

# Impulsionando o ambiente de trabalho moderno

Parceria entre NTT DATA e Microsoft impulsiona inovações com Agentic AI e Microsoft Copilot

Este guia explora como a NTT DATA e a Microsoft estão utilizando Agentic AI e as tecnologias do Microsoft Copilot para criar ambientes de trabalho digitais inteligentes e escaláveis para organizações de todos os setores.

## Agentic AI, Microsoft Copilot e o futuro do ambiente de trabalho digital

A era da Agentic AI e dos assistentes inteligentes está acelerando a transformação do ambiente de trabalho moderno.

As tecnologias do Microsoft Copilot são um exemplo amplamente reconhecido dessa mudança. Integrados à IA generativa (GenAI) e a grandes modelos de linguagem (LLMs), esses assistentes digitais com compreensão contextual se integram perfeitamente aos fluxos de trabalho diários.

As equipes de Digital Workplace Services (DWS) da NTT DATA e da Microsoft estão cocriando soluções com Agentic AI e Microsoft 365 Copilot que potencializam a produtividade, aceleram a inovação e entregam valor estratégico mensurável aos negócios.

Neste guia, exploramos como a NTT DATA está adotando internamente o Microsoft 365 Copilot (atuando como “cliente zero”), apresentamos histórias reais de sucesso com clientes em diversos setores e analisamos os resultados alcançados — desde ganhos de produtividade até retorno sobre o investimento (ROI) — que tornam essas soluções um investimento estratégico para empresas modernas.



Agentic AI refere-se a “agentes” de IA que conseguem compreender as necessidades do usuário de forma autônoma, interagir naturalmente, lidar com tarefas complexas e tomar decisões — indo muito além do que a automação tradicional é capaz de fazer.

### Os líderes empresariais estão atentos

Analistas de mercado projetam um crescimento exponencial da automação impulsionada por IA: até 2028, 33% dos aplicativos corporativos terão algum componente de Agentic AI (em comparação com menos de 1% em 2024), permitindo que 15% das decisões operacionais diárias sejam tomadas de forma autônoma. Ao mesmo tempo, os investimentos globais em serviços de IA devem atingir US\$ 609 bilhões até 2028.

## Megatendências que moldam o futuro do trabalho digital e da IA

Diversas tendências estão influenciando como os ambientes digitais de trabalho irão evoluir nos próximos anos.

### Trabalho híbrido como padrão

O modelo híbrido está se consolidando globalmente.

Em 2025, menos da metade da força de trabalho está alocada exclusivamente nos escritórios, com escalas flexíveis no formato "3-2" (três dias presenciais e dois remotos) ganhando predominância.<sup>2</sup> Essa normalização do trabalho híbrido impulsiona a demanda por ferramentas de colaboração e soluções baseadas em IA que eliminam as distâncias físicas e mantêm as equipes produtivas em qualquer local.

### IA empresarial em escala

As organizações estão ampliando o uso da IA em suas operações, passando de projetos-piloto para uma adoção mais ampla de agentes inteligentes.

Analistas preveem uma explosão do uso de Agentic AI em softwares: até 2028, cerca de um terço das aplicações empresariais deverá incluir algum tipo de agente de IA, em comparação com praticamente nenhuma em 2024.<sup>3</sup>

### IA responsável e governança

Construir soluções de IA confiáveis para colaboradores e clientes será essencial para garantir um sucesso sustentável.

Com a rápida expansão do uso de IA, questões como ética, risco e conformidade ganham relevância. Garantir uma IA responsável passou a ser prioridade na agenda dos líderes empresariais. As empresas estão implementando estruturas de governança para mitigar riscos de viés, promover transparência e fortalecer a segurança dos sistemas de IA.

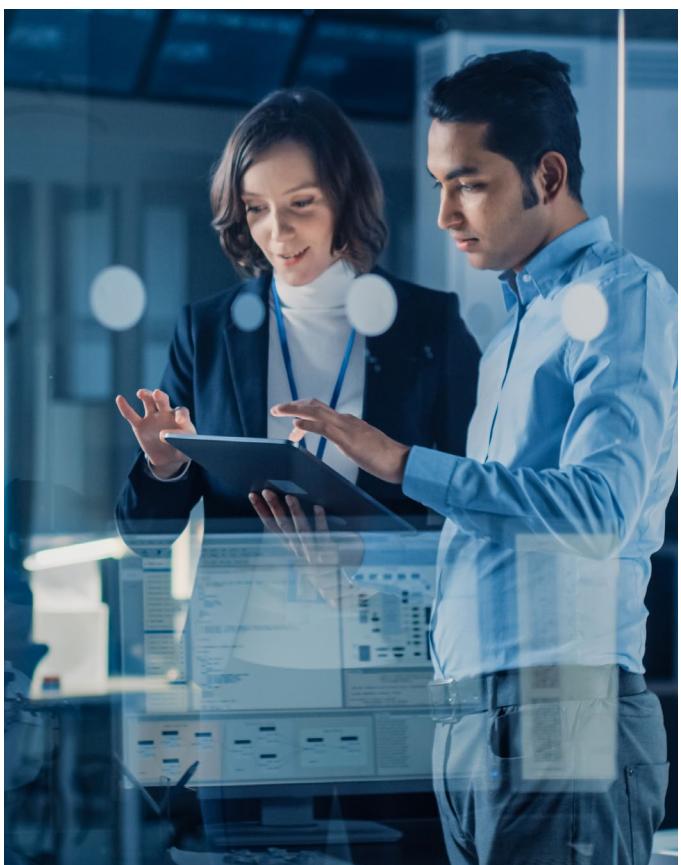
Ao mesmo tempo, reguladores em diferentes países estão estabelecendo normas específicas para o uso responsável da IA — o que torna ainda mais urgente a adoção de práticas confiáveis, seguras e transparentes por parte das empresas.

