

ORACLE

9 maneiras de aumentar a eficiência operacional com a IA

Todas as empresas podem reduzir custos ao melhorar a eficiência. Comece agora mesmo.



Conteúdo

Mais IA, mais economia: um guia para eficiência operacional	3
Recuperação de conhecimento	4
Atendimento ao cliente	6
Deteção de defeitos	7
Análise avançada inteligente	8
Gerenciamento de documentos	9
Automação aprimorada	11
Prevenção contra fraudes	12
Viagens mais inteligentes	13
Bancos de dados autônomos	14
Transformando eficiência em vantagem com IA	15
Soluções da Oracle	16

Mais IA, mais economia: um guia prático para a eficiência operacional

Por Joseph Tsidulko
Redator sênior

Aumentar a eficiência é uma missão contínua, independentemente do seu setor. Sempre é possível economizar dinheiro trabalhando de forma mais inteligente, reduzindo o desperdício e compreendendo melhor os custos. A inteligência artificial está por trás das mais recentes mudanças no combate contínuo ao desperdício, à fraude e aos processos manuais repetitivos. Diferentes ferramentas de IA estão desenvolvendo aplicações inovadoras em saúde, manufatura, finanças, construção e funções diárias de front e back-office. Pense em previsão de tendências, análise preditiva, visão computacional e processamento de linguagem natural para responder a perguntas e fornecer respostas claras.

Além disso, os [agentes de IA](#) com tecnologia de grandes modelos de linguagem de ponta, ou LLMs, estão se mostrando capazes de tomar decisões sofisticadas para automatizar fluxos de trabalho e fornecer inteligência acionável para executivos que buscam superar a concorrência.

Será que finalmente conseguiremos atingir a eficiência máxima? Esse é um objetivo em constante mudança. Mas com a IA, isso está se tornando possível. Aqui estão nove itens a considerar.



Recuperação de conhecimento

À medida que os dados corporativos e os repositórios de dados se expandem pelos sistemas de armazenamento distribuídos, surge um desafio: quanto mais documentos digitais você tiver, mais conhecimento poderá extrair, mas será cada vez mais difícil encontrar informações específicas. Como uma foto em seu smartphone ou um artigo que você viu nas redes sociais há alguns anos, você sabe que está lá, em algum lugar. Mas a recuperação exige um grande esforço.

Felizmente, a IA é muito boa em encontrar agulhas em palheiros.

Os primeiros sistemas de recuperação de informações dependiam principalmente da indexação e classificação de arquivos não estruturados, que os usuários podiam localizar por meio de pesquisas por palavras-chave. O machine learning melhorou muito esse processo, treinando modelos para entender as pesquisas no contexto certo e mostrar o material mais relevante. Isso tornou mais fácil e rápido verificar se um produto está em estoque, se um contrato foi assinado ou confirmar uma atualização de política.

O que são agentes de IA?

Com base no poder da recuperação de conhecimento, os agentes de IA aprimoram a automação ao encontrar as informações certas e agir de acordo com elas. Esses sistemas de software de IA autônoma são projetados para realizar tarefas de forma independente, analisando seus ambientes, tomando decisões informadas e se ajustando com base em suas experiências.

As organizações atribuem objetivos aos agentes de IA de acordo com suas funções e necessidades comerciais. Após receber uma meta, o agente utiliza seu treinamento, o contexto da aplicação e o ambiente para alcançá-la. Assim como os assistentes humanos, os agentes de IA podem receber funções especializadas. Inicialmente, eles podem operar sob supervisão humana rigorosa, mas à medida que comprovam sua confiabilidade, podem receber maior independência.

Os agentes avançados de IA podem ir além de tarefas isoladas, lidando com processos complexos e multietapas que exigem discernimento. Esses agentes podem se comunicar de maneiras que imitam interações humanas, conectar-se a fontes de dados e colaborar com outros agentes para atingir objetivos mais amplos. O nível de autonomia concedido a um agente de IA é determinado por humanos. Assim como no treinamento de um novo funcionário, as responsabilidades de um agente podem se expandir à medida que ele demonstra competência e precisão em suas tarefas.



Mas as ferramentas de IA generativa mais recentes podem fazer mais do que apenas localizar um documento ou uma planilha. A IA generativa pode fornecer uma resposta, não apenas um link ou arquivo.

