IA na PME: por onde começar

Oct 29, 2026 · @THE PIMENTAO ROUGE COMPANY



Um guia prático da TPRC para donos e gestores de PMEs.

Para quem é este guia

Este guia é para donos e gestores de pequenas e médias empresas. Gente que já ouviu falar de IA, talvez até use o ChatGPT no celular, mas ainda não sabe o que fazer com ela dentro da empresa.

A leitura leva uns 20 minutos. No fim, você terá:

- uma ideia clara do que a IA faz bem e onde ela erra;
- duas ou três tarefas da sua empresa para começar;
- um plano de 30 dias, semana a semana;
- regras simples para proteger os dados da empresa e dos clientes.

Não é preciso saber programar. Também não é preciso comprar nada para começar.

Por que agora

A IA já entrou nas pequenas empresas brasileiras. O que ainda falta é usar com método.

Em 2026, o Sebrae ouviu 7.182 MEIs, microempresas e pequenas empresas. Mais da metade dos donos (52%) disse que já usa IA na rotina. E 60% pretendem começar ou ampliar o uso no próximo semestre.

Do outro lado, entre quem não pretende usar, 38% apontam o mesmo motivo: não sabem o que a tecnologia pode fazer pelo negócio.

Os números da TIC Empresas, do Cetic.br, contam outra parte da história. Na edição publicada em 2025, só 13% das empresas tinham alguma aplicação de IA, a mesma taxa de 2023. E o uso estava concentrado nas grandes.

As duas pesquisas medem coisas diferentes. Juntas, mostram o retrato real: muita gente usa IA por conta própria, mas poucas empresas têm a IA dentro de um processo, com regra, responsável e resultado medido.

Três coisas mudaram nos últimos dois anos:

1. As ferramentas ficaram baratas e cobram em reais. O ChatGPT Plus custa R$ 99,90 por mês e aceita Pix.
2. Elas funcionam bem em português, inclusive com gírias e linguagem de WhatsApp.
3. A IA começou a executar tarefas, e não só a responder perguntas. São os chamados agentes.

O básico em 5 minutos

IA generativa é um programa que entende um pedido escrito em português e responde com texto, tabela, imagem ou código. Você conversa com ela como falaria com alguém recém-contratado: rápido, sem experiência no seu negócio, e que precisa de contexto para acertar.

Ela pode entrar na sua empresa de três formas:

Forma	O que faz	Exemplo	Esforço para começar
Assistente de conversa	Você pede, ele escreve, resume ou analisa	ChatGPT, Claude, Gemini	Baixo: uma conta e meia hora

Forma	O que faz	Exemplo	Esforço para começar
IA dentro das ferramentas que você já usa	Funções novas em programas conhecidos	Gmail, Excel, Canva, CRM	Baixo: ligar a função e testar
Agentes e sistemas sob medida	Executam tarefas sozinhos, com sua aprovação	Atendimento 24h no WhatsApp	Médio: exige projeto e ajustes

Quase toda empresa começa pela primeira forma. Faz sentido: custa pouco, e a equipe aprende o que funciona antes de investir em algo maior.

O que a IA faz bem:

- escrever o primeiro rascunho de quase tudo: e-mail, proposta, anúncio, procedimento;
- resumir documentos longos e reuniões;
- organizar e analisar planilhas;
- traduzir e adaptar o tom de um texto.

Onde ela erra:

- inventa números, nomes e artigos de lei, e faz isso com total segurança;
- não conhece o seu negócio, seus preços e seus clientes, a não ser que você conte;
- não sabe o que aconteceu ontem, a menos que tenha acesso à internet.

Daí a regra que vale para todo o resto do guia: a IA prepara, uma pessoa confere. Tudo que vai para cliente, contador ou fiscal passa por alguém antes.