[Leia no blog do CEO: A crise de responsabilidade da IA: razão pela qual a liderança executiva tem de agir já](#)

## Capacitação e qualificação da força de trabalho

A IA está deixando de ser percebida como uma ameaça às funções humanas e passando a ser reconhecida como um recurso para potencializar talentos.

A visão de uma “força de trabalho híbrida” — com humanos e IA atuando em conjunto — começa a se materializar: agentes de IA assumem tarefas repetitivas, enquanto as pessoas concentram-se em atividades de maior valor agregado.<sup>4</sup> Para tornar isso possível, empresas estão investindo fortemente em programas de requalificação. Organizações com visão de futuro estão implementando treinamentos em IA, gestão da mudança e novos papéis, como “coach de IA” ou “engenheiro de prompts”, para preparar seus times. Nos próximos anos, a capacidade de integrar expertises humanas com o suporte da IA será um diferencial competitivo crucial nos ambientes de trabalho digitais.



<sup>2</sup> Owl Labs Staff. [2025 Predictions: The Hybrid Work Revolution Continues](#). Owl Labs, 13 de janeiro de 2025.

<sup>3</sup> NTT DATA. [Launches Agentic AI Services for Hyperscaler AI Technologies](#). Comunicado de imprensa, 20 de março de 2025.

<sup>4</sup> Darren Hollander. [The Rise of the Hybrid Workforce – Humans and AI Working Together](#). 6 de março de 2025.

## Agentic AI e Microsoft Copilot: viabilizando o ambiente de trabalho com compreensão contextual

**Sistemas de Agentic AI são assistentes com compreensão contextual, capazes de responder de forma dinâmica a comandos complexos e e tomar decisões contextualmente relevantes. A tecnologia Microsoft Copilot incorpora esses princípios em ferramentas práticas.**

Diferentemente de scripts rígidos ou bots de RPA (automação robótica de processos), a Agentic AI entende as necessidades do usuário, interage de forma natural, toma decisões e executa interações complexas — permitindo que as organizações escalem processos orientados por IA com confiança.

O Microsoft 365 Copilot atua como um assistente inteligente integrado ao pacote Microsoft 365 — incluindo Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams e outros — oferecendo suporte em tempo real e de forma personalizada.

A tecnologia combina modelos de linguagem avançados (via Azure OpenAI Service) com os dados da própria organização (acessados via Microsoft Graph) para gerar respostas contextuais e seguras dentro do ambiente empresarial. Na prática, o Microsoft Copilot pode "ancorar" seu entendimento em documentos, e-mails, agendas, reuniões e dados corporativos do usuário, oferecendo ajuda inteligente e personalizada.<sup>5</sup>

Todo esse processo ocorre dentro da estrutura de conformidade e segurança da Microsoft: os dados do usuário permanecem protegidos dentro dos limites do serviço Microsoft 365, em total conformidade com as políticas de privacidade, segurança e controle de acesso da organização.<sup>6</sup>

**Seja na redação de documentos, análise de planilhas, resumo de reuniões ou resposta a perguntas, o Copilot atua como um colaborador digital sempre disponível, integrando inteligência em cada etapa do fluxo de trabalho.**

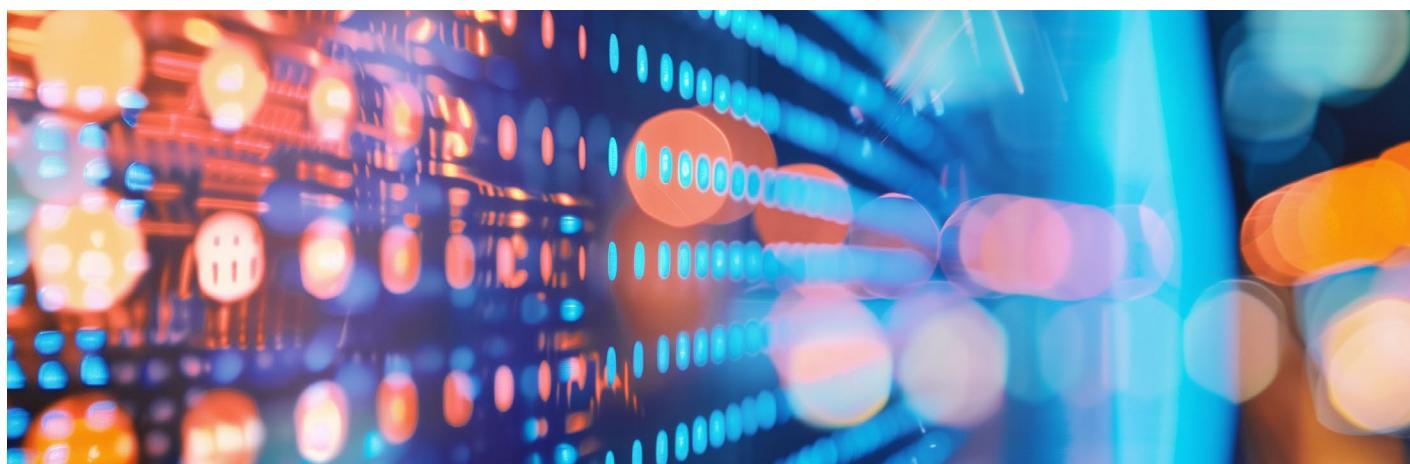
Por exemplo, no Microsoft Teams, o Copilot pode sugerir horários, montar pautas e até gerar resumos com decisões e próximos passos. Usuários podem perguntar: "Quais decisões foram tomadas na reunião do projeto que perdi?" e receber um resumo instantâneo com base na transcrição da reunião. No Outlook, pode redigir respostas com base em conversas anteriores, e no Excel, identificar tendências ou gerar visualizações automaticamente.

