



Casos de uso de IA para líderes de negócios:
obtenha valor com a IA



Índice

03

Como as empresas estão gerando impacto com a IA

Usando a IA para suprir as necessidades do seu negócio

05

IA nas indústrias: casos de uso que você pode aplicar

Empoderar a equipe de trabalho

Reinventar o envolvimento do cliente

Reformular os processos empresariais

Gerar inovação

14

Sua Transformação Fronteiriça começa aqui

Como as empresas estão gerando impacto com a IA

O ritmo acelerado da inovação e a adoção generalizada da IA levaram a um ponto de virada crucial para as empresas — a questão não é mais se ou por que elas devem implementar a IA, mas como. E as organizações estão fazendo investimentos ousados como resposta. De acordo com o relatório “Global Impact of AI” da IDC (edição de abril de 2025), estima-se que o impacto econômico global da IA alcance US\$ 22,3 trilhões até 2030, o que representará 3,7% do PIB mundial naquele ano.¹

A próxima pergunta, então, é: como esses investimentos se transformam em impacto tangível? A Transformação Fronteiriça começa com uma estratégia centrada nas necessidades exclusivas da sua indústria e empresa. Embora a tecnologia seja uma parte fundamental dessa estratégia, também é essencial entender como aplicá-la de uma forma que cause o maior impacto para sua organização.

Neste e-book, exploraremos casos de uso que mostram como diferentes indústrias estão fazendo a IA generativa funcionar para elas — e o que você pode aprender com elas para:

- 1 Empoderar a equipe de trabalho**
- 2 Reinventar o envolvimento do cliente**
- 3 Reformular os processos empresariais**
- 4 Gerar inovação**

*Ao longo deste documento, US\$ refere-se ao dólar americano (USD).

¹IDC InfoBrief: patrocinado pela Microsoft, *O que toda empresa pode aprender com as Empresas Fronteiriças que lideram a revolução da IA*, IDC # US53838325, Novembro de 2025

Onde a IA está causando um impacto para os líderes de hoje

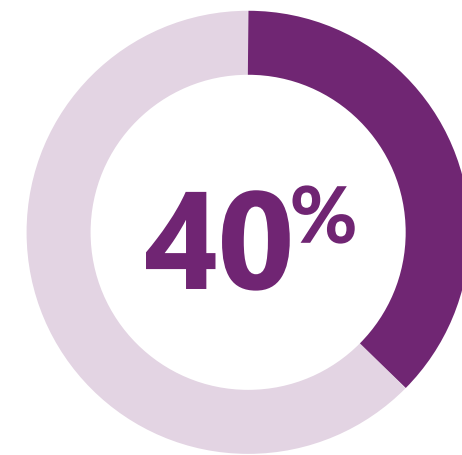
De acordo com a IDC, as organizações estão adotando uma abordagem mais estratégica em relação à IA, alinhando investimentos entre as diferentes funções e passando de soluções de IA de geração pré-configuradas para soluções personalizadas, a fim de impulsionar sua Transformação Fronteiriça.



Os investimentos em IA estão em ascensão, com **quase 40%** das organizações planejando aumentar os investimentos em IA nos próximos 24 meses.¹



As organizações estão indo além das soluções pré-configuradas de GenAI, aumentando a adoção de soluções personalizadas dos atuais 40% **para 70%** nos próximos 24 meses.¹



40% das organizações estão escalando o GenAI em múltiplas áreas de negócios, incluindo RH, finanças, marketing e cadeia de suprimento.¹

Como você pode usar a IA para atender às suas necessidades de negócios

Como a IA é acessível para trabalhadores do conhecimento sem expertise técnica, o número de casos de uso de IA está crescendo rapidamente em quase todas as indústrias — e as organizações que investem em soluções de IA estão aumentando a lucratividade como resultado. Na verdade, para cada US\$ 1 investido por uma empresa em IA generativa, o ROI é de 2,8x em todas as indústrias.¹

Alimentada por modelos de base treinados em diversos dados, a IA generativa pode criar novos conteúdos, como texto, áudio, vídeo, imagens e código, em resposta a prompts curtos. Além disso, esses modelos podem ser adaptados e ajustados para uma ampla gama de tarefas downstream. Isso pode incluir resumir reuniões, discutir ideias ou elaborar e analisar relatórios com um assistente de IA como o [Microsoft 365 Copilot](#).

