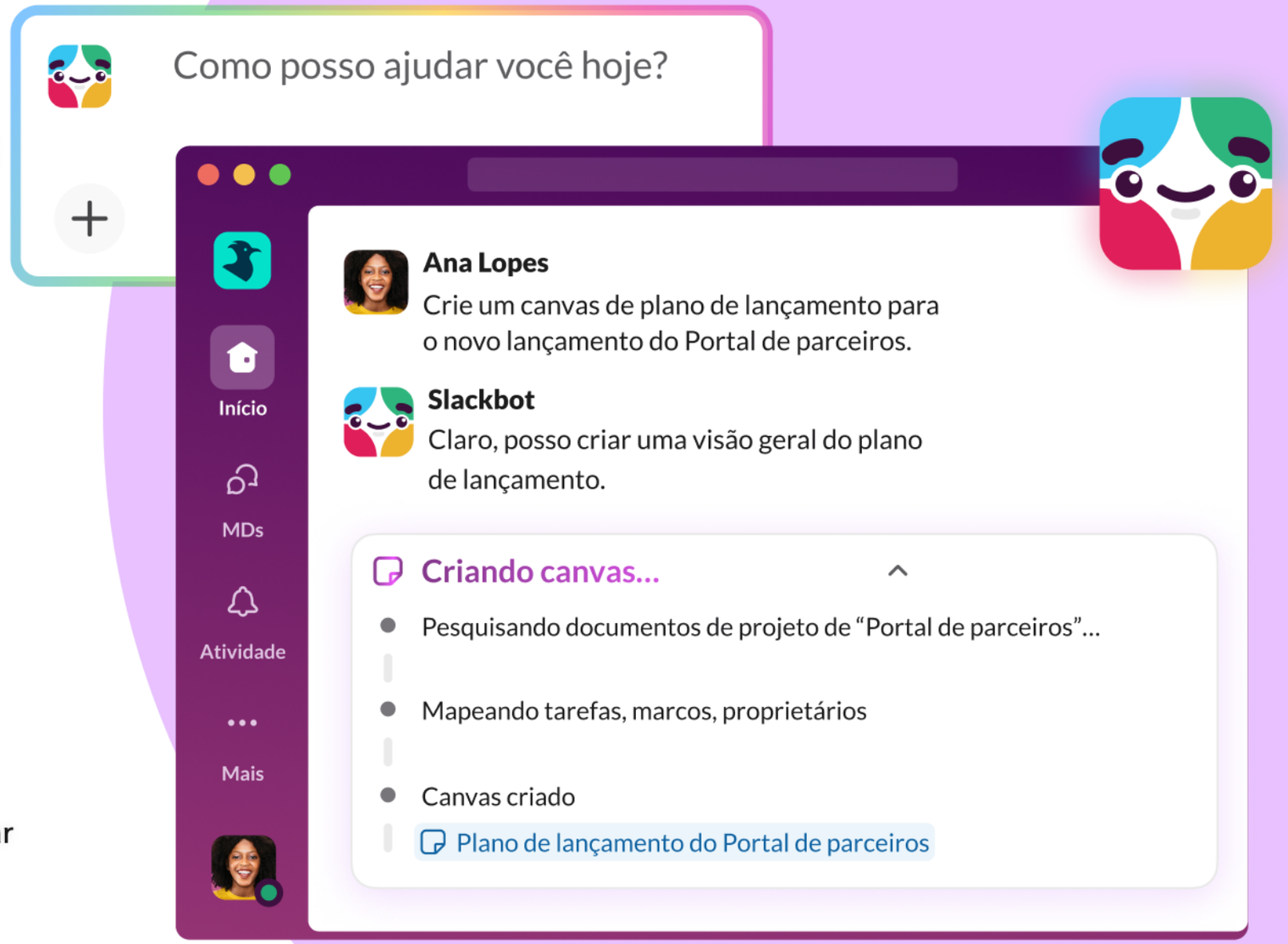
slack
from Salesforce

A oportunidade do contexto: destravando a produtividade de agentes em grande escala

O contexto conectado é a chave para transformar a inteligência em ação.