Os sistemas de recuperação de conhecimento com LLMs extraem informações de documentos e bancos de dados e as apresentam de forma clara, contextual e personalizada, assim como faria um especialista na área. E essas ferramentas realizam buscas em linguagem simples, em vez de exigir palavras-chave precisas. A IA generativa avalia o essencial de uma consulta e decide quais informações estão sendo procuradas com base em pesquisas anteriores e quem está fazendo a solicitação, como um advogado ou um agente de suporte ao cliente. Ela também busca respostas com base no nível de acesso do usuário: as informações são publicadas online ou armazenadas em um banco de dados altamente restrito?

Esses sistemas exigem um nível elevado de organização de dados, idealmente dados estruturados, com um banco de dados vetorial ou gráfico de conhecimento vinculando relacionamentos relevantes. E dependem cada vez mais de tecnologias auxiliares, como o Model Context Protocol (MCP), uma maneira padronizada para agentes com LLM se conectarem com fontes de dados e aplicações externas, e a geração aumentada de recuperação (RAG), que fornece à IA contexto relevante de fontes externas.

O nível de autonomia concedido a um agente de IA é determinado por humanos. Assim como no treinamento de um novo funcionário, as responsabilidades de um agente podem se expandir à medida que ele demonstra competência e precisão.



Soluções da Oracle

[🔗 Sistemas de recuperação de conhecimento](#)



Atendimento ao cliente

O suporte ao cliente geralmente é uma função de alto volume e alto custo, por isso representa uma excelente oportunidade para chatbots, assistentes virtuais e IA autônoma ajudarem a aumentar a produtividade e proporcionar melhores experiências em escala, lidando com consultas comuns quase instantaneamente, sem intervenção humana.

E essas ferramentas agora vão além das respostas baseadas em palavras-chave. Com a tecnologia de LLMs, elas podem interpretar consultas em linguagem natural, lembrar interações anteriores e orientar rapidamente os clientes para encontrar soluções. Os agentes de IA conferem a esses chatbots funcionalidades sofisticadas, como a capacidade de considerar as chamadas de suporte anteriores do cliente e como tickets semelhantes foram resolvidos.

Quando o suporte humano ainda for necessário, a IA pode continuar a agregar valor em segundo plano, trabalhando lado a lado com sua equipe de suporte técnico para classificar automaticamente os tickets, sugerir soluções prováveis, resumir a documentação e fornecer contexto relevante, reduzindo o tempo que os humanos gastam alternando entre sistemas ou procurando informações. E os agentes de IA aprendem com essas interações para melhorar seu trabalho, com o objetivo de que mais chamadas sejam resolvidas sem intervenção humana.

A IA também pode aprimorar seus [fluxos de trabalho após a abertura do tíquete](#). Ela pode elaborar resumos de resolução para clientes, identificar padrões em casos de suporte e extrair insights operacionais, como tipos de problemas mais frequentes ou lacunas de conhecimento. Isso ajuda suas equipes a otimizar processos ao longo do tempo.