**Leia no blog: [Beyond the basics: dive into GenAI with Microsoft Copilot for Microsoft 365 and Microsoft Copilot Studio](#) (artigo em inglês)**

**Ao aprimorar o trabalho humano com inteligência artificial**, o Microsoft Copilot permite que os colaboradores se concentrem em atividades de maior valor, enquanto tarefas rotineiras ou baseadas em dados são solucionadas em segundos.

**Estudos iniciais sobre o uso do Microsoft Copilot em situações reais<sup>7</sup> mostram benefícios significativos:**

- 70% dos usuários relataram melhora na produtividade e na qualidade do trabalho, e em certas tarefas, a execução foi 29% mais rápida em média.
- Ainda mais revelador, 77% dos usuários afirmaram que, após experimentar o Copilot, "não queriam mais trabalhar sem ele" — uma evidência clara do valor agregado que o Microsoft Copilot oferece como um assistente inteligente com compreensão contextual.



<sup>5</sup> pwndps, Copper Contributor. [Copilot for Microsoft 365: Architecture and Key Concepts](#). Microsoft. 7 de março de 2024.

<sup>6</sup> Microsoft. [Microsoft 365 Copilot Architecture and How it Works](#). 28 de janeiro de 2025.

<sup>7</sup> Microsoft. Work Trend Index Special Report. [What Can Copilot's Earliest Users Teach Us About Generative AI at Work? A first look at the impact on productivity, creativity, and time](#). 15 de novembro de 2023.

## Liderando pelo exemplo: A adoção interna do Microsoft Copilot pela NTT DATA

Para orientar seus clientes sobre IA no ambiente de trabalho, a equipe de Digital Workplace Services (DWS) da NTT DATA adotou o Microsoft 365 Copilot internamente para transformar suas próprias operações.

O processo iniciou com um projeto-piloto em departamentos e funções selecionadas, tratando a própria NTT DATA como o primeiro cliente de seus novos serviços com Microsoft Copilot. A iniciativa foi conduzida por um comitê de governança de GenAI e por um programa de gestão da mudança.

A equipe de DWS identificou perfis-chave de usuários, garantiu os pré-requisitos de dados e acesso para esses públicos e implementou um plano abrangente de adoção. Isso incluiu: apoio ativo da liderança, ações de conscientização, treinamentos e guias rápidos para acelerar o uso, além de uma central interna de suporte para dúvidas e resolução ágil de problemas.

**Ao investir na capacitação dos usuários e oferecer suporte contínuo, a NTT DATA obteve alto engajamento com as novas ferramentas de IA.**

### Resultados expressivos em poucos meses

**Em poucos meses de uso interno do Microsoft Copilot, o feedback dos colaboradores foi amplamente positivo.**

- Em uma pesquisa interna, os usuários **atribuíram nota máxima (5 de 5 estrelas)** ao Microsoft 365 Copilot em satisfação geral.
- Dois terços relataram um aumento significativo na produtividade individual.
- Além disso, 62% afirmaram que o Copilot os tornou mais criativos em suas atividades.
- A economia de tempo foi notável — em média, houve uma redução de cerca de **20 horas por mês** ao delegar tarefas repetitivas ao Copilot. Um dos participantes do programa relatou ter **economizado 6,5 horas em apenas uma semana de trabalho**, graças à automação de tarefas que antes tomavam boa parte de sua agenda.

Com os esforços da equipe de DWS para facilitar a adoção, cerca de 92% dos usuários-alvo passaram a utilizar o Microsoft Copilot regularmente — um sinal claro de que a ferramenta se integrou naturalmente ao fluxo de trabalho das equipes. Na verdade, o Microsoft Copilot foi tão eficaz na eliminação de tarefas monótonas (como anotações de reuniões ou redação de rascunhos iniciais) que muitos usuários brincaram dizendo que pagariam pela licença, dado o impacto positivo na rotina de trabalho.

**Executivos da NTT DATA também reconheceram diretamente os benefícios.**



Em apenas alguns meses, o Microsoft 365 Copilot Chat se tornou um recurso indispensável. Participo de diversos projetos e conversas em toda a organização. O Copilot me ajuda a recapitular rapidamente interações recentes com colegas e a encontrar informações relevantes em e-mails, chats e arquivos. À medida que exploro mais recursos, economizo tempo e trabalho de forma mais eficaz todos os dias.”

Noel Hara, CTO do Setor Público da NTT DATA

Esses depoimentos ilustram como o Microsoft Copilot atua como um assistente cognitivo, ajudando os líderes a lidar com a sobrecarga de informações e os custos de mudança de cenário.

### Uma solução validada internamente

O modelo de implantação em fases adotado internamente pela NTT DATA — começando por um grupo-piloto, incorporando feedbacks e expandindo gradualmente — garantiu uma transição eficiente para uma força de trabalho de mais de 150 mil pessoas. Ao liderar pelo exemplo, a equipe de DWS não apenas obteve ganhos operacionais, como também acumulou expertise prática e melhores práticas que hoje são aplicadas em projetos com clientes.

**O sucesso interno da NTT DATA comprova o potencial transformador do Microsoft Copilot e reforça a confiança dos clientes de que essas soluções já foram testadas em ambientes reais e em escala empresarial.**

## Soluções da NTT DATA

### Agentic AI Services for Hyperscaler AI Technologies

Com base no sucesso interno, a NTT DATA lançou o Agentic AI Services for Hyperscaler AI Technologies, um conjunto completo de serviços de consultoria e gerenciamento em nuvem que permite às organizações adotar e gerenciar agentes de IA em escala. Com foco inicial no ecossistema Microsoft, a NTT DATA utiliza ferramentas como Azure OpenAI, Azure AI Foundry e Microsoft Copilot Studio para projetar e orquestrar agentes personalizados para os clientes.<sup>8</sup>

## Productivity Cockpit

O Microsoft Copilot Studio é uma plataforma para criação de copilotos personalizados (agentes), e a NTT DATA aprimora essas capacidades com o Productivity Cockpit — um framework que integra o Copilot Studio a ferramentas adicionais e modelos de agentes pré-configurados. Na prática, a NTT DATA oferece uma plataforma pronta para uso, permitindo que as organizações criem seus próprios agentes de IA, adaptados a funções ou setores específicos, sem precisar começar do zero.<sup>9</sup>

Entre os agentes disponíveis, estão:

#### Onboarding Agent

Um agente que dá as boas-vindas a novos colaboradores, fornecendo recursos essenciais, respondendo a perguntas frequentes de RH e guiando os primeiros passos no processo de integração, acelerando a adaptação de novos talentos.