Sumário

Introdução 3

Capítulo 1: O déficit de contexto: como fazer sua IA trabalhar para você. 4

Capítulo 2: Onde a IA opera importa tanto quanto o que ela pode fazer. 7

Capítulo 3: Aproveitando a oportunidade do contexto: de ferramentas fragmentadas a uma solução conectada. 10

Capítulo 4: O papel da TI: equilibrando autonomia e controle 13

Capítulo 5: Incorpore a IA onde o trabalho acontece, e o impacto em grande escala virá como consequência 14

Introdução

A adoção da IA está crescendo. Embora 88% das organizações já tenham adotado a IA, apenas 31%[1] estão conseguindo ampliar seu uso de forma eficaz.

A questão não é o acesso a ferramentas inteligentes. É o contexto. Atualmente, a IA utilizada nas organizações costuma operar de forma isolada, em outra guia ou até mesmo em outro app. Os usuários acabam tendo que preencher as lacunas: explicar novamente o que estão fazendo, alternar entre ferramentas e reconstruir o panorama completo antes que a IA possa agregar valor. Isso gera atrito, desacelera a adoção e limita o ROI.

Para ser eficaz em grande escala, a IA precisa operar no mesmo ambiente em que as pessoas trabalham, com acesso aos dados, às conversas, às decisões e às relações que sustentam esse trabalho. Quando a IA está integrada ao fluxo de trabalho, a colaboração entre pessoas e agentes ocorre de forma natural.

Em um sistema unificado que reúne conversas, dados, fluxos de trabalho e agentes, a IA deixa de ser uma ferramenta para tarefas pontuais e passa a contribuir de forma consistente, entregando valor real e confiável.





[1]McKinsey & Company, O estado da IA em 2025: agentes, inovação e transformação (novembro de 2025)

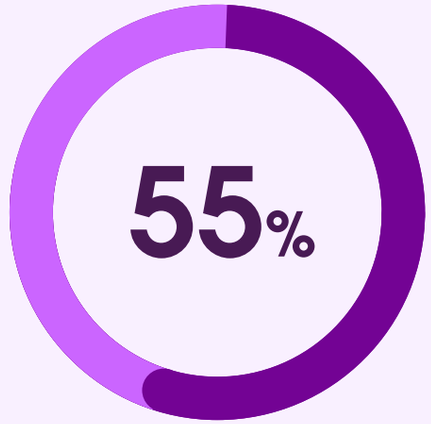
01

O déficit de contexto: como fazer sua IA trabalhar para você

Ferramentas de IA independentes muitas vezes têm dificuldade em gerar um impacto significativo, pois não refletem como o trabalho acontece em uma organização, em que as decisões são construídas ao longo do tempo por meio de conversas, documentos, fluxos de trabalho e interações entre equipes. Um único projeto pode abranger vários sistemas: conversas em canais de mensagens, documentos em drives compartilhados e aprovações que passam por várias equipes antes que alguma ação seja tomada.

A lacuna de contexto:

55% dos funcionários relatam que os assistentes de IA exigem muito contexto manual[2]



Se uma ferramenta de IA tiver acesso apenas parcial aos dados e não tiver uma visão completa do contexto por trás deles, sua eficácia será limitada. Isso aumenta a carga de trabalho dos funcionários, que precisam fornecer continuamente o contexto que falta para obter resultados relevantes, o que pode minar a confiança ao longo do tempo.

O custo da busca de informações:

Os profissionais do conhecimento dedicam, em média, 4,5 horas por semana[3] (cerca de 11% do tempo) à busca de informações em sistemas desconectados

4,5
horas por semana

[2]A divisa da IA generativa, pesquisa realizada pelo MIT em parceria com o Slack (2025)
[3]Estudo da IDC sobre a produtividade dos profissionais do conhecimento (citado no Manual do CIO da Salesforce). Fato importante: os profissionais do conhecimento passam, em média, 4,5 horas por semana apenas procurando informações

01

As consequências dessa fragmentação são mensuráveis, pois o tempo necessário para encontrar informações nessas ferramentas logo supera quaisquer benefícios que elas possam oferecer. O ambiente corporativo médio reúne atualmente cerca de 114 apps integrados, o que evidencia a quantidade de ferramentas desconectadas pelas quais os funcionários precisam navegar para reunir o contexto de que a IA precisa para agregar valor. Sem uma estratégia clara, as organizações acabam tendo apenas uma proliferação desordenada de agentes, sem uma camada unificadora para conectá-los.

