido ao processo, com assistentes, automações e agentes, e segurança, LGPD e golpes novos.

☐ **Material de consulta**

Playbooks por área, biblioteca com 30 pedidos prontos, kit de trabalho, glossário e gabarito.

8

módulos, com exercícios práticos e teste rápido em cada um

30

pedidos prontos para copiar e adaptar

30 dias

de plano para transformar o curso em hábito

PARA EMPRESAS

A apostila também é a base do curso **IA aplicada ao trabalho**, que a BSN Solution leva para dentro da sua empresa, com exercícios sobre as tarefas reais da sua equipe. Há ainda o **kit do instrutor**, com a apostila e os slides editáveis para treinamentos internos.



GOSTOU DO GUIA?

Continue na **apostila completa**

Você já tem o método e os cuidados. A apostila completa traz o resto do caminho: todos os módulos, os playbooks por área, a biblioteca de pedidos e o plano de 30 dias.



BSN Solution

Implementação & IA aplicada ao seu negócio

bsnsolution.com.br · contato@bsnsolution.com.br

CNPJ 43.404.075/0001-40