#### Prompt-as-a-Service Copilot

Um agente que gera antecipadamente relatórios rotineiros ou resumos de dados, para que gestores e equipes tenham as informações de que precisam sem precisar compilar nada manualmente. Por exemplo, todas as segundas-feiras de manhã, o agente pode gerar um painel com dados da semana anterior.

#### Growth Agent

Um agente de front-office que opera integrado a sistemas de CRM. Ele identifica leads prioritários ou oportunidades de venda em plataformas como o Microsoft Dynamics 365 e apresenta essas informações com sugestões de próximas ações, ajudando equipes de vendas a focarem nos contatos mais promissores.

#### Ask Me Agent

Um bot de gestão do conhecimento que pode ser consultado por colaboradores em busca de informações. O agente indexa documentos internos,

conteúdos da intranet e tickets anteriores, permitindo respostas instantâneas (exemplo: "Como atualizo meus benefícios?" ou "Onde está o deck da proposta XYZ?"). Isso aumenta a produtividade e melhora o atendimento ao cliente ao colocar informações à disposição sob demanda.

#### Service Agent

Focado em tarefas de back-office, como subscrição de seguros ou processamento de sinistros, este agente executa preenchimento de formulários, validações e conferências. Atua em parceria com especialistas humanos ao assumir tarefas repetitivas de entrada e análise inicial de dados.

#### Fix IT Agent

Um agente da central de suporte técnico que soluciona problemas de TI. O agente recebe chamadas ou mensagens via chat, realiza diagnósticos, resolve questões comuns (como redefinição de senhas ou desbloqueio de contas) e, quando necessário, encaminha o caso a técnicos humanos com um resumo do que já foi feito. Isso acelera o suporte e reduz o tempo de inatividade.

#### Microsoft Copilot Swarming

Um agente voltado à gestão do conhecimento em contextos de suporte. Ele monitora problemas persistentes, ajuda a consolidar soluções e até cria artigos para a base de conhecimento. O termo "swarming" se refere à coordenação entre diversos agentes (humanos ou de IA) para resolver problemas complexos e garantir que os aprendizados fiquem registrados.

**Obtenha o infográfico: [NTT DATA e Microsoft: Transformando os setores com GenAI](#)**

**Com experiência interna e uma sólida parceria com a Microsoft, a equipe de DWS da NTT DATA começou a implementar soluções com Agentic AI e Microsoft Copilot em clientes ao redor do mundo.**

Os projetos abrangem diversos setores — de bancos e saúde a manufatura e varejo — e mostram como agentes de IA com compreensão contextual podem revolucionar a produtividade e a experiência do cliente em qualquer área. A estrutura da NTT DATA para adoção de Agentic AI no ambiente de trabalho tem papel fundamental nesse processo. O pacote de agentes modulares e específicos por setor (desenvolvidos com Microsoft Copilot Studio) pode ser integrado aos ambientes dos clientes para atender fluxos de trabalho comuns e desafios recorrentes. Disponibilizados como serviço, esses agentes de IA são continuamente atualizados e podem ser personalizados conforme as necessidades de cada organização.

<sup>8</sup> NTT DATA. [Launches Agentic AI Services for Hyperscaler AI Technologies](#). Comunicado de imprensa. 20 de março de 2025.

<sup>9</sup> NTT DATA. [NTT DATA Productivity Cockpit, Powered by Microsoft Copilot Studio](#).

## Serviços financeiros

**Mais produtividade e melhor experiência do cliente (CX)**  
**No setor bancário, a NTT DATA tem apoiado instituições na implantação de agentes do Microsoft Copilot para estabelecer novos padrões de produtividade e atendimento.**

Um banco global implementou o Growth Agent do Productivity Cockpit da NTT DATA para extrair automaticamente leads potenciais do CRM, permitindo que os gerentes de relacionamento comecem o dia focados nas oportunidades de maior valor. O mesmo banco utiliza o Ask Me Agent para fornecer respostas imediatas a perguntas sobre produtos e políticas internas, garantindo precisão e consistência no atendimento ao cliente.

Nas agências, os assistentes Microsoft Copilot respondem a dúvidas rotineiras como "Qual a taxa de juros para contas de poupança premier?" e geram relatórios diários para os gerentes de agência. O Prompt-as-a-Service Copilot fornece dados essenciais em tempo real. Ao automatizar essas tarefas, os colaboradores do banco ganham mais tempo para o que realmente importa: construir relacionamentos e assessorar os clientes.

Do lado do cliente, agentes de IA integrados ao contact center reduzem o tempo de espera ao responder perguntas frequentes com linguagem natural e repassar solicitações mais complexas aos atendentes humanos, com todo o histórico da interação. O resultado é um atendimento mais rápido e uma experiência bancária digital mais personalizada. Um importante banco relatou que as soluções com Microsoft Copilot reduziram significativamente o tempo de atendimento no contact center e melhoraram os índices de satisfação dos clientes, com as consultas simples sendo resolvidas instantaneamente e os colaboradores mais preparados para interações estratégicas.