Ao mesmo tempo, as organizações relatam uma forte adoção inicial da IA, mas enfrentam dificuldades para ampliar seu uso, citando preocupações relacionadas à precisão, à segurança e à confiabilidade. Esses desafios costumam ser tratados como questões distintas, mas compartilham uma origem comum: a IA está operando sem contexto suficiente para gerar valor de forma consistente.

O contexto é mais do que apenas dados

Para que a IA tome decisões autônomas e corretas, ela precisa ter acesso a várias camadas de informação simultaneamente.

- **Contexto conversacional (o "porquê"):** é aqui que a intenção se manifesta. Conversas não estruturadas em mensagens diretas, mensagens diretas para várias pessoas, outras mensagens e canais capturam como as decisões são tomadas, quais vantagens e desvantagens foram ponderadas e quais prioridades mudaram ao longo do tempo.

  → **A IA pode resumir a atividade, mas não interpretá-la.**

- **Dados estruturados (o "o quê"):** sistemas como Workday, Confluence e Salesforce fornecem informações sobre o estado da empresa, mas não explicam como ela chegou a esse ponto. Dados sem o contexto que os acompanha podem ser precisos, mas difíceis de usar na prática.

  → **A IA consegue identificar o que está acontecendo, mas não o que mudou nem por que isso é importante.**

01

- **Processo (a "ação"):** os fluxos de trabalho em ferramentas de gerenciamento de tíquetes, como Jira, Concur ou Zendesk, definem as etapas pelas quais o trabalho passa e as atualizações de status, mas não explicam o raciocínio por trás delas.
  → **A IA pode sugerir as próximas etapas, mas não consegue executá-las nem adaptá-las de maneira confiável.**
- **Conhecimento e arquivos (o "como"):** a documentação no Google Drive, no OneDrive, no Box e no SharePoint fornece orientações, mas costuma ser estática.
  → **A IA consegue recuperar informações, mas pode não aplicá-las corretamente.**
- **Contexto organizacional (o "quem"):** o trabalho depende das pessoas. A IA precisa entender quem é responsável pelas decisões, quem possui conhecimento especializado e como as equipes se relacionam, incluindo estruturas hierárquicas, especialistas no assunto, escopos profissionais e topologias das equipes.
  → **A IA pode gerar respostas, mas não consegue envolver as pessoas certas nem encaminhar o trabalho de maneira adequada.**

A maioria dos sistemas contempla uma ou duas dessas camadas. Poucos conseguem reuni-las de uma forma que reflita como o trabalho realmente acontece, fazendo com que a IA pareça desconectada da realidade da organização que deveria apoiar.

Ao mesmo tempo, está surgindo uma nova camada de fragmentação: os próprios agentes. As organizações estão implementando rapidamente agentes de IA em diferentes sistemas, mas esses agentes costumam operar de forma isolada, sem acesso a um contexto compartilhado. Assim como os dados e os apps, eles estão distribuídos entre diferentes ferramentas, sem conseguir ter uma visão completa do cenário nem coordenar suas ações de forma eficaz.



02

Onde a IA opera importa tanto quanto o que ela pode fazer

A maioria das organizações reconhece que a IA tem melhor desempenho quando dispõe de mais informações. Por isso, adota recursos como a geração aumentada via recuperação (RAG, na sigla em inglês) e conta com os funcionários para fornecer esse contexto manualmente. Na prática, isso significa sair do fluxo de trabalho: copiar informações, reescrever prompts e reconstruir o contexto necessário apenas para obter uma resposta útil.

Em vez de reduzir o esforço, a IA adicionada às ferramentas existentes cria uma nova camada de trabalho, pois força os funcionários a preencher constantemente essa lacuna por conta própria.

O problema do "vai e vem" entre sistemas: os funcionários são obrigados a alternar entre sistemas, lendo uma conversa em um lugar, verificando dados em outro e, em seguida, abrindo uma interface separada para fazer uma pergunta. Cada etapa fragmenta o contexto, obrigando-os a reunir novamente as informações antes que a IA possa responder.

A ausência de uma experiência em painel lateral: quando a IA fica em um painel separado, não há contexto compartilhado. Os usuários precisam explicar o que estão vendo antes de obter uma resposta útil. Uma verdadeira experiência em painel lateral integra a IA ao fluxo de trabalho. Assim, em vez de explicar o contexto novamente, os usuários podem interagir com a IA enquanto realizam a tarefa.