Por onde começar: escolha as primeiras tarefas

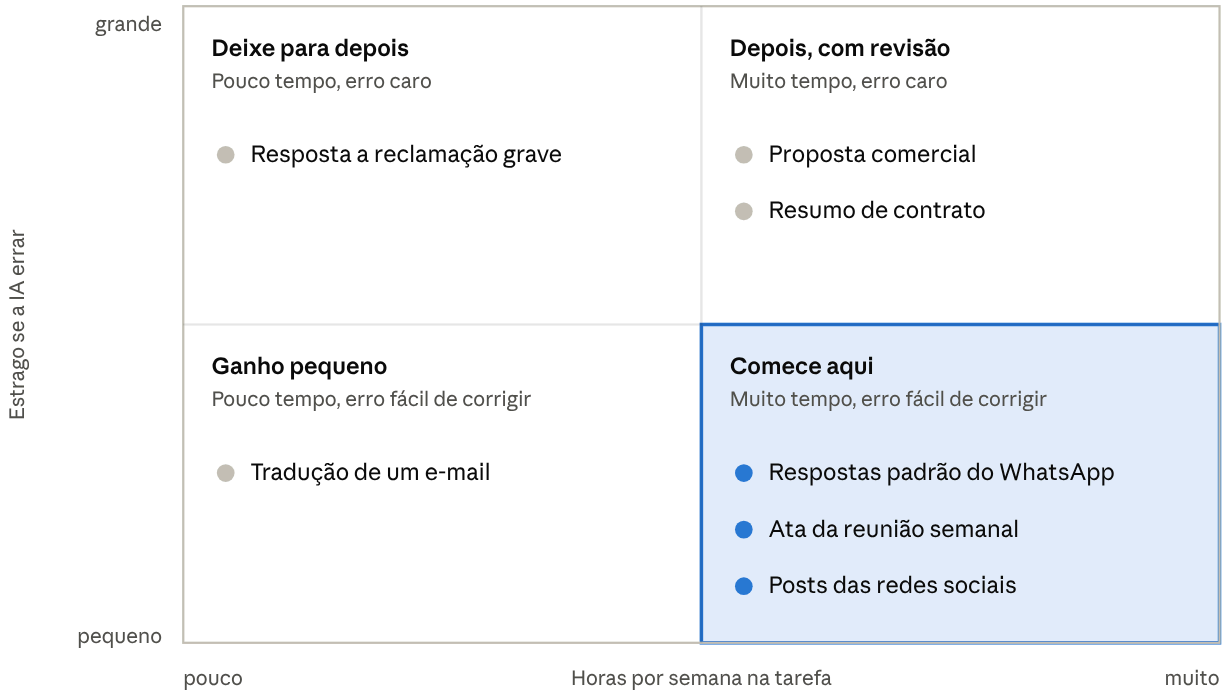
O erro mais comum é começar pela ferramenta. Comece pelo trabalho.

Pegue uma folha e liste as tarefas que a sua equipe repete toda semana. Para cada uma, responda duas perguntas:

1. Quantas horas por semana ela consome?
2. Se a IA errar, qual o tamanho do estrago?

As melhores primeiras tarefas tomam muito tempo e têm erro fácil de ver e de corrigir. Uma resposta padrão de WhatsApp com erro de digitação, alguém percebe e arruma. Uma folha de pagamento errada vira problema trabalhista.

Comece pelo que toma tempo e tem erro fácil de corrigir



matriz tempo x risco · exemplos típicos

Coloque as suas tarefas nesta matriz. As que caem no canto de baixo, à direita, são as candidatas ao primeiro mês.

Uma primeira tarefa boa costuma ter quatro características:

- acontece toda semana;
- segue mais ou menos o mesmo formato;
- o resultado é revisado por alguém antes de sair;
- não exige colar dados pessoais de clientes ou funcionários.