## TI e Recursos Humanos

**Agentes de suporte sempre disponíveis**

**Em diversos setores, áreas de service desk e equipes de RH já se beneficiam da Agentic AI. A NTT DATA implementou copilotos para suporte de TI capazes de oferecer suporte imediato por voz ou chat, atuando como primeiro ponto de contato.**

Um fabricante de automóveis na Europa adotou o Fix IT Agent para resolver questões técnicas comuns de forma automatizada. Esse agente é capaz de redefinir senhas, desbloquear contas de usuário e orientar colaboradores em etapas de diagnóstico — ações que antes exigiam a atuação de um técnico de TI. Integrado ao sistema de ITSM da empresa, o agente também abre chamados para questões não resolvidas e os encaminha à equipe técnica responsável,

incluindo o histórico da conversa. Com isso, os tempos de resolução diminuíram, o tempo de inatividade para os colaboradores foi reduzido e os técnicos humanos puderam se dedicar a projetos mais estratégicos.

No departamento de Recursos Humanos, a NTT DATA implementou o Onboarding Agent em uma empresa multinacional de bens de consumo. Esse agente atua como um "parceiro virtual" para novos talentos — orientando o processo de integração, respondendo perguntas frequentes e garantindo acesso imediato a todos os recursos necessários. A equipe de RH observou que, com o agente lidando com demandas repetitivas, o processo de onboarding ficou cerca de 25% mais rápido e os profissionais de RH puderam se concentrar em ações de maior valor com os recém-contratados.

## Varejo e hospitalidade

**Atendimento ao cliente escalável e eficiente**

**No varejo, a Agentic AI está ajudando empresas a oferecer um atendimento mais ágil em todos os canais.**

Um grande varejista na Ásia trabalhou com a NTT DATA para implantar um agente do Microsoft Copilot na sua plataforma de chat voltada ao consumidor. Esse agente já processa milhares de perguntas por dia, utilizando linguagem natural para responder sobre horários de funcionamento, disponibilidade de produtos, saldo de pontos, entre outros. Ao filtrar e resolver questões comuns, o agente reduziu drasticamente o tempo de espera e liberou os atendentes humanos para casos mais complexos. Gerentes de loja relataram que menos colaboradores precisam interromper tarefas para atender telefonemas, já que o agente cuida das dúvidas rotineiras virtualmente.

Outro exemplo vem de uma companhia aérea regional que implementou um assistente de viagem com IA (desenvolvido com o Microsoft Copilot Studio) no site e no contact center. Esse assistente ajuda os passageiros no check-in, informa status de voo e franquia de bagagem e até oferece opções de remarcação em caso de imprevistos. Coordenando o trabalho entre as equipes de atendimento ao cliente e de operações, o agente garante que os passageiros recebam respostas atualizadas e precisas — e transfere os casos mais complexos (como necessidades especiais de viagem) para um atendente humano, junto com um resumo da situação para agilizar o suporte. Após o lançamento, a companhia observou um aumento na satisfação dos clientes e ganhos operacionais ao automatizar grande parte da demanda do contact center.

## Benefícios para todos os setores

**Estes exemplos são apenas o começo. O portfólio de agentes do Microsoft Copilot da NTT DATA pode ser adaptado a uma infinidade de casos de uso. O elemento comum é que a Agentic AI oferece uma forma escalável de entregar assistência e informação a colaboradores e clientes, com um toque mais humano.**

E como essas soluções são construídas sobre plataformas confiáveis da Microsoft, as empresas podem implementá-las com confiança, sabendo que atendem aos mais altos padrões de segurança, conformidade e governança.

A NTT DATA complementa essas capacidades com forte governança e suporte. Monitoramos o desempenho dos agentes, requalificamos os modelos quando necessário e garantimos que a IA continue alinhada aos objetivos e às políticas da organização ao longo do tempo.

A capacidade de entrega global da parceria entre NTT DATA e Microsoft também significa que uma solução comprovada em uma região (por exemplo, um Microsoft Copilot para uma instituição de saúde nos EUA) pode ser replicada em outros países com localização adaptada ao idioma e à legislação local, com apoio das equipes da NTT DATA em mais de 50 países.

## Resultados de negócio e ROI

**Resumindo, os investimentos em IA e tecnologias do Microsoft Copilot devem se traduzir em valor de negócios mensurável. Tanto a NTT DATA quanto a Microsoft realizaram estudos para quantificar esses benefícios — e os resultados comprovam ganhos significativos.**

### Ganhos significativos com a adoção do Microsoft 365 Copilot

Uma análise da Forrester Consulting sobre o impacto do Microsoft 365 Copilot estimou um retorno sobre o investimento (ROI) de 132% a 353% em três anos para organizações que adotaram a solução.<sup>10</sup> Esses ganhos decorrem de diversos fatores: aceleração do time-to-market de novos produtos, redução de custos por meio da eficiência dos processos e maior retenção de colaboradores.

A partir da nossa experiência com clientes, tecnologias de Agentic AI da Microsoft como Copilot e agentes transformam os serviços digitais do ambiente de trabalho ao gerar ROI tangível por meio da automação de tarefas rotineiras de suporte de TI e da melhoria da autonomia dos colaboradores.

**Empresas que implementaram o Microsoft Copilot com a NTT DATA observaram uma redução de 40% no volume de chamados de suporte básico e uma melhoria de 35% nos tempos de resolução de problemas complexos.**

Nosso assistente com Agentic AI melhora significativamente a experiência digital dos colaboradores, oferecendo orientação imediata para solução de problemas, agilizando o onboarding de aplicativos e facilitando a colaboração perfeita entre equipes de trabalho em diferentes localidades. Ao incorporar inteligência ao ecossistema tecnológico do ambiente de trabalho, o Microsoft Copilot transforma centros de custo tradicionais em catalisadores estratégicos de valor, gerando melhorias tangíveis em produtividade, eficiência operacional e avanço da transformação digital.