A armadilha da fadiga de prompts: à medida que essas lacunas persistem, os usuários passam a escrever prompts mais longos, explicando novamente os projetos, reafirmando os objetivos e refinando as entradas para obter resultados melhores. Repetir o mesmo contexto se torna, por si só, uma fonte de fadiga, e o esforço começa a superar os benefícios.

O problema do topo: à medida que as organizações adotam vários modelos, a flexibilidade se torna necessária. No entanto, quando a escolha do modelo está desvinculada do fluxo de trabalho, essa flexibilidade se transforma em atrito. O problema do topo ocorre quando a opção de escolher o modelo existe, mas fica acima do fluxo de trabalho, obrigando os funcionários a decidir para onde ir antes de agir.

02

Por que equipes diferentes usam modelos diferentes?

Diferentes tipos de trabalho exigem recursos diferentes. Alguns modelos são melhores em tarefas de raciocínio, enquanto outros se destacam na geração de conteúdo, na escrita de código ou na operação sob restrições mais rígidas. As equipes escolhem os modelos com base na tarefa e no nível de controle, precisão ou criatividade exigido.

- **Engenharia:** geração de código, depuração e análise de solicitações de pull
- **Marketing:** elaboração de campanhas, textos sobre produtos e variações de conteúdo
- **Jurídico:** análise de contratos e elaboração de textos em conformidade com a legislação
- **Suporte e operações:** resumo de tíquetes, elaboração de respostas e encaminhamento de solicitações

A lacuna na integração dos agentes como colegas de equipe: muitas organizações já têm acesso a agentes especializados em diferentes sistemas, mas esses agentes ficam em interfaces separadas. Para utilizá-los, os funcionários precisam saber onde encontrá-los, quando são relevantes e como fornecer o contexto adequado. Caso contrário, os agentes permanecem à margem do trabalho, em vez de integrados a ele.

O que muda quando os agentes fazem parte do ambiente de trabalho

Quando os agentes atuam no fluxo de trabalho, essas lacunas e essa fadiga desaparecem.

- **Eles conseguem identificar o que é importante:** com acesso a conversas completas e materiais de apoio, os agentes conseguem distinguir as informações relevantes das irrelevantes.
- **Eles conseguem agir no momento certo:** as ações são mais oportunas porque se baseiam no fluxo de trabalho.
- **Eles podem apoiar a tomada de decisões, não apenas gerar respostas:** quando atuam em conjunto com a equipe, os agentes contribuem para os resultados sem tirar das pessoas o controle.
- **Eles reduzem o esforço repetitivo:** os agentes compreendem o contexto do trabalho, de modo que os usuários não precisam explicar novamente os projetos, as metas ou o contexto prévio.

02

De executar o trabalho a orientá-lo

À medida que a IA se integra cada vez mais ao fluxo de trabalho, os papéis dos agentes e dos funcionários também mudam.
A IA deixa de apenas auxiliar na execução de tarefas e passa a contribuir para os resultados, enquanto os funcionários deixam de executar o trabalho diretamente e passam a orientá-lo.

- **IA como assistente:** a IA é usada para responder a perguntas básicas ou gerar conteúdo. Ela ajuda as equipes a encontrar respostas mais rapidamente, mas permanece separada dos sistemas em que o trabalho acontece, o que limita seu impacto a tarefas individuais.
- **IA como sintetizadora:** com mais contexto, a IA começa a conectar informações de conversas, documentos e sistemas. Ela restaura o contexto resumindo o trabalho, apresentando materiais relevantes e reduzindo o esforço manual.
- **O usuário no comando:** o papel do funcionário muda. Em vez de executar cada etapa manualmente, ele passa a orientar o trabalho enquanto a IA o executa, atualizando sistemas, acionando fluxos de trabalho e coordenando ações entre ferramentas com base no contexto compartilhado.

Quanto mais a IA atuar em contextos de trabalho reais, como conversas, sistemas e fluxos de trabalho, menos ela precisará fazer suposições e mais útil se tornará. Quando os funcionários não precisarem mais compensar a falta de integração entre ferramentas desconectadas, poderão se concentrar em atividades de maior valor.

Isso também permite que as organizações coordenem o trabalho entre funções, onde diferentes equipes, prioridades e sistemas precisam permanecer alinhados sem gerar sobrecarga adicional.