Soluções de IA personalizadas podem causar um impacto maior nos negócios

As soluções de IA, como o [Copilot](#), são a principal maneira pela qual as empresas estão obtendo o valor da IA atualmente. Empresas de todas as indústrias também estão começando a personalizar essas soluções de IA para gerar ainda mais produtividade e eficiência, seja desenvolvendo seus próprios agentes de IA com ferramentas como [Copilot Studio](#) ou criando aplicações de IA generativa personalizadas em plataformas como a [Microsoft Foundry](#).

Como a personalização é um fator-chave para a verdadeira Transformação Fronteiriça, a maioria das organizações planeja expandir além das soluções de IA pré-criadas para workloads e agentes de IA avançados, personalizados ou desenvolvidos sob medida nos próximos 24 meses.¹

¹IDC InfoBrief: patrocinado pela Microsoft, *O que toda empresa pode aprender com as Empresas Fronteiriças que lideram a revolução da IA*, IDC # US53838325, Novembro de 2025

IA nas indústrias: casos de uso que você pode aplicar

Para empresas de todos os tipos e tamanhos, a IA está remodelando quase todos os aspectos de como trabalhamos — com o potencial de aumentar a produtividade, otimizar processos e impulsionar um crescimento robusto e sustentável. Aqui, exploraremos casos de uso em diversas indústrias, **incluindo finanças, manufatura, varejo e saúde**, que mostram como você pode incorporar IA e agentes às operações da sua organização, ampliando sua Transformação Fronteiriça.



Empoderar a equipe de trabalho

Seja qual for a indústria ou função, a IA pode ajudar a automatizar tarefas manuais, sintetizar dados relevantes e reduzir a carga administrativa no trabalho diário. Isso não só aumenta a eficiência e a produtividade dos funcionários, como também pode promover uma equipe de trabalho mais engajada.

Neste capítulo, veremos casos de uso que abrangem várias indústrias em que a IA tem o potencial de melhorar a tomada de decisões, simplificar a documentação, apresentar insights e respostas e muito mais.

Automatize, simplifique e melhore o fluxo de trabalho

Em todas as indústrias, a IA fornece insights e resumos detalhados e ajuda a automatizar tarefas mais manuais e demoradas.

Na **manufatura**, por exemplo, insights baseados em IA podem ajudar a melhorar a produtividade da linha de frente. Os fabricantes têm enfrentado desafios com sistemas baseados em papel para fluxos de trabalho. Com dados em tempo real, os trabalhadores da linha de frente podem obter informações relevantes para a tarefa em questão, melhorando a tomada de decisões e os tempos de resposta.

A IA também pode ajudar a reduzir a carga administrativa para os trabalhadores. Usando linguagem natural, voz, escuta ambiente e IA generativa ajustada, **médicos** e **radiologistas** pode documentar automaticamente os cuidados e criar relatórios com tecnologia que se adapta a todos os ambientes de cuidados.

Por exemplo, os **médicos** podem capturar uma consulta com o paciente, gerar uma nota clínica em segundos e automatizar tarefas como redigir cartas de encaminhamento e resumos pós-consulta. Para os **radiologistas**, a IA pode ser usada para redigir automaticamente impressões de relatórios de radiologia, ajudando a reduzir o tempo de resposta dos relatórios e a diminuir a carga cognitiva.

Aumente a eficiência com respostas instantâneas

Entre vastas bases de conhecimento da empresa e inúmeros emails e threads de mensagens, um dos maiores obstáculos para os funcionários é a quantidade de tempo que eles gastam em busca das respostas necessárias para realizar seus trabalhos de forma eficaz. É aí que entra a IA generativa — ela instantaneamente apresenta as informações certas, bem quando as equipes precisam.

Na **indústria de varejo**, os funcionários das lojas podem usar assistentes de chat com inteligência artificial para resolver problemas e obter respostas em tempo real, sem

precisar procurar um gerente, vasculhar documentos ou ligar para o suporte técnico.

Já os **bancos** podem usar a IA generativa para ajudar os funcionários a minimizar o tempo gasto em tarefas manuais repetitivas, como análises e pesquisas de documentos. Por exemplo, com um comando rápido, os funcionários podem obter instantaneamente as respostas de que os clientes precisam da fonte interna de verdade do banco.



