

# Inteligência Artificial: Eficiência & Produtividade

## Artificial Intelligence: Efficiency & Productivity

Manual de Operações — Documento 3 de 5 · Operations Manual — Document 3 of 5

Relatório baseado nas tarefas reais da equipe · Report grounded in the team's actual task inventories · Junho/2026

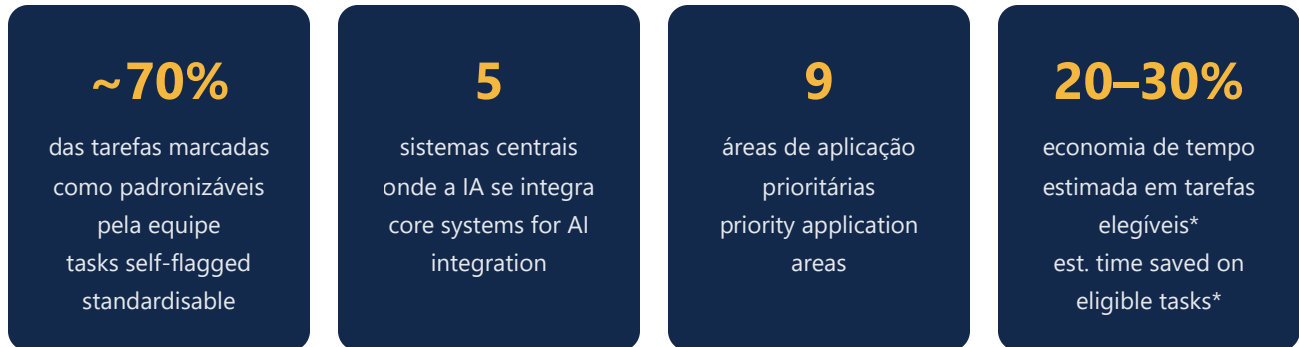
## 1. Sumário Executivo · Executive Summary

---

**PT** Este relatório analisa as listas de tarefas dos 16 inventários preenchidos pela equipe da Vertice e identifica onde a Inteligência Artificial (IA) pode aumentar eficiência e produtividade. As próprias planilhas dos funcionários sinalizaram a maioria das tarefas como **"AI-Assisted Candidate: Yes/Maybe"** e **"Standardisable: Yes"** — sobretudo comunicação com clientes, leitura/classificação de documentos, redação de cartas e relatórios, lembretes de VAT/CIS/Self-Assessment e pesquisa de legislação. A oportunidade não é substituir contadores, e sim **remover trabalho repetitivo de baixo valor** e liberar tempo para consultoria e relacionamento — mantendo o ser humano no controle das decisões sensíveis e dos envios ao HMRC.

**EN** This report reviews the 16 task inventories completed by Vertice's team and identifies where Artificial Intelligence (AI) can raise efficiency and productivity. The employees' own spreadsheets already flagged most tasks as **"AI-Assisted Candidate: Yes/Maybe"** and **"Standardisable: Yes"** — especially client communication, document reading/classification, drafting letters and reports, VAT/CIS/Self-Assessment reminders, and legislation research.

The opportunity is not to replace accountants but to **remove repetitive, low-value work** and free time for advisory and relationships — while keeping humans in control of sensitive decisions and HMRC submissions.



\*Estimativa ilustrativa para planejamento, a confirmar em piloto. · Illustrative planning estimate, to be confirmed by pilot.

## 2. Método · Approach

---

**PT** Cruzamos cada tarefa com três atributos já presentes nos inventários — **frequência, padronização e sensibilidade/risco** — e os sistemas usados. Tarefas frequentes + padronizáveis + de baixo risco são "ganhos rápidos"; tarefas sensíveis (HMRC, impostos, dados pessoais) recebem IA apenas como **assistente com revisão humana obrigatória**.

**EN** We cross-referenced each task with three attributes already in the inventories — **frequency, standardisation and sensitivity/risk** — plus the systems used. Frequent + standardisable + low-risk tasks are "quick wins"; sensitive tasks (HMRC, tax, personal data) get AI only as a **human-reviewed assistant**.