### Produtividade e bem-estar dos colaboradores

**Além dos indicadores financeiros, a adoção da Agentic AI e do Microsoft Copilot está associada a outros benefícios fundamentais para o sucesso de longo prazo.**

A experiência dos colaboradores melhora quando tarefas repetitivas são eliminadas e eles passam a contar com assistência de IA. Na implementação interna da NTT DATA, por exemplo, 66% dos colaboradores disseram sentir-se mais produtivos, e a maioria afirmou que conseguiu ser mais criativa com o Microsoft Copilot assumindo tarefas operacionais.

Esse resultado está alinhado às descobertas mais amplas que mostram que o Microsoft Copilot permite que os profissionais dediquem mais tempo a atividades estratégicas e criativas. Em uma pesquisa do Work Trend Index, 85% dos usuários disseram que o Microsoft Copilot os ajudou a chegar mais rápido a um primeiro rascunho de trabalho, e 75% disseram economizar tempo ao recuperar informações com agilidade.<sup>11</sup> Além disso, ao ajudar os colaboradores a lidar com a sobrecarga de informação — como ao gerenciar caixas de e-mail ou históricos de chat — o Microsoft Copilot reduz o estresse e o risco de burnout. Um estudo independente com pequenas e médias empresas que utilizam o Microsoft Copilot revelou um aumento médio de 18% na satisfação dos colaboradores e uma redução entre 11% e 20% nos índices de rotatividade.<sup>12</sup>

<sup>10</sup> Brenna Robinson. [Microsoft 365 Copilot Drove up to 353% ROI for Small and Medium Businesses — New Study](#), Microsoft. 17 de outubro de 2024.

<sup>11</sup> Microsoft. Work Trend Index Special Report. [What Can Copilot's Earliest Users Teach Us About Generative AI at Work? A first look at the impact on productivity, creativity, and time](#), 15 de novembro de 2023

<sup>12</sup> Brenna Robinson. [Microsoft 365 Copilot Drove up to 353% ROI for Small and Medium Businesses — New Study](#), Microsoft. 17 de outubro de 2024.

“

No ambiente atual, caracterizado pela escassez de talentos, esses ganhos em engajamento e retenção são tão valiosos quanto os aumentos diretos na produtividade.”

### Aprimoramento do atendimento ao cliente

Sob a perspectiva da experiência do cliente, a Agentic AI pode elevar significativamente os níveis de atendimento, resultando em maiores Net Promoter Scores (NPS) e fidelidade.

Respostas mais rápidas, disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, e interações mais personalizadas — graças à capacidade da IA de analisar contexto em tempo real — contribuem diretamente para melhores resultados para os clientes. Por exemplo, após implementar agentes de IA em seus contact centers, um cliente da NTT DATA no setor de telecomunicações observou seus índices de satisfação do cliente aumentarem em dois dígitos, já que os clientes não precisavam mais esperar em longas filas para simples solicitações. Os clientes também passaram a receber respostas consistentes em todos os canais. Este resultado pontual está em consonância com uma tendência mais ampla da IA de permitir serviços mais responsivos.

Além disso, insights gerados por IA com o Microsoft Copilot — como a identificação de tendências de consumo ou pontos de atrito dos clientes a partir de dados não estruturados — podem revelar novas oportunidades de receita, fortalecendo o business case dessas soluções.

### Segurança e conformidade

Importante destacar que esses benefícios são alcançáveis sem comprometer a segurança, a conformidade ou o controle.

O Microsoft Copilot é desenvolvido com base em segurança de nível corporativo — respeitando todas as permissões existentes e sem expor dados a usuários não autorizados.<sup>13</sup> A NTT DATA também garante uma adoção responsável da IA ao seguir diretrizes rigorosas de governança e princípios éticos.

Leia: [NTT DATA e Microsoft aceleram a inovação empresarial com soluções baseadas em IA](#)

Todas as implementações de agentes de IA incluem monitoramento e supervisão humana, com mecanismos para lidar com exceções ou encaminhar problemas para humanos, conforme necessário (por exemplo, o recurso Microsoft Copilot Swarming envolve especialistas humanos para consultas de suporte não solucionadas, transformando interações de IA em novas bases de conhecimento).

Essa abordagem híbrida entre humanos e IA permite às organizações obter o melhor dos dois mundos: eficiência em escala com o uso da IA, além do julgamento humano, quando necessário. O resultado é um ROI sustentável — não apenas um ganho pontual — à medida que as organizações seguem evoluindo seus processos e até mesmo repensando seus modelos de negócio com base nas novas capacidades de IA.

### Perspectivas para o futuro

#### Novos avanços no Microsoft Copilot

O ecossistema do Microsoft Copilot está em constante evolução, com melhorias significativas em inteligência e usabilidade.

### Capacidade multimodal

Um dos principais avanços é a capacidade multimodal — que permitirá ao Microsoft Copilot processar e gerar conteúdo que vai além de conteúdo textual. As próximas versões do Microsoft 365 Copilot deverão oferecer interação por voz natural (e possivelmente por entrada visual), permitindo que os usuários simplesmente falem ou mostrem informações à IA e recebam assistência com compreensão contextual.<sup>14</sup>

“

Na prática, o Microsoft Copilot está evoluindo para se tornar um verdadeiro companheiro de IA integrado no fluxo de trabalho, em que voz e linguagem natural passam a ser a interface principal do trabalho.”

<sup>13</sup> pwndps, Brass Contributor. [Copilot for Microsoft 365: Architecture and Key Concepts](#). Microsoft. 7 de março de 2024.

<sup>14</sup> Vespa Nopanen. [Microsoft's Vision for Copilot: A New Era of AI Companionship](#). Future Work Blog. 4 de outubro de 2024.