Alguns exemplos por área:

Área	Tarefa para começar	O que a IA faz
Atendimento	Respostas às perguntas frequentes do WhatsApp	Padroniza o texto e o tom das respostas

Área	Tarefa para começar	O que a IA faz
Comercial	Proposta a partir das anotações da reunião	Monta a proposta de uma página
Financeiro	Planilha de despesas do mês	Agrupa por categoria e aponta o que subiu
RH	Anúncio de vaga e comunicados internos	Escreve o rascunho em linguagem simples
Marketing	Posts do mês para as redes	Sugere temas e escreve os textos
Gestão	Reunião semanal	Gera a ata e a lista de tarefas

E por setor:

- Restaurantes e eventos: respostas sobre cardápio, horários e reservas; descrição de pratos para o delivery.
- Serviços com agenda: confirmação de horários, respostas sobre preços, lembretes.
- Varejo e distribuição: descrições de produto, respostas pós-venda, resumo do estoque parado.
- Escritórios e serviços B2B: propostas, relatórios mensais, resumo de contratos.

As ferramentas: qual escolher

Para começar, você precisa de uma ferramenta só. Estas são as cinco que valem o teste:

Ferramenta	Empresa	Preço de entrada pago	Ponto forte
ChatGPT	OpenAI	Go R$ 39,99/mês; Plus R$ 99,90/mês	Uso geral, imagens, voz; cobra em reais e aceita Pix
Claude	Anthropic	Pro US$ 20/mês (cerca de R$ 110 em reais)	Documentos longos, contratos, relatórios, escrita
Gemini	Google	Google AI Pro R$ 96,99/mês	Quem já trabalha no Gmail, no Docs e no Drive
Copilot	Microsoft	Confira o seu plano Microsoft 365	Quem trabalha no Word, Excel, Outlook e Teams

Ferramenta	Empresa	Preço de entrada pago	Ponto forte
Grok	xAI	Plus US$ 8/mês, na assinatura do X	Notícias e tendências em tempo real

Preços de outubro de 2026 (ChatGPT, Claude e Gemini; Grok). Confira no site oficial antes de assinar.

Todas têm plano gratuito. O jeito mais simples de escolher é este: durante uma semana, faça os mesmos pedidos em duas ou três delas. Fique com a que acertar mais no seu trabalho.

Depois, pague só para quem usa todo dia. Não assine cinco ferramentas no primeiro mês.

Quando mais de três pessoas usarem, vale olhar os planos para empresas, como ChatGPT Business e Claude Team. Eles centralizam as contas e, por padrão, não usam os seus dados para treinar os modelos.

Como pedir bem

A diferença entre um resultado ruim e um bom quase sempre está no pedido. Um bom pedido tem cinco partes:

1. Quem a IA deve ser: "Você é meu assistente comercial."
2. O contexto: o que a empresa vende, para quem, o que aconteceu.
3. A tarefa: o que exatamente você quer.
4. O formato: uma página, uma tabela, três linhas.
5. Um exemplo, se tiver: uma proposta antiga que deu certo.