## 3. Onde a IA Gera Valor · Where AI Adds Value

---

### 3.1 Comunicação com clientes · Client communication Alto impacto · High

**PT** Cada contador e bookkeeper gasta de 30 a 120 minutos por dia respondendo e-mails e WhatsApp, enviando lembretes de VAT/CIS/Self-Assessment e cobrando documentos. Um assistente de IA integrado ao Outlook e ao WhatsApp pode **redigir respostas e lembretes** (em PT e EN), sugerir o texto a partir do histórico do cliente e padronizar tom e qualidade.

**EN** Every accountant and bookkeeper spends 30–120 minutes a day on emails/WhatsApp, VAT/CIS/Self-Assessment reminders and chasing documents. An AI assistant in Outlook and WhatsApp can **draft replies and reminders** (PT & EN), suggest wording from the client's history and standardise tone and quality.

**Tarefas afetadas · Affected tasks:** Adriana (lembretes CIS/PAYE, enquiries), Mirian/Daniel/equipe (lembretes VAT por e-mail e WhatsApp), Juliana/Sidnei (queries diárias), Fernanda/Carlos (cobrança/collections), Marcia (e-mails do diretor), Marcela (atendimento).

### 3.2 Inteligência de documentos · Document intelligence Alto impacto · High

**PT** Leitura e classificação automática de notas, recibos, extratos e correspondência. Amplia o Dext, automatiza a conversão de extratos PDF→CSV (hoje manual no Adobe, feita pela Erica), faz triagem de cartas do HMRC/Companies House indicando a ação necessária, e lê documentos de KYC (passaporte, UTR, NI) no onboarding.

**EN** Automatic reading/classification of invoices, receipts, statements and correspondence. It augments Dext, automates PDF→CSV statement conversion (today a manual Adobe task done by Erica), triages HMRC/Companies House letters into required actions, and reads KYC documents (passport, UTR, NI) at onboarding.

### 3.3 Apoio à escrituração · Bookkeeping assistance Médio · Medium

**PT** Sugestão de classificação de transações no QuickBooks, detecção de anomalias na conciliação bancária e **pré-checagem de VAT** (a Mirian valida o VAT dos subcontratados antes do cliente — a IA pode sinalizar classificações duvidosas primeiro). Sempre com confirmação humana.

**EN** Suggested transaction categorisation in QuickBooks, anomaly detection in reconciliations and **VAT pre-checks** (Mirian validates subcontractors' VAT before the client — AI can flag doubtful classifications first). Always with human sign-off.

### 3.4 Redação e conhecimento · Drafting & knowledge Alto impacto · High

**PT** Geração de minutas: propostas, engagement letters, cartas de clearance/dismissal, apelações de multa, contratos de trabalho (Adriana), newsletters de legislação, atas de reunião (Mirian) e traduções PT/EN (Marcia). Um **chatbot interno** treinado nos SOPs e nos vídeos de treinamento da Mirian acelera o onboarding de bookkeepers e responde dúvidas técnicas recorrentes (hoje atendidas por Talita e Juliana).

**EN** Draft generation: proposals, engagement letters, clearance/dismissal letters, penalty appeals, employment contracts (Adriana), legislation newsletters, meeting minutes (Mirian) and PT/EN translations (Marcia). An **internal chatbot** trained on the SOPs and Mirian's training videos speeds up bookkeeper onboarding and answers recurring technical questions (today handled by Talita and Juliana).

### 3.5 Pesquisa fiscal e regulatória · Tax & regulatory research Médio · Medium

**PT** Monitoramento de mudanças do HMRC e MTD, resumo de orientações e elaboração de explicações para clientes (tarefas de Juliana e Sidnei). A IA acelera a leitura; a interpretação final permanece com o contador.

**EN** Monitoring HMRC and MTD changes, summarising guidance and drafting client-facing explanations (Juliana's and Sidnei's tasks). AI speeds the reading; final interpretation stays with the accountant.