## Comportamento autônomo de agentes

Outro grande avanço é a evolução para comportamentos autônomos de agentes dentro do Microsoft Copilot. Hoje, o Microsoft Copilot responde quando um usuário o solicita; no futuro, o Microsoft Copilot será capaz de agir proativamente com base em eventos e gatilhos. A Microsoft já incorporou os Autonomous Agents no Microsoft Copilot Studio — bots que analisam eventos em tempo real e iniciam fluxos de trabalho em nome dos usuários.<sup>15</sup> Por exemplo, o Microsoft Copilot pode monitorar uma caixa de entrada e redigir respostas automáticas, ou acompanhar uma atualização em um banco de dados e, a partir disso, notificar os stakeholders ou acionar um processo de aprovação. Além dos cenários já incorporados, as organizações poderão definir fluxos de trabalho personalizados baseados em ativação-ação, permitindo que o Microsoft Copilot execute processos com várias etapas e de forma autônoma.

## Integração entre aplicações

Um fator crítico é que o Microsoft Copilot irá se integrar ainda mais profundamente aos sistemas corporativos. O roteiro estratégico da Microsoft enfatiza a integração entre aplicações corporativas para que o Copilot consiga recuperar e atualizar dados de múltiplas fontes empresariais — como CRM, ERP e ITSM — além do próprio Microsoft 365. Com novos conectores e o Microsoft Graph, o Copilot poderá ser expandido com conhecimentos personalizados e ações baseadas em APIs, integrando sistemas externos em tempo real.<sup>16</sup>

## Extensibilidade para desenvolvedores

Em paralelo, a Microsoft está ampliando a extensibilidade para desenvolvedores do Microsoft Copilot. Ferramentas como o Microsoft Copilot Studio e os serviços do Microsoft Azure AI permitem personalizar o comportamento da IA e até integrar modelos especializados. As organizações poderão ajustar o Microsoft Copilot ou incorporar grandes modelos de linguagem (LLMs) específicos por setor, conforme suas necessidades.<sup>17</sup> Essa arquitetura extensível garante que, à medida que os recursos do Copilot evoluem, as empresas possam adaptar suas habilidades e criar copilotos personalizados para diferentes funções, mantendo a integração com a orquestração e a segurança centralizadas da Microsoft.

## O roteiro estratégico da NTT DATA para Agentic AI

A equipe de Digital Workplace Services da NTT DATA, em estreita colaboração com a Microsoft, está traçando um caminho ambicioso para levar a Agentic AI às empresas de forma escalável e controlada.

## Design modular de agentes

Um dos pilares da estratégia da NTT DATA é o design modular de agentes — uma abordagem de "copiloto dos copilotos". Cada agente de IA modular do nosso portfólio é projetado para executar uma tarefa especializada, como gestão de leads, suporte de TI ou onboarding, podendo ser combinado ou adaptado conforme as necessidades do cliente. Ao subdividir os assistentes de IA em módulos intercambiáveis, podemos configurar rapidamente soluções específicas para cada setor.

Esses agentes de IA são entregues em um modelo de "Copilot-as-a-Service", com gestão e atualizações contínuas, para que nossos clientes usufruam das funcionalidades mais recentes de GenAI sem precisar construir ou manter a IA internamente. Novos casos de uso e melhorias são incorporados como parte do serviço, garantindo que os agentes evoluam junto com o negócio.

## IA específica de cada domínio, adaptada a diversas funcionalidades

O roteiro estratégico da NTT DATA também prioriza aplicações de IA orientadas por domínio. Com base em nossa expertise setorial, estamos desenvolvendo agentes de IA para diferentes áreas funcionais — desde a automação de atendimentos ao cliente e tarefas de service desk até o suporte a fluxos de trabalho na área da saúde e análises financeiras.

Esses agentes são projetados para se integrar perfeitamente aos processos e ecossistemas de dados existentes. Nossas soluções de Agentic AI já atendem a casos como suporte ao cliente, faturamento, onboarding de RH e gestão de riscos em diversos setores. Copilotos especializados por domínio potencializam a produtividade contextualizada, atuando como assistentes inteligentes familiarizados com as particularidades de cada área de atuação.

## Inovação e IA responsável

Tudo isso está respaldado por um forte compromisso com a governança e a IA responsável. Incorporamos medidas rigorosas de conformidade, segurança e ética em nossas ofertas de IA, garantindo que as soluções atendam às regulamentações locais relacionadas à privacidade e ao uso de dados. Todos os agentes contam com o nosso compromisso com uma IA responsável, resultando em uma supervisão robusta dos resultados, dos vieses e da melhoria contínua.

<sup>15</sup> Scott Frappier. [Microsoft Copilot New Features: What You Can Expect in 2025](#). Stoneridge Software. 5 de fevereiro de 2025.

<sup>16</sup> Microsoft. [Your Extensibility Options for Microsoft 365 Copilot](#). 18 de fevereiro de 2025.

<sup>17</sup> Nopanen. [Microsoft's Vision for Copilot: A New Era of AI Companionship](#).