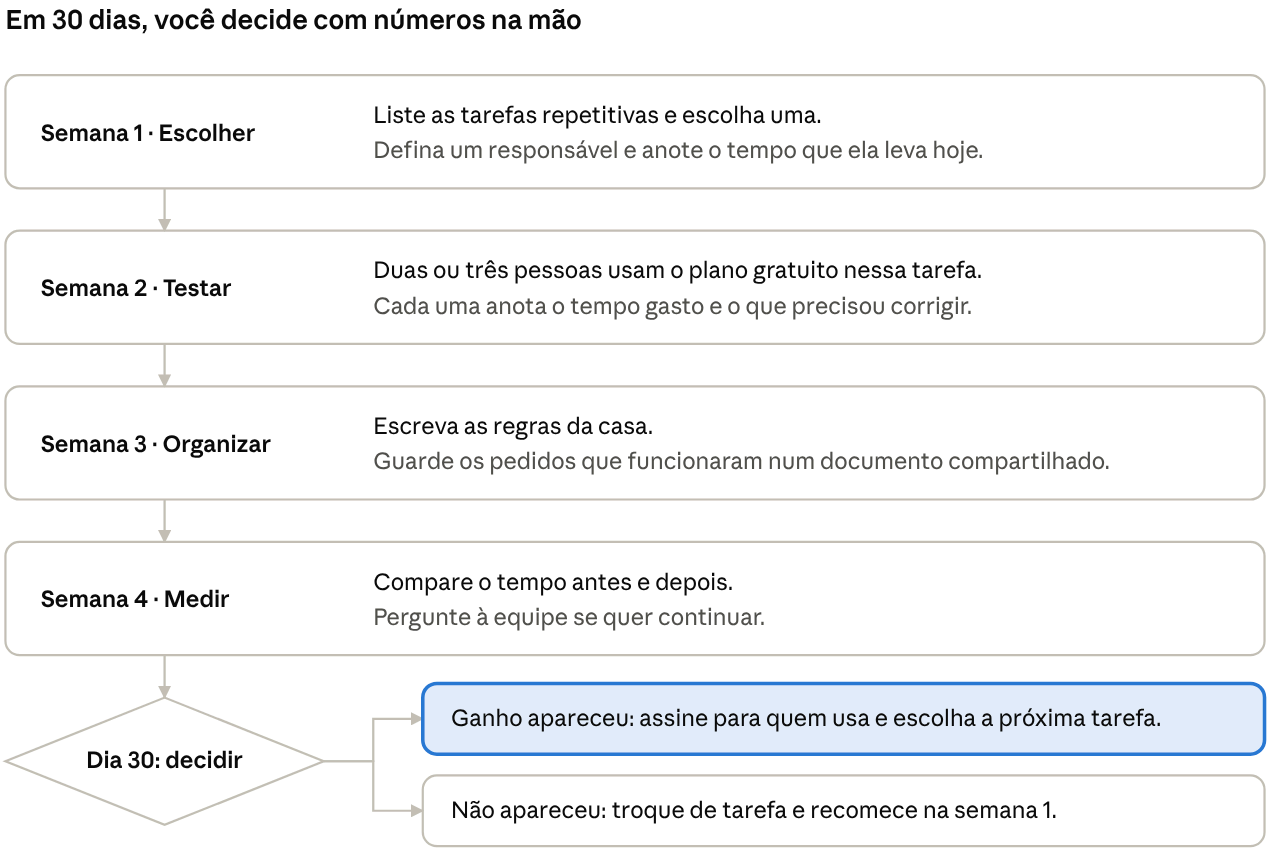
Exemplo pronto para copiar:

> Você é meu assistente comercial. Minha empresa vende [produto ou serviço] para [tipo de cliente]. Abaixo estão minhas anotações da reunião com um cliente. Escreva uma proposta de uma página com: o que o cliente precisa, a solução, o prazo e os próximos passos. Tom profissional e direto. Anotações: [cole aqui]

Se a primeira resposta não servir, não desista. Diga o que está errado e peça de novo. É uma conversa.

Plano de 30 dias

Quatro semanas bastam para saber se a IA dá retorno numa tarefa. Ao fim do mês, você decide com números na mão.



plano de 30 dias · 4 semanas e uma decisão

Cada semana tem uma entrega simples. No dia 30, os números da seção seguinte dizem se vale continuar.

Dados, LGPD e regras da casa

Usar IA não exige expor a empresa. Exige alguns cuidados que cabem numa página.

O que nunca colar numa conta pessoal gratuita: CPF, dados bancários, salários, informações de saúde, contratos com dados de clientes. Se precisar analisar uma planilha assim, tire nomes e documentos antes. A IA trabalha igual com "Cliente 1" e "Cliente 2".

Antes de usar:

- abra as configurações e veja se as conversas podem ser usadas para treinar o modelo; desative se preferir;
- confira onde o fornecedor guarda os dados e o que diz a política de privacidade;
- use contas da empresa, não do funcionário, para o histórico ficar com você quando alguém sai;
- avise os participantes antes de gravar uma reunião para transcrição.

A LGPD vale para empresas de qualquer porte. A ANPD tem regras simplificadas para agentes de tratamento de pequeno porte, na Resolução CD/ANPD nº 2/2022, e um guia de segurança da informação com checklist.

Regras da casa: modelo para adaptar

1. Usamos apenas [ferramentas aprovadas], com contas da empresa.
2. Não colamos dados pessoais de clientes ou funcionários.
3. Todo texto que sai para cliente é revisado por uma pessoa.
4. Agentes só agem com aprovação para enviar, pagar ou apagar.
5. Dúvida? Fale com [responsável].