### 3.6 Reuniões e administração · Meetings & admin Alto impacto · High

**PT** Transcrição e atas automáticas de reuniões (incl. as de subcontratados, hoje feitas manualmente pela Mirian), resumos de chamadas (RingCentral), agendamento e confirmação de compromissos (Marcia, Marcela).

**EN** Automatic meeting transcription/minutes (incl. subcontractor meetings currently done manually by Mirian), call summaries (RingCentral), scheduling and appointment confirmation (Marcia, Marcela).

### 3.7 Operações financeiras · Finance operations Médio · Medium

**PT** Relatórios de aging/cobrança e listas priorizadas de inadimplência (Fernanda, Carlos), detecção de discrepâncias de pagamento, e textos narrativos de fluxo de caixa e P&L (Ivone).

**EN** Aging/collections reports and prioritised overdue lists (Fernanda, Carlos), payment-discrepancy detection, and narrative cash-flow and P&L commentary (Ivone).

### 3.8 Gestão da prática · Practice management Médio · Medium

**PT** Camada de IA sobre o AccountancyManager: previsão de risco de prazos, balanceamento de carga entre bookkeepers, criação automática de tarefas e alertas de anomalia — apoiando o papel de controle da Talita e da Mirian.

**EN** An AI layer over AccountancyManager: deadline-risk prediction, workload balancing across bookkeepers, automatic task creation and anomaly alerts — supporting Talita's and Mirian's control role.

### 3.9 Marketing Alto impacto · High

**PT** Geração de conteúdo para site e redes (artigos, posts, copy de anúncios), apoio a SEO e Google Ads, e produção de imagem/vídeo — alavancando o trabalho do Guilherme/Vertice Studio.

**EN** Content generation for website and social (articles, posts, ad copy), SEO and Google Ads support, and image/video production — leveraging Guilherme/Vertice Studio's work.

## 4. Oportunidades Priorizadas · Prioritised Opportunities

Oportunidade · Opportunity	Aplicação de IA · AI application	Benefício · Benefit	Esforço · Effort	Risco · Risk
Respostas & lembretes a clientes Client replies & reminders	Copilot no Outlook/WhatsApp; templates dinâmicos PT/EN	Menos tempo diário; consistência; bilíngue	Baixo · Low	Médio · Med
Captura & classificação de documentos Document capture & classification	OCR/IA + Dext; PDF→CSV automático; triagem de cartas	Elimina digitação manual; menos erros	Médio · Med	Médio · Med
Minutas de cartas/propostas/contratos Letter/proposal/contract drafting	Geração assistida a partir de modelos	Horas economizadas em redação	Baixo · Low	Médio · Med
Atas e resumos de reunião/chamada Meeting/call minutes & summaries	Transcrição + resumo automático	Documentação sem esforço manual	Baixo · Low	Baixo · Low
Chatbot interno de conhecimento Internal knowledge chatbot	Assistente treinado nos SOPs/vídeos	Onboarding mais rápido; menos interrupções	Médio · Med	Baixo · Low
Pré-checagem de VAT & categorização	Sugestões no QuickBooks + flags	Qualidade do VAT; menos retrabalho	Médio · Med	Alto · High

VAT pre-check & categorisation

Relatórios financeiros & cobrança Finance reports & collections	Geração de aging/listas e narrativas	Cobrança mais ágil; insight gerencial	Médio · Med	Médio · Med
Conteúdo de marketing Marketing content	Texto, imagem e vídeo com IA	Mais produção; aquisição de leads	Baixo · Low	Baixo · Low
Pesquisa fiscal/legislação Tax/legislation research	Monitoramento + resumo com fontes	Atualização mais rápida	Baixo · Low	Médio · Med

## 5. Riscos e Governança · Risks & Governance

**PT** A Vertice lida com **dados fiscais e pessoais sensíveis**. A adoção de IA exige regras claras:

- **Humano no controle:** nenhuma submissão ao HMRC, VAT, CT600, folha ou declaração é enviada sem revisão e aprovação humana.
- **Confidencialidade & GDPR/UK DPA:** usar apenas ferramentas corporativas com proteção de dados; não treinar modelos públicos com dados de clientes.
- **Precisão & responsabilidade profissional:** tratar saídas de IA como rascunho; manter trilha de auditoria.
- **AML/MLR:** IA apoia, mas a decisão de KYC/SAR é do responsável (Paulo/Erica).
- **Acesso por função:** permissões por papel; dados confidenciais (folha, financeiro) restritos.