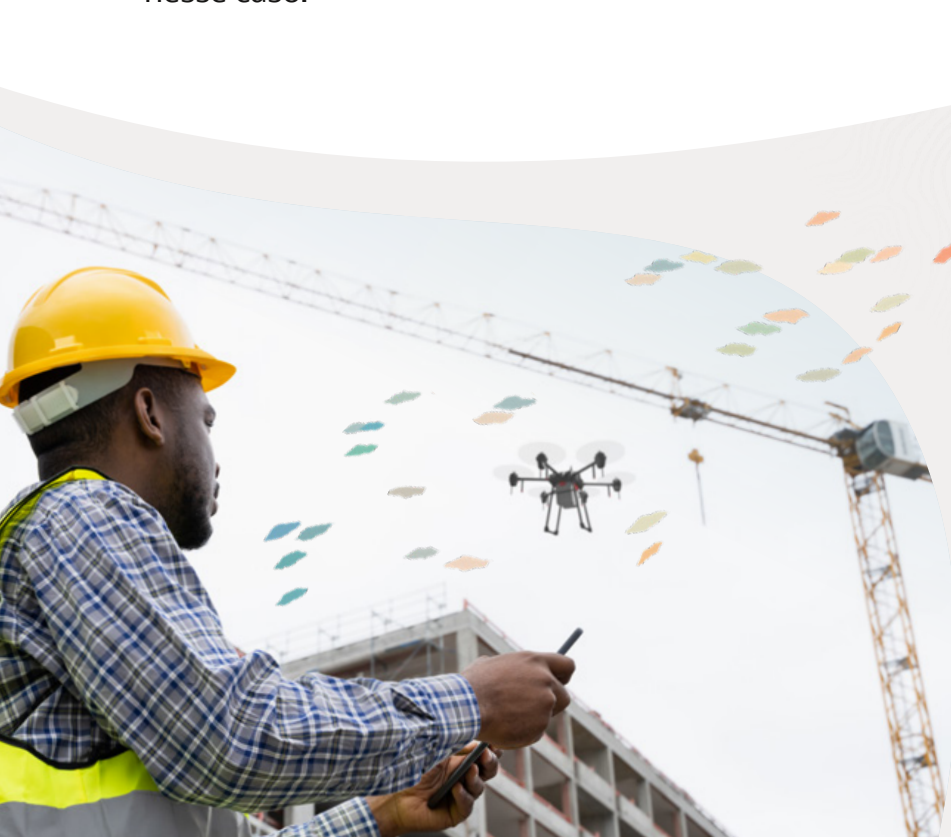
Ao automatizar o que pode ser automatizado e aprimorar o que ainda requer intervenção humana, a IA pode ajudar a transformar o suporte ao cliente de um centro de custos em um impulsionador da eficiência operacional.

Detecção de defeitos

Falhas no projeto, na produção ou na construção podem gerar altos custos operacionais e, na pior das hipóteses, representar riscos à segurança dos funcionários e clientes. É por isso que as empresas estão cada vez mais recorrendo à IA para identificar e classificar defeitos e monitorar máquinas, instalações, materiais e linhas de produção. Os sistemas de visão computacional treinados para detectar falhas podem inspecionar produtos automaticamente, enquanto modelos de detecção de anomalias podem analisar dados de sensores em tempo real para sinalizar irregularidades. Juntas, essas tecnologias ajudam a melhorar a garantia de qualidade, reduzir as inspeções manuais e minimizar recalls ou retrabalhos onerosos.

Esses serviços geralmente são executados em infraestruturas de computação de ponta localizadas perto dos locais de produção e construção para limitar a latência e acelerar os tempos de resposta, automatizando a inspeção de produtos, processos ou instalações.

Como os defeitos que prejudicam a eficiência não se limitam aos sistemas de produção, a GenAI pode atuar em toda a organização em casos de uso tão diversos quanto identificar embalagens danificadas antes do envio ou detectar erros ou alegações equivocadas antes do lançamento de campanhas de marketing. Os agentes de IA podem alterar ou interromper processos rapidamente e comunicar falhas ou sugerir melhores protocolos de fabricação, garantia de qualidade e segurança. As possibilidades de melhoria operacional são vastas nesse caso.



Soluções da Oracle

☑ [Identifique e classifique defeitos](#)

☑ [Identificação de pacotes danificados](#)



Análise avançada inteligente

Novas tecnologias de dados podem ajudar a avaliar a eficiência de suas operações. Com plataformas avançadas de análise e acesso a grandes conjuntos de dados, as empresas agora podem analisar detalhadamente o funcionamento interno de cadeias de suprimentos complexas, cronogramas de produção, funis de vendas e modelos de prestação de serviços. Esses insights podem ajudar a identificar gargalos e redundâncias e otimizar a alocação de mão de obra, equipamentos e capital.

Mas, enquanto a análise tradicional informa o que está acontecendo, a IA pode sugerir o que fazer a seguir, elevando a análise da observação à otimização.

Os sistemas baseados em IA podem usar padrões históricos e dados em tempo real para recomendar as rotas logísticas, sequências de produção ou alocações de recursos mais eficientes, adaptando-se às condições em tempo real. Enquanto os painéis padrão podem destacar tendências ou ineficiências, a IA pode prever interrupções, sugerir ações preventivas ou simular cenários alternativos para oferecer suporte à tomada de decisões. Enquanto a análise pode indicar deficiências operacionais, a IA pode prever falhas.