Veja como grandes organizações estão capacitando a equipe de trabalho



Walmart revela novos recursos de IA generativa

O Walmart e a Microsoft compartilham uma visão alinhada sobre como a IA pode capacitar as organizações e seus funcionários a serem mais produtivos e satisfeitos em seu trabalho, bem como para resolver os problemas de negócios mais urgentes. O Walmart lançou uma nova ferramenta, dando aos seus 50.000 associados que não são da loja acesso ao seu novo aplicativo "My Assistant". O aplicativo já causou um grande impacto para os associados, auxiliando em uma série de tarefas, desde resumir documentos longos até auxiliar na criação de novos conteúdos.

[→ Leia a história](#)



SolutionHealth cria fluxos de trabalho centrados no paciente com o Dragon para dois sistemas de saúde

A SolutionHealth combina os recursos ambientais da plataforma de IA do DAX Copilot* com o Dragon Medical One** para capturar e editar automaticamente notas detalhadas e estruturadas sobre os pacientes, diretamente em seu EHR Epic. Com os médicos gastando, em média, 56% menos tempo documentando durante as consultas, eles agora podem concentrar sua atenção no paciente à sua frente, melhorando a prestação de cuidados e aliviando o trabalho de documentação.

[→ Leia a história](#)

*Os recursos de escuta ambiente do DAX Copilot agora fazem parte do Microsoft Dragon Copilot.

**O Dragon Copilot só está disponível nos EUA, Reino Unido, Canadá, França, Alemanha e Países Baixos.

Reinventar o envolvimento do cliente

Hoje em dia, os clientes esperam uma experiência conectada e contínua com as empresas, independentemente de serem presenciais ou online.

Desde a oferta de suporte instantâneo e recomendações personalizadas até a condução de interações mais relevantes com insights personalizados, explore como as empresas de várias indústrias podem elevar suas estratégias de envolvimento do cliente com a IA generativa.



Gere resultados melhores para clientes e pacientes

Uma experiência simplificada e sem atritos não só resulta em clientes mais felizes, como também gera confiança e aumenta a retenção do seu negócio.

Os **prestadores de serviços de saúde** podem capacitar os pacientes a assumir um papel ativo em suas jornadas de saúde por meio de ferramentas aprimoradas por IA, onde podem acessar facilmente informações de saúde, agendar consultas e se comunicar com sua equipe de atendimento. Ao encontrar digitalmente os pacientes onde eles estão, os provedores podem oferecer atendimento mais eficiente e de alto nível melhor do que nunca. Isso leva a maiores taxas de retenção de pacientes, maior

índice de satisfação do paciente, aumentam a fidelidade dos pacientes e a rentabilidade.

Na área de **serviços financeiros**, os bancos estão procurando transformar seus centros de contato, que servem como o principal ponto de contato para seus clientes. Os bancos podem incorporar a IA em suas soluções de gerenciamento da experiência do cliente (CEM) para gerar interações mais relevantes e impactantes em vários canais, fornecer serviços mais proativos e aumentar a satisfação dos clientes.



Personalize a experiência de ponta a ponta com agentes de IA

Os agentes habilitados para IA podem fornecer suporte personalizado, eficiente e o tempo todo para clientes, proprietários de pequenas empresas e clientes corporativos.

Ao personalizar a assistência aos clientes por meio de conversas naturais e envolventes com agentes de IA, os **bancos** podem aumentar o engajamento, melhorar as taxas de contenção e criar uma experiência de atendimento perfeita. Fora isso, os bancos também podem capacitar gerentes de relacionamento com soluções de IA como o Copilot, que instantaneamente revelam e resumem informações relevantes do cliente, ao mesmo tempo em que oferecem insights e sugestões personalizadas.

Na **indústria do varejo**, onde as compras online estão em ascensão, as empresas ainda podem oferecer aos clientes uma experiência personalizada por meio de comércio conversacional, recomendações personalizadas e suporte instantâneo. Ao encontrar os clientes onde eles estão em sua jornada de compras, elas acabarão fortalecendo os relacionamentos com os clientes, melhorando a retenção e aumentando as taxas de conversão.