"O Slackbot se tornou um verdadeiro membro digital da nossa equipe, trazendo a inteligência de que precisamos diretamente para o fluxo de trabalho. Ele cuida da parte mais trabalhosa de vasculhar dados e criar documentos, como resumos executivos e canvas de capacitação, tarefas que antes nos tomavam horas. Agora, em vez de dedicar tempo à preparação manual, nossa equipe pode se concentrar no que realmente importa: priorizar tarefas de maior valor e impulsionar a empresa."

BRANDON METCALF
CEO, ASYMBL

03

Aproveitando a oportunidade do contexto: de ferramentas fragmentadas a uma solução conectada

Hoje, as organizações contam com mais IA do que nunca: mais modelos, agentes, dados e sistemas. Mas essa inteligência permanece fragmentada em ferramentas separadas, opera de forma isolada e raramente se conecta à forma como o trabalho realmente acontece.

Essa é a lacuna na maioria das estratégias de IA: não falta inteligência, mas uma plataforma que a reúna. E os agentes não podem agir com base no que não conseguem ver.

O que as organizações precisam é de uma maneira de reunir todas essas camadas de inteligência em um só lugar, onde possam operar dentro do contexto e do fluxo de trabalho.

O Slack é onde a IA entra em ação

O Slack é a plataforma aberta e conectada para sua empresa, reunindo todo o contexto do trabalho, com todas essas camadas de dados, em um só lugar. Conversas, dados estruturados, fluxos de trabalho, conhecimento e informações organizacionais se unem em uma visualização dinâmica compartilhada onde pessoas e agentes podem trabalhar lado a lado.

Como o Slack torna isso possível

- **Os canais** do Slack são flexíveis e abertos, reunindo conversas, decisões, arquivos e fluxos de trabalho em um só lugar para facilitar a colaboração. Isso torna a comunicação mais integrada e aumenta a transparência em toda a organização.
- **Os sistemas de CRM e de negócios (Salesforce)** conectam-se diretamente ao Slack, reunindo dados de clientes, contexto de negócios e fluxos de trabalho no mesmo ambiente em que as decisões são tomadas.
- **Os apps e as integrações de terceiros** conectam sistemas como CRM, gerenciamento de tíquetes e ferramentas de conhecimento no mesmo ambiente.
- **O Slackbot** é a interface para IA: um colega de equipe sempre disponível que conecta pessoas, sistemas e agentes. Ele consegue raciocinar, orquestrar processos e executar ações entre eles.
- **Os agentes** operam nesse contexto compartilhado e contribuem em conjunto com as equipes, em vez de operar em interfaces separadas.

03

Na prática, isso pode acontecer quando uma equipe de vendas está se preparando para uma ligação com um cliente. Em vez de alternar entre um CRM, documentos compartilhados e conversas anteriores, um representante de vendas pode fazer uma pergunta diretamente no Slack. O Slackbot reúne o histórico relevante da negociação, destaca discussões recentes e atualiza os registros conforme a conversa avança. O que normalmente exigiria várias etapas em diferentes ferramentas acontece em um só lugar, sem a necessidade de reconstruir manualmente o contexto.

Seu conjunto de ferramentas, unificado

O Slack funciona com as ferramentas nas quais as organizações já confiam, incluindo Microsoft, Google e Salesforce, além de uma combinação de modelos de IA e agentes personalizados. Não é necessário recorrer a um único fornecedor nem migrar os sistemas. O Slack conecta os sistemas e coordena a forma como eles trabalham juntos.

Atualmente, os ambientes empresariais abrangem centenas de apps, mas até 25% deles não são usados. Quando o trabalho está fragmentado, tanto as ferramentas quanto a IA ficam mais difíceis de acessar. O Slack reúne esse trabalho e a inteligência conectada a ele em um só lugar, para que os funcionários possam agir sem precisar alternar constantemente entre plataformas e as organizações possam obter mais valor de seus investimentos.

Quando a IA fica acessível por meio de uma única interface, baseada em um contexto compartilhado e conectada aos sistemas existentes, ela passa a fazer parte da forma como o trabalho é realizado, viabilizando a adoção em toda a empresa por meio de acesso, governança e uso consistentes.

Como funciona essa coordenação

Essa coordenação depende de como o contexto e os recursos circulam entre os sistemas. O Slack não é mais um modelo ou agente, é a camada que os conecta.