**EN** Vertice handles **sensitive tax and personal data**. AI adoption requires clear rules:

- **Human in control:** no HMRC, VAT, CT600, payroll or tax submission goes out without human review and approval.
- **Confidentiality & GDPR/UK DPA:** use only enterprise tools with data protection; never train public models on client data.
- **Accuracy & professional responsibility:** treat AI output as a draft; keep an audit trail.

- **AML/MLR:** AI assists, but KYC/SAR decisions remain with the responsible person (Paulo/Erica).
- **Role-based access:** permissions by role; confidential data (payroll, finance) restricted.

## 6. Roteiro de Implementação · Implementation Roadmap

Fase · Phase	Prazo · Timeframe	Ações · Actions
<b>0 — Fundação · Foundation</b>	0–1 mês · month	Política de uso de IA e governança; escolher ferramenta corporativa (ex.: Microsoft 365 Copilot, já que usam M365, + assistente seguro); grupo-piloto; liderança do Wesley (Tecnologia & IA). · AI usage policy & governance; choose enterprise tool (e.g., Microsoft 365 Copilot since they use M365, + a secure assistant); pilot group; led by Wesley (Technology & AI).
<b>1 — Ganhos rápidos · Quick wins</b>	1–3 meses · months	Redação de e-mails/WhatsApp; extração de documentos; conteúdo de marketing e traduções; atas de reunião. · Email/WhatsApp drafting; document extraction; marketing content & translation; meeting minutes.
<b>2 — Núcleo contábil · Accounting core</b>	3–6 meses · months	Apoio à categorização e pré-checagem de VAT; relatórios financeiros; chatbot de conhecimento interno. · Categorisation support & VAT pre-checks; finance reports; internal knowledge chatbot.
<b>3 — Integração · Integration</b>	6–12 meses · months	Automação ligada ao AccountancyManager e ao QuickBooks; previsão de prazos; automação de fluxos. · Automation tied to AccountancyManager & QuickBooks; deadline prediction; workflow automation.

## 7. Impacto Esperado · Expected Impact

**PT** Combinando os ganhos rápidos (comunicação, documentos, redação, atas) com o apoio ao núcleo contábil, é razoável planejar uma **economia de 20–30% do tempo** nas tarefas elegíveis (padronizáveis e de baixo/médio risco), a ser confirmada no piloto. O efeito mais valioso não é apenas tempo: é **capacidade redirecionada** para consultoria, cross-selling e relacionamento — exatamente os serviços de maior margem da Vertice — e **qualidade/consistência** mais altas com a equipe distribuída de escrituração.

**EN** Combining quick wins (communication, documents, drafting, minutes) with accounting-core support, it is reasonable to plan for **20–30% time savings** on eligible tasks (standardisable, low/medium risk), to be confirmed in the pilot. The most valuable effect is not just time: it is **capacity redirected** to advisory, cross-selling and relationships — precisely Vertice's higher-margin services — and **higher quality/consistency** across the distributed bookkeeping team.

**PT** **Recomendação:** começar pela Fase 0–1 com um grupo-piloto (ex.: 1 contador da Limitada, 1 da Autônomo, 1 bookkeeper, Financeiro e Marketing), medir o tempo economizado e expandir. · **EN** **Recommendation:** start with Phase 0–1 and a pilot group (e.g., 1 Limited accountant, 1 Self-Employed, 1 bookkeeper, Finance and Marketing), measure time saved and scale up.