Veja como as maiores organizações estão reinventando o envolvimento do cliente



ABN AMRO Bank migra para o Microsoft Copilot Studio para oferecer suporte a mais de 3,5 milhões de conversas de clientes

O ABN AMRO Bank operava vários chatbots, mas queria explorar uma nova plataforma que lhes permitisse implementar melhor os recursos de IA. Após um processo competitivo de RFP, o ABN AMRO migrou para o [Microsoft Copilot Studio](#). A nova plataforma foi usada para desenvolver assistentes de IA para clientes e funcionários. O agente de IA para clientes agora oferece suporte a mais de 2 milhões de conversas de texto e 1,5 milhão de conversas de voz por ano.

[→ Leia a história](#)



A Providence utiliza o Azure OpenAI no Foundry Models para reduzir o esgotamento dos profissionais de saúde e agilizar o atendimento aos pacientes

Com a crescente popularidade das mensagens eletrônicas entre pacientes e profissionais da saúde, a Providence, organização de saúde dos EUA, enfrentou um dilúvio de mensagens recebidas. Esse alto volume exigiu uma triagem e interferiu no tempo que os provedores precisavam passar com seus pacientes. Médicos, profissionais da informação e especialistas em IA da Providence desenvolveram um novo produto, o ProvARIA, baseado no [Azure OpenAI no Foundry Models](#). O ProvARIA classifica as mensagens, direciona-as para o profissional apropriado e libera os provedores para que se concentrem no atendimento ao paciente.

[→ Leia a história](#)

Reformular os processos empresariais

Com os recursos analíticos robustos das soluções de IA, as empresas podem obter muito mais informações sobre o seu funcionamento e como elas podem melhorá-lo. E eles não estão limitados a usar a IA para resolver os desafios que enfrentam hoje. Seja qual for a indústria, as organizações podem usar soluções de IA para otimizar as operações e enfrentar as oportunidades e os desafios do futuro.

✦ Melhore a eficiência em funções de negócios com a IA generativa

A complexidade e a grande quantidade de informações ou dados em todas as indústrias continuam a crescer, e é fundamental que as empresas possam encontrar, gerenciar e agir rapidamente sobre essas informações.

Ao implementar a IA generativa em diferentes funções e departamentos, os líderes da indústria estão refinando os processos atuais e descobrindo novas oportunidades de crescimento empolgantes.

No **marketing**, a IA gera conteúdo personalizado para envolver diferentes públicos de forma mais personalizada. Para o **gerenciamento da cadeia de fornecedores**, ela pode prever tendências de mercado para que as empresas possam otimizar seus níveis de estoque. E nos departamentos de **recursos humanos**, ela pode acelerar o processo de contratação.

💡 Transforme as operações com acesso aos dados em tempo real

Quando se trata de adotar a IA, as empresas não precisam parar nos processos diários — elas têm o potencial de mudar a trajetória de seus negócios.

Os **fabricantes** dedicam tempo substancial à otimização de toda a sua cadeia de valor. A integração de IA os ajuda a construir operações ágeis, responsivas e sustentáveis, capazes de impulsionar a inovação e conquistar participação de mercado. Por exemplo, instalações

habilitadas para IA podem aproveitar dados ambientais em tempo real para prever falhas de equipamentos, reduzindo o tempo de inatividade desnecessário e prevenindo defeitos que retardam a produção. Isso reduz os ciclos de manufatura, garantindo produtos de maior qualidade e entrega mais rápida e eficiente.



Veja como grandes organizações estão remodelando os processos de negócios



A Schneider Electric acelera a inovação com o Azure OpenAI no Foundry Models

A Schneider Electric fornece soluções de aumento de produtividade e eficiência energética em todo o mundo, em casas, edifícios, datacenters, redes elétricas e em quase todos os aspectos da indústria. Saiba como a empresa vem criando suas soluções de IA voltadas para o cliente no [Azure OpenAI no Foundry Models](#), uma solução no [Microsoft Cloud for Manufacturing](#).

