

Agente de IA transforma o RH de uma das maiores empresas de infraestrutura digital do Brasil

Introdução

Uma das maiores empresas de infraestrutura digital do Brasil enfrentava um desafio crescente: o time de RH operava como um centro de atendimento informal, sobrecarregado por demandas repetitivas que consumiam tempo e impediam o foco em iniciativas de maior valor. Colaboradores acessavam múltiplos portais para resolver tarefas simples, e gestores perdiam horas orientando equipes sobre processos burocráticos. A Objective desenvolveu um agente de IA integrado ao Microsoft Teams, canal já consolidado no dia a dia da empresa, para transformar esse modelo de trabalho: menos fricção, mais autonomia e um novo padrão de eficiência operacional orientado por IA.

Big Numbers / Destaques



1

canal único substituiu múltiplos portais de acesso a serviços de RH



4

fases de entrega em metodologia ágil, com sprints de 15 dias



6+

módulos de RH implementados: Férias, Auxílio Babá/Creche, Dependentes, Benefícios, Jornada de Trabalho e Chamados de TI



2

grandes parceiros de cloud integrados na mesma solução: Google Cloud Platform e Microsoft Azure



CONSOLIDADO

Adoção consolidada como principal canal de entrada dos processos de RH da empresa

Contexto e Desafio da Empresa

A empresa operava com uma estrutura de RH fragmentada e reativa. Colaboradores precisavam navegar por múltiplos portais para acessar serviços básicos, o que gerava retrabalho, erros e baixa autonomia. O time de RH, por sua vez, absorvia um volume elevado de dúvidas repetitivas, atuando, na prática, como um call center interno. Gestores também assumiam o papel de orientadores de processos burocráticos, desviando atenção de responsabilidades estratégicas.

- Time de RH sobrecarregado com tarefas manuais de baixo valor agregado
- Ausência de canal único e integrado para acesso a serviços de RH
- Colaboradores e gestores com baixa autonomia operacional
- Risco de baixa adoção em uma iniciativa de IA em escala corporativa

Solução

A Objective desenvolveu e evoluiu continuamente um agente de IA conversacional, acessível diretamente pelo Microsoft Teams, capaz de resolver solicitações de RH de forma autônoma, com governança by design e integração aos sistemas da empresa. A solução foi construída sobre uma infraestrutura multi-cloud robusta, combinando Google Cloud Platform como base principal e Azure para integração com o ambiente Microsoft, o que permitiu escalar com performance e segurança sem depender de uma única nuvem.

- Stack tecnológica: Azure Bot Services, Microsoft Teams, GCP Dialogflow, Cloud Run, AlloyDB, Cloud Storage e API Gateway
- Metodologia: Ágil com sprints de 15 dias, dailies e retrospectivas, gestão via JIRA
- Arquitetura multi-cloud: GCP como núcleo de dados e IA; Azure como camada de integração com o ambiente colaborativo Microsoft
- Módulos entregues em 4 fases: Férias, Auxílio Babá/Creche, Dependentes, Benefícios, Jornada de Trabalho, Chamados de TI e cards gráficos de interface para marcação de férias
- Governança integrada: homologação contínua de módulos com liderança técnica do cliente, garantindo aderência e confiabilidade em cada entrega

Resultados

A adoção do agente de IA transformou o modelo de trabalho do RH da empresa: o que antes era um fluxo pulverizado, manual e dependente de intermediários tornou-se um canal único, inteligente e escalável. O agente se consolidou como o principal ponto de entrada dos processos de RH, reduzindo a sobrecarga operacional do time e devolvendo autonomia aos colaboradores e gestores.

- Consolidação do agente como canal principal de acesso a serviços de RH em escala enterprise
- Redução da sobrecarga do time de RH com tarefas repetitivas e de baixo valor
- Aumento da autonomia dos colaboradores para resolução de demandas sem intermediação humana
- Integração bem-sucedida de dois grandes ecossistemas de cloud (Google e Microsoft) em uma arquitetura coesa e segura
- Expansão contínua de cobertura: de 2 módulos na fase inicial a 6+ módulos ativos, com roadmap em evolução