Imprima, cole na parede, mande no grupo da equipe. Cinco linhas que todo mundo conhece protegem mais do que um manual que ninguém abre.

Como saber se está funcionando

Meça pouca coisa, mas meça. Quatro números bastam:

1. Tempo por tarefa: quanto levava antes, quanto leva agora.
2. Retrabalho: quantas vezes o resultado precisou ser refeito.
3. Uso real: quantas pessoas usaram na semana.
4. Um número do negócio: tempo de resposta no WhatsApp, propostas enviadas por semana, fechamento do mês.

A conta é simples. Uma tarefa que levava 5 horas por semana e passa a levar 2 libera cerca de 12 horas por mês. Multiplique pelo custo da hora de quem faz, e você tem o retorno. Compare com o preço da assinatura.

Use esta tabela durante o plano de 30 dias:

Tarefa	Horas por semana antes	Horas por semana com IA	Vezes que refez	Quem usa
[tarefa 1]				
[tarefa 2]				
[tarefa 3]				

Erros que vemos com frequência

Começar pela ferramenta. Alguém assina, distribui senhas e espera o milagre. Sem uma tarefa definida, ninguém sabe o que fazer com ela.

Pedir em uma linha só. "Faz um post sobre a promoção" gera um texto genérico. Com contexto, o resultado melhora muito.

Desistir na primeira resposta ruim. A IA melhora quando você corrige. Quem para no primeiro rascunho conclui que "não serve".

Confiar sem conferir. Número inventado em proposta, artigo de lei que não existe. A revisão humana não é opcional.

Colar dados de clientes em conta pessoal. É o erro mais caro, e o mais fácil de evitar.

Querer automatizar tudo de uma vez. Atendimento 100% automático no primeiro mês costuma irritar o cliente. Comece com a IA ajudando a equipe, não substituindo.

Não ter um responsável. Sem alguém cuidando, o uso morre em três semanas.

Fazer um curso e parar aí. Entender a IA é o primeiro passo. O resultado vem quando ela entra num processo real, com os seus dados.

Checklist e próximos passos

- [ ] Listei as tarefas repetitivas da equipe e as horas que elas tomam
- [ ] Escolhi uma tarefa com muito tempo e pouco risco
- [ ] Defini um responsável
- [ ] Criei contas da empresa e revisei as configurações de privacidade

- [ ] Testei duas ou três ferramentas com os mesmos pedidos
- [ ] Escrevi e compartilhei as regras da casa
- [ ] Guardei os pedidos que funcionaram
- [ ] Medi o tempo antes e depois
- [ ] Decidi no dia 30: continuar, trocar de tarefa ou ampliar

Se quiser ir além com a TPRC

A TPRC é uma consultoria de IA para PMEs, em São Paulo. Começamos pelo número que precisa mudar no seu negócio, não por uma ferramenta pronta para vender.

1. Autodiagnóstico gratuito: 14 perguntas, 4 minutos. Você descobre seu perfil, três usos de IA para o seu negócio e por onde começar. Resultado na hora, sem cadastro.
2. Diagnóstico IA: duas semanas, preço fechado. Você sai com três projetos priorizados por retorno, custo e prazo, e um roteiro de 90 dias. Pode implementar conosco ou com outra empresa.
3. Implementação e capacitação: o primeiro sistema rodando na sua empresa, e a equipe usando e ajustando sem depender de nós.

Contato: florent.lambert@pimentaorouge.com · www.pimentaorouge.com

Fontes

- Sebrae: 52% dos pequenos negócios usam IA, Brasil em Folhas, setembro de 2026
- TIC Empresas, Cetic.br: uso de IA nas empresas, Times Brasil, maio de 2025
- Preços de ChatGPT, Claude e Gemini em reais, ViniEnsina, outubro de 2026
- Planos do Grok, Geotoolbox, outubro de 2026
- Resolução CD/ANPD nº 2/2022, Migalhas