O Slackbot funciona como a interface desse sistema: reúne o contexto de conversas, sistemas empresariais e fluxos de trabalho e coordena, em tempo real, as ações entre os agentes.

03

Por trás desse modelo está o Protocolo de Contexto de Modelo (PCM), um padrão aberto que permite ao Slack:

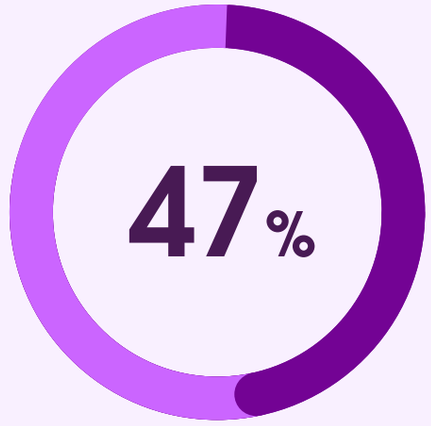
- Integrar recursos de ferramentas e agentes externos para que o trabalho possa ser executado diretamente no Slack.
- Compartilhar o contexto com esses sistemas para que atuem levando em conta a conversa e a tarefa.

Com o PCM, o Slack pode se conectar a vários modelos e agentes de IA, reunindo seus resultados em um contexto único e compartilhado. O Slackbot se torna a fonte de referência onde essa inteligência é unificada e fundamentada no histórico completo do trabalho.

Isso permite que as organizações trabalhem com diferentes modelos e sistemas sem fragmentar a experiência do usuário nem perder o contexto.

Assim, o contexto e a ação permanecem conectados, permitindo que a IA opere como parte integrante do próprio trabalho, e não de forma isolada.

Da coordenação ao impacto:
as organizações que usam o Slack relatam um aumento de até 47% na produtividade, além de uma tomada de decisões mais rápida e uma execução mais consistente entre as equipes.



"Tornamos o Slackbot um pilar fundamental da transformação da IA na Engine, convertendo grandes volumes de dados em inteligência acionável e capacitando nossa equipe a acompanhar o ritmo da inovação, que nunca foi tão acelerado. Nossa equipe de vendas agora usa o Slackbot durante as chamadas com clientes para apresentar insights sobre a concorrência em questão de segundos, garantindo que esteja sempre um passo à frente nas conversas. O Slackbot está no centro da unificação do nosso ecossistema, criando um ambiente de autoatendimento integrado. Essa mudança estratégica permite que nossas equipes passem menos tempo lidando com ruído e mais tempo impulsionando a inovação de alto impacto que define o futuro da Engine."

ELIA WALLEN
FUNDADOR E CEO, ENGINE

04

O papel da TI: equilibrando autonomia e controle

Para a maioria das organizações, o maior obstáculo à adoção da IA é o risco. Espera-se que os líderes ajam rapidamente, mas os dados confidenciais estão espalhados por diversos sistemas, as permissões são complexas e os funcionários já recorrem a ferramentas públicas para agilizar o trabalho, muitas vezes sem supervisão.

Isso cria uma tensão evidente: as equipes precisam de agilidade, enquanto o departamento de TI precisa de controle. Sem ambos, a adoção fica estagnada. A IA só ganha escala quando os funcionários podem agir rapidamente em sistemas que permanecem regulamentados, seguros e visíveis.

O Slack resolve esse problema incorporando segurança, governança e supervisão diretamente ao fluxo de trabalho, permitindo que as equipes trabalhem com agilidade sem introduzir riscos.

Como o Slack proporciona autonomia e controle

- **Elimina o uso de IA não autorizada:** quando a IA está disponível no Slack, os funcionários não precisam recorrer a ferramentas externas. O trabalho permanece em um ambiente seguro e regulamentado, com total visibilidade.
- **Centraliza a governança com visibilidade total:** o Slack oferece uma interface única para gerenciar e monitorar agentes. As organizações podem definir quais agentes são aprovados, limitar o uso e acompanhar asinterações.
- **Mantém os dados no perímetro de confiança:** a IA opera com base no contexto atualizado, incluindo conversas, arquivos e sistemas conectados, sem expor os dados fora desse ambiente.
- **Garante a privacidade dos dados por padrão:** mensagens, arquivos e dados de clientes são usados apenas para gerar respostas e nunca são usados para treinar modelos. Seus dados são privados e permanecem na sua organização.
- **Aplica permissões sem intervenção manual:** a IA segue os controles de acesso existentes, exibindo apenas o que o usuário tem autorização para ver.