A IA generativa também está redefinindo a forma como as pessoas interagem com os dados. Os analistas de negócios não precisam mais escrever consultas complexas ou criar painéis do zero. Em vez disso, as ferramentas de IA generativa oferecem interfaces de conversação que transformam perguntas em linguagem simples em consultas analíticas avançadas e visualizações dinâmicas, para todas as funções e com proteções baseadas em funções e permissões de acesso a dados.

A IA pode prever interrupções, sugerir ações preventivas ou simular cenários alternativos para oferecer suporte à tomada de decisões. Enquanto a análise pode indicar deficiências operacionais, a IA pode prever falhas.



Gerenciamento de documentos

O grande volume de documentos é uma característica comum dos escritórios modernos. Formulários, recibos, faturas, políticas, listas de requisições, memorandos e contratos passam por processos que se dividem em fluxos de vendas, contabilidade, marketing e todos os demais departamentos. Os funcionários de grandes empresas são capazes de processar milhões de documentos por semana.

A IA se destaca em simplificar e acelerar os fluxos de trabalho corporativos. Primeiro, a IA determina com que tipo de documento está lidando, usando modelos de classificação de documentação treinados para procurar tipos específicos de conteúdo textual, como palavras-chave ou frases, padrões de formatação ou objetos e locais identificáveis em imagens.

O próximo passo é a compreensão de documentos. Que informações o documento contém e qual é a sua prioridade e status? A IA generativa pode extrair esses dados da maioria dos formatos de arquivo. Ela pode informar se um relatório foi assinado por todos os aprovadores necessários, se um formulário foi totalmente preenchido ou se um registro foi arquivado corretamente. Os agentes de IA também se tornaram altamente hábeis em encaminhar documentos para seus destinos apropriados: um contrato assinado para vendas, um pedido de compra para atendimento, uma política de local de trabalho atualizada para RH.

Considere o caso de uso quase universal de compras e faturamento. As ferramentas de classificação e compreensão de documentos podem avaliar solicitações de compras em campo e pedidos de vendas internos. Em seguida, agentes de IA intervêm para processar rapidamente as faturas recebidas, comparando-as com os registros existentes e encaminhando-as para as equipes certas.

As empresas estão usando essas ferramentas, muitas vezes incorporadas às aplicações de negócios baseadas em nuvem, para direcionar feeds em tempo real de sistemas ERP para data lakes para análise, automatizar o faturamento extraindo texto, tabelas e outros dados essenciais de documentos, incluindo aqueles incorporados em emails; e carregar esses documentos comerciais críticos em sistemas de registro. Os chatbots com tecnologia de IA também estão ajudando as equipes de compras e contas a pagar, juntamente com os fornecedores, a entender melhor o status dos pedidos de compra e faturas.

Soluções da Oracle

- ☑ [Compreensão de documentos](#)
- ☑ [Avalie as solicitações de aquisição](#)
- ☑ [Automatize o faturamento](#)
- ☑ [Processamento de faturas por email](#)



Automação aprimorada

A automação de processos robóticos, ou RPA (robotic process automation), tem se mostrado incrivelmente útil para melhorar a eficiência, automatizando processos comerciais repetitivos e baseados em regras. Mas a tecnologia central — bots de software que imitam a maneira como os seres humanos realizam tarefas rotineiras seguindo regras simples — é limitada. Aumentar a RPA com IA, um processo chamado [automação inteligente](#), libera o sistema de seguir fluxos de trabalho rigidamente definidos.

Por exemplo, a RPA pode monitorar redes sociais e tickets de suporte ao cliente em busca de palavras-chave relacionadas a defeitos do produto, como "chegou danificado" ou "má qualidade", e reunir esses dados em uma fila central. A automação inteligente vai ainda mais longe, usando análise de sentimentos com tecnologia de PLN (processamento de linguagem natural) para descobrir se um item chegou quebrado por causa da transportadora ou se saiu da linha de montagem com defeito. Ela também faz o cruzamento de detalhes como número do pedido e cliente com a transportadora e os sistemas internos de CRM ou ERP. Indo um pouco mais além, um agente poderia ser encarregado de minimizar a perda de clientes devido a reclamações sobre a qualidade, ao menor custo possível. Esse é um cliente de alto valor e o defeito foi responsabilidade sua? O agente poderia calcular o custo de envio de um novo item durante a noite e enviar um pedido de desculpas personalizado com a resolução.