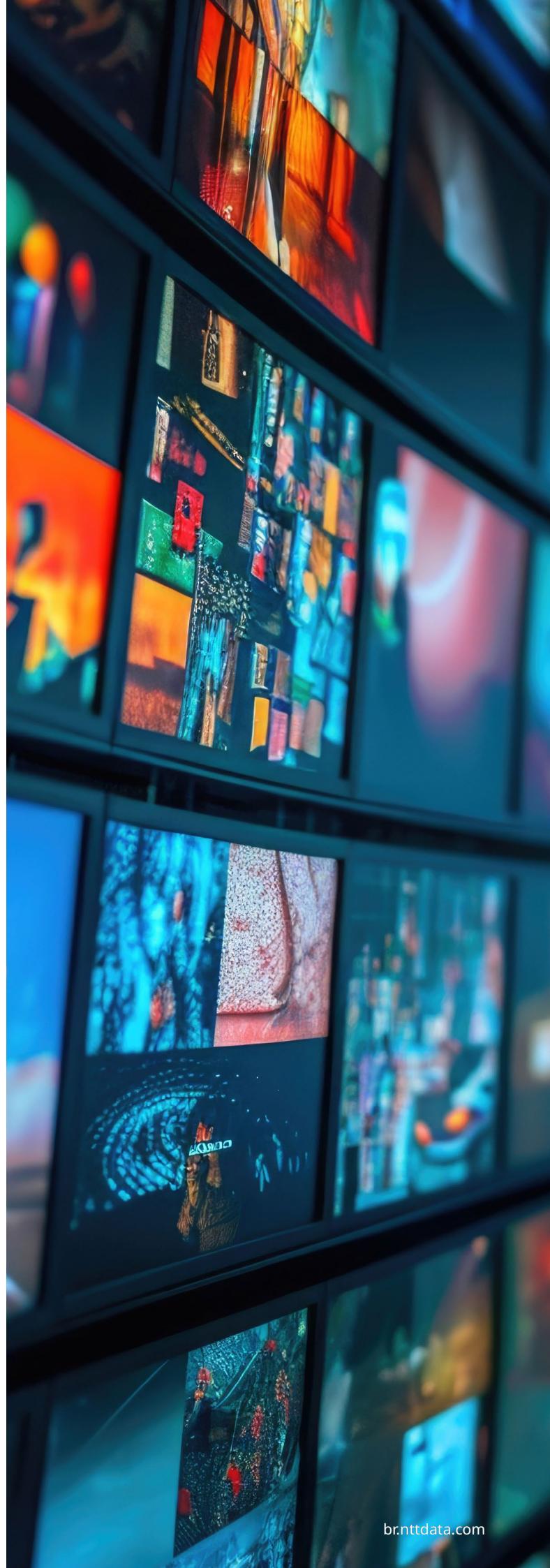
## Coinovação impulsiona novas soluções para o ambiente de trabalho digital

Esses avanços estão sendo viabilizados por meio de uma parceria estratégica de coinovação entre a NTT DATA e a Microsoft. Em conjunto, as duas empresas estão moldando soluções de próxima geração por meio de esforços contínuos de coinovação — integrando as tecnologias do Microsoft Azure OpenAI, as ferramentas da plataforma Microsoft Copilot e a expertise da NTT DATA em integração de IA.

Como destaca Maziar Zolghadr, da Microsoft, a combinação entre as tecnologias de IA da Microsoft e a expertise da NTT DATA na construção de agentes permite criar experiências mais inteligentes e orientadas por IA — tanto para colaboradores quanto para clientes.<sup>18</sup> De fato, NTT DATA e Microsoft estão “desenvolvendo novas formas de... revolucionar a maneira como as organizações operam com IA”,<sup>19</sup> alinhando o roteiro estratégico de Agentic AI da NTT DATA à evolução contínua do Microsoft Copilot. Essa sinergia posiciona a NTT DATA como parceira de confiança para fornecer o Microsoft Copilot e as inovações de Agentic AI aos clientes que buscam o que há de mais avançado em tecnologia.

A parceria entre NTT DATA e Microsoft não apenas viabiliza modelos de trabalho mais flexíveis e integrados à IA, como também assegura uma escalabilidade responsável dessas tecnologias. Por meio de uma jornada contínua de coinovação, as equipes de Digital Workplace Services da NTT DATA e da Microsoft estão redesenhandando o futuro do trabalho, colocando Agentic AI e Copilot no centro da produtividade, do aprimoramento da criatividade humana e da transformação digital conduzida de forma ética e segura.

Organizações que, desde já, adotarem de forma estratégica essas inovações em IA e investirem em parcerias tecnológicas estarão à frente na construção dos ambientes de trabalho digitais do futuro.



# Sobre a parceria entre a NTT DATA e Microsoft

De acordo com o NTT DATA Global Partnership Report 2023, “a NTT DATA é reconhecida como um dos principais Integrador de Sistemas Globais (GSI) da Microsoft, entregando soluções seguras para o ambiente de trabalho digital em mais de 50 países.”

**A NTT DATA e a Microsoft** mantêm uma parceria estratégica de longa data, com atuação conjunta para ajudar as empresas a modernizar seus ambientes de TI e acelerar seus resultados de negócios. Ao combinar as plataformas de cloud e segurança avançada da Microsoft com a sólida expertise setorial e a capacidade global de entrega da NTT DATA, as organizações têm acesso a soluções confiáveis de transformação digital de ponta a ponta.

A NTT DATA reúne décadas de experiência no desenvolvimento, implantação e gestão de ecossistemas baseados em Microsoft — inclusive em contextos altamente regulamentados e complexos. De implementações empresariais do Microsoft Intune e Defender à habilitação segura do Microsoft 365 Copilot e à governança de endpoints com o Microsoft Purview, a NTT DATA assegura que a modernização esteja sempre alinhada à segurança, à conformidade e à estratégia de negócios de longo prazo. Juntas, a NTT DATA e a Microsoft entregam a expertise, a tecnologia e a escalabilidade operacional necessárias para ajudar empresas a construir ambientes de trabalho digitais seguros, inteligentes e produtivos — prontos para os desafios de hoje e preparados para o crescimento de amanhã.

## Saiba mais sobre a NTT DATA

Visite [br.nttdata.com](http://br.nttdata.com)

A NTT DATA é uma inovadora global confiável de serviços de negócios e tecnologia, ajudando os clientes a inovar, otimizar e transformar para o sucesso. Como Global Top Employer, temos diversos especialistas em mais de 50 países e um robusto ecossistema de parceiros. A NTT DATA faz parte do Grupo NTT.