Integrando a governança à forma como o trabalho acontece, o Slack torna a IA útil e confiável em grande escala.

Quando a confiança faz parte do sistema, a adoção vem naturalmente. As equipes podem usar a IA sem hesitação, a equipe de TI mantém a visibilidade e o controle, e as organizações podem passar da experimentação pontual para um impacto consistente em toda a empresa.

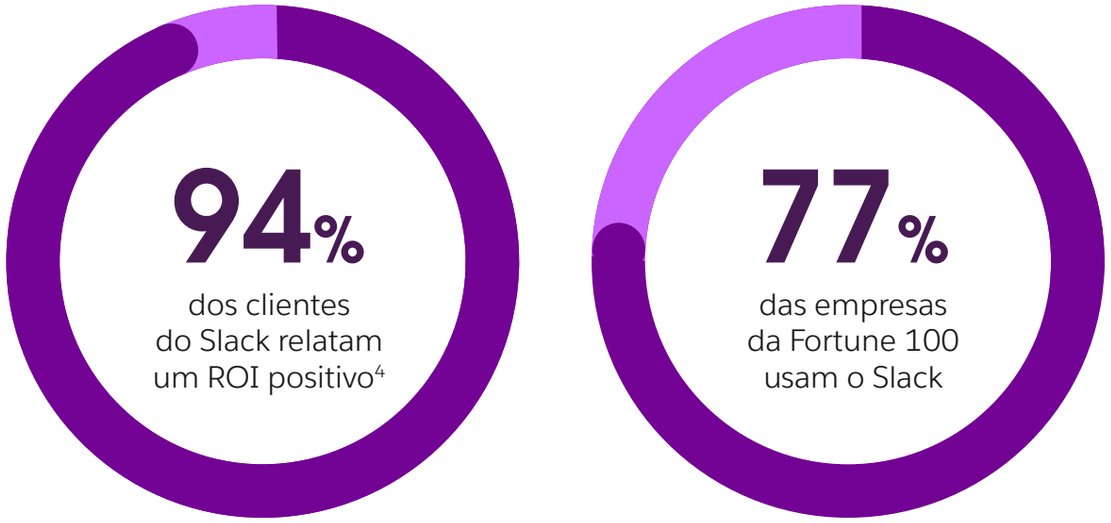
05

Incorpore a IA onde o trabalho acontece, e o impacto em grande escala virá como consequência

A próxima fase da adoção da IA depende da capacidade das organizações de integrá-la ao fluxo de trabalho.

Isso exige uma mudança da inteligência isolada para o contexto compartilhado, das ferramentas fragmentadas para sistemas coordenados e da execução manual para a orquestração orientada. Nesse modelo, os funcionários orientam a IA, supervisionando sistemas capazes de interpretar o contexto e agir em seu nome.

[4]Destaques globais das métricas de sucesso do Salesforce, 2025. Os dados foram coletados de 1.754 clientes em 10 países.



O Slack possibilita essa mudança. Reunindo conversas, sistemas e agentes de IA em uma camada de contexto unificada, ele conecta o contexto e a execução em um só lugar, permitindo que as organizações superem a fase de experimentação e passem a operar em grande escala.

"O melhor trabalho acontece quando o contexto e a execução não estão separados. Com a IA do Notion e o Slack juntos, as equipes podem transformar cada conversa em ação."

ERICA ANDERSON
DIRETORA EXECUTIVA DE RECEITA, NOTION

Para aproveitar todo o potencial da IA, as organizações precisam ir além da implementação de ferramentas isoladas e incorporar a inteligência diretamente ao fluxo de trabalho. Uma plataforma de trabalho com IA centraliza o contexto, permitindo que a IA gere um impacto consistente e mensurável em toda a empresa.

Transforme sua experiência com IA

slack

from Salesforce

As informações contidas neste material têm fins puramente informativos e não implicam nenhum compromisso obrigatório. Não se baseie nelas para tomar decisões a respeito de suas aquisições. O desenvolvimento, o lançamento e as datas de produtos, recursos ou funcionalidades continuam a critério exclusivo do Slack e estão sujeitos a alterações.

© Copyright 2026, Salesforce, Inc. Todos os direitos reservados.