Essa adição de IA revitalizou a RPA como uma tecnologia empresarial essencial, liberando os funcionários do tempo excessivo gasto em tarefas rotineiras e reduzindo os erros associados ao envio manual de formulários e à inserção de dados.

Quer saber o que seus colegas estão fazendo com a IA agora?

Reunimos [11 casos de uso de IA para lançar hoje](#) em diversos setores.



Prevenção contra fraudes

Transações complexas e de alto valor são executadas em milissegundos, de modo que as instituições financeiras precisam autorizar compras que acontecem na velocidade da leitura de um chip de cartão de crédito. As empresas de eCommerce têm a responsabilidade de verificar fornecedores desconhecidos que anunciam, compram e vendem produtos em suas plataformas. As seguradoras precisam examinar minuciosamente os pedidos de indenização que chegam aos milhares após desastres naturais.

Some-se a isso o crescente volume de ativos — ações, criptomoedas e outros — negociados nos mercados globais, às vezes por bots autônomos, e fica claro que os humanos que tentam detectar fraudes sem ferramentas digitais sofisticadas estão fadados ao fracasso. A velocidade e a escala do comércio digital tornam as deficiências na tecnologia de detecção de fraudes não apenas um risco, mas um grande fardo operacional.

A IA se tornou [uma ferramenta essencial para combater fraudes](#) graças à sua capacidade de analisar vastos conjuntos de dados e identificar padrões que poderiam sugerir ações criminosas. Treinados por machine learning com base em dados históricos de clientes, os sistemas inteligentes de detecção de fraudes analisam transações em tempo real, conforme necessário para compras com cartão de crédito e negociações de ações, ou processos em lote, para confirmar a validade de cheques, por exemplo. Os agentes de IA também podem sugerir ou iniciar medidas quase instantâneas para ajudar a minimizar os danos causados por agentes mal-intencionados.

A IA se tornou uma ferramenta essencial para combater fraudes graças à sua capacidade de analisar vastos conjuntos de dados e identificar padrões que poderiam sugerir ações criminosas.





Viagens mais inteligentes

Para empresas com funcionários que estão sempre se deslocando, viajando para apresentações de vendas, conferências e visitas de campo, o departamento de viagens pode se tornar uma fonte confiável de ineficiência operacional. Mudanças de última hora, erros de reserva, violações de políticas e gastos excessivos causam dores de cabeça tanto para os funcionários quanto para as equipes financeiras.

Não precisa mais ser assim. A IA pode atuar como um agente de viagens virtual que otimiza itinerários, mesmo quando estão em constante mudança; encontra, reserva e remarca as melhores ofertas de voos e acomodações e garante a conformidade com as políticas corporativas de viagens. Além das reservas, as ferramentas de IA podem verificar os horários e preferências de reuniões do colaborador para sugerir planos de viagem otimizados que minimizem o tempo de inatividade e maximizem a produtividade.

Após a viagem, a IA pode acelerar o processo de despesas categorizando recibos automaticamente, detectando gastos que não se enquadram nas políticas e gerando relatórios de despesas, liberando os funcionários de burocracias maçantes e fornecendo dados mais claros às equipes financeiras.

Bancos de dados autônomos

Com o aumento do volume e da complexidade dos dados corporativos, gerenciar bancos de dados com eficiência se tornou um grande desafio operacional. Muitas organizações administram uma combinação de sistemas de dados estruturados e não estruturados em ambientes de nuvem e on-premises que exigem ajustes, correções, dimensionamento e monitoramento constantes.

Portanto, não é de se surpreender que os administradores de bancos de dados tenham visto suas responsabilidades se multiplicarem. Um único administrador de banco de dados pode ser responsável por manter dezenas de bancos de dados essenciais em funcionamento. É um trabalho demorado e que exige muito esforço, além de ser propenso a erros humanos. A falha de um banco de dados crítico ou a ocorrência de um incidente de segurança podem ser um grande revés operacional que afeta todos os aspectos do negócio.