→ [Leia a história](#)



Dow reinventa a produtividade e a eficiência da cadeia de suprimento com o Microsoft 365 Copilot

A Dow adotou o [Microsoft 365 Copilot](#) para capacitar funcionários com insights baseados em IA e automatizar tarefas em todos os departamentos. O Copilot oferece suporte à logística revisando tarifas de frete, sinalizando discrepâncias de faturamento e otimizando fluxos de trabalho para maior eficiência. Com o Copilot, a Dow prevê que chegará a milhões de dólares de redução de custos em operações de transporte no primeiro ano. Os funcionários relatam economia de tempo, processos simplificados e maior produtividade, marcando uma mudança em direção à eficiência operacional e sustentabilidade.

→ [Leia a história](#)

Gerar inovação

Em todas as indústrias, as organizações estão explorando a IA para ultrapassar os limites do que podem criar e alcançar. Quer você queira agilizar a criação de novos produtos ou aprimorar suas ofertas existentes para atender melhor às necessidades dos seus clientes, pode usar IA em cada estágio do desenvolvimento para inovar, agregar valor e impulsionar o crescimento dos negócios.

Promova a descoberta de insights

Desde resumir informações de reuniões e apresentações até analisar grandes quantidades de dados, a IA ajuda as organizações a trabalhar de forma mais eficiente para que possam inovar mais rapidamente. Por exemplo, a **indústria farmacêutica** pode usar a IA para agilizar a análise de dados, resumir comunicações longas e permitir a inclusão global por meio de recursos de tradução — tudo isso ajuda a acelerar o

desenvolvimento de medicamentos e otimizar os processos de negócios. Quando se trata de acelerar a descoberta, a IA também pode avançar na pesquisa clínica analisando dados multimodais para obter insights mais abrangentes sobre condições de diagnóstico e planos de tratamento.

Acelere o desenvolvimento e a engenharia de produtos

À medida que os recursos de IA continuam a avançar, os **fabricantes** estão ainda mais capacitados para projetar, criar e entregar produtos personalizados mais rapidamente, sem sacrificar a eficiência ou a qualidade. Com desenvolvimento iterativo em tempo real e modelos de design auxiliado por computador (CAD) alimentados por IA, as equipes

de engenharia podem automatizar seus processos de design e desenvolvimento de produtos para desenvolver rapidamente novos produtos inovadores e adaptar soluções existentes para atender às mudanças de produção, custo, requisitos de performance e demandas do mercado.



Veja como grandes organizações estão promovendo a inovação



Funcionários da Bayer descobrem benefícios de produtividade e colaboração usando a IA generativa e o Microsoft Copilot

A Bayer está fazendo experimentos com o Microsoft 365 Copilot em suas divisões de ciência de cultivos, farmacêutica e saúde do consumidor para entender seu potencial impacto e valor em todas as funções. Para muitos funcionários, o Copilot reduz a sobrecarga de comunicações, resumindo emails e anexos, fornecendo um rascunho inicial de uma mensagem ou conteúdo para um documento ou agilizando o processo de pesquisa de dados. Como resultado, ele economiza centenas de horas que seriam gastas em busca de informações.

[→ Leia a história](#)



Transformando a descoberta de drogas: Novo Nordisk usa o poder da IA e do Azure com a Microsoft Research

A Novo Nordisk queria escalar um pipeline de descoberta de drogas, desenvolvimento e recursos de ciência de dados com a IA e Machine Learning. Em parceria com a Microsoft Research, as equipes criaram uma plataforma de IA da Novo Nordisk no Microsoft Foundry e pilhas de dados. A Novo Nordisk ampliou sua cultura de inovação, aproveitando os recursos de IA da plataforma Microsoft Azure em muitos casos de uso.

[→ Leia a história](#)

Sua Transformação Fronteiriça começa aqui

Vimos uma variedade de cenários de negócios que ilustram algumas das maneiras como a IA está redefinindo o trabalho entre indústrias: capacitando a equipe de trabalho, elevando o envolvimento do cliente, otimizando as operações e equipando as organizações para fornecer produtos e serviços mais inovadores. Quando desenvolvida e usada de forma responsável, a IA tem o poder de transformar as ferramentas, os processos e o trabalho cotidianos, tal como os conhecemos, em caminhos para uma Transformação Fronteiriça bem-sucedida.



Dê o próximo passo e explore mais maneiras de impulsionar seus negócios com estes [casos de uso de IA comprovados e reais](#).