Os bancos de dados autônomos, com tecnologia de IA, podem reduzir essa carga automatizando tarefas administrativas essenciais, incluindo ajuste de desempenho, agendamento de backup, aplicação de correções de segurança e dimensionamento de recursos. Esses sistemas aprendem com o desempenho histórico para ajudar a detectar anomalias em tempo real e otimizar cargas de trabalho com o mínimo de intervenção humana.

O resultado: menos interrupções, tempos de resposta mais rápidos e menor sobrecarga operacional. Ao liberar capacidade do administrador de banco de dados e melhorar a resiliência do sistema, os bancos de dados autônomos ajudam as organizações a manter sua infraestrutura de dados funcionando de forma estável e com eficiência em escala.

Os bancos de dados autônomos, alimentados por IA, podem reduzir a carga automatizando tarefas administrativas essenciais, ajustes de desempenho, agendamento de backups, aplicação de patches de segurança e dimensionamento de recursos.

Soluções da Oracle

[Banco de Dados Autônomo](#)





Transformando a eficiência em vantagem com IA

Em todos os setores da empresa, do suporte ao cliente e prevenção de fraudes ao processamento de documentos, viagens, gerenciamento de banco de dados e muito mais, a IA está ajudando as organizações a fazer mais com menos. O que antes levava dias, agora pode ser feito em minutos. O que antes exigia equipes, agora pode ser orquestrado com sistemas inteligentes que aprendem, se adaptam e otimizam em escala.

Ao automatizar tarefas rotineiras, acelerar a tomada de decisões e reduzir riscos, a IA pode alcançar novos patamares de eficiência operacional, liberando as equipes para se concentrarem em iniciativas estratégicas que impulsionam o crescimento, a inovação e o valor para o cliente.

Soluções da Oracle

As ofertas de IA generativa da Oracle, incorporadas nativamente nas aplicações e infraestruturas nas quais as empresas já confiam, impulsionam melhorias operacionais de IA.

Seja gerando insights em ERP e HCM, automatizando fluxos de trabalho em cadeias de suprimentos ou aprimorando a produtividade dos desenvolvedores com prompts de linguagem natural, a GenAI da Oracle foi desenvolvida para fornecer inteligência segura e de nível empresarial em escala.

[🔗 Oracle GenAI](#)

Integrado às Oracle Cloud Applications e à Oracle Cloud Infrastructure (OCI), a Oracle GenAI capacita as organizações a:

- Maximizar a agilidade incorporando a IA generativa aos fluxos de trabalho diários
- Minimizar ineficiências por meio da automação inteligente
- Manter a confiança com governança, privacidade de dados e segurança integradas
- Tomar decisões mais inteligentes e rápidas com assistência contextual de IA

**A IA não é apenas sobre inovação;
é sobre excelência operacional.**

E com os recursos GenAI da Oracle, você não precisa juntar ferramentas desconectadas. Você obtém uma base de IA unificada e pronta para uso corporativo que transforma a perda de tempo de ontem na vantagem estratégica de hoje.



Como a Oracle pode ajudar

Pronto para começar sua jornada rumo à eficiência com a IA?

Descubra como a OCI Generative AI pode otimizar suas operações em finanças, atendimento ao cliente, gerenciamento de dados e muito mais.

Explore a IA em ação

Fale com um especialista da Oracle

Fale conosco

Ligue para +55 11 5189 1001 ou visite o site <https://www.oracle.com/br/>

Encontre seu escritório mais próximo ou fale com um especialista em <https://www.oracle.com/br/corporate/contact/>

Copyright © 2025 Oracle, Java, MySQL e NetSuite são marcas registradas da Oracle e/ou suas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas registradas de seus respectivos proprietários. Este documento é fornecido apenas para fins informativos e seu conteúdo está sujeito a alteração sem aviso prévio. Este documento não oferece garantias de que seu conteúdo não contém erros, nem está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas oralmente ou implícitas na lei, incluindo garantias implícitas e condições de comerciabilidade ou adequação a uma finalidade específica. A Oracle isenta-se especificamente de qualquer responsabilidade com relação a este documento e nenhuma obrigação contratual é contraída diretamente ou indiretamente por ele. Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida ou transmitida em qualquer formato ou por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, para qualquer finalidade, sem a nossa permissão prévia por escrito.

