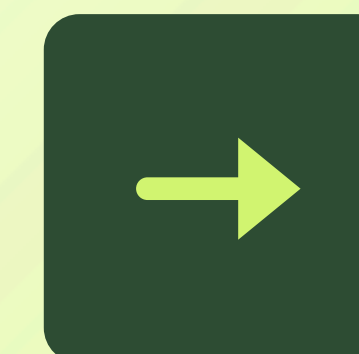


O NOVO MANUAL DE TI:

Transformando o serviço de TI com a IA

Descubra as tendências mais recentes para
criar modelos de suporte ao funcionário,
baseadas em insights de 2 mil funcionários e
líderes de TI globais.



Apresentação

Os líderes de TI de hoje se tornaram os arquitetos do local de trabalho, desenvolvendo experiências viabilizadas por IA modernas e intencionais que ajudam suas organizações a se moverem mais rapidamente. Eles não estão mais pensando apenas em tarefas básicas, como solução de problemas e tempo de atividade. Também estão definindo os sistemas e serviços que os funcionários utilizam durante o dia de trabalho. Sem eles, as operações diárias não acontecem. A produtividade e a satisfação do funcionário são prejudicadas.

Essa evolução não está acontecendo por acidente. Nas organizações que olham para o futuro, os líderes de TI estão ampliando o escopo — assumindo uma responsabilidade maior em diferentes departamentos e exercendo uma função mais estratégica em áreas como RH, financeira, jurídica e instalações.

À medida que o escopo de trabalho aumenta, os líderes aproveitam novas oportunidades e enfrentam novos desafios. KAs principais métricas de desempenho, como satisfação, engajamento e produtividade dos funcionários, agora estão em jogo. Enquanto isso, os líderes de TI são realistas a respeito das dificuldades de prestar serviços em grande escala.

Para entender melhor a evolução da função da TI em organizações do mundo todo, pedimos que mil líderes de TI globais compartilhassem como estão lidando com essa mudança estratégica; a visão deles para o local de trabalho viabilizado por IA; e como estão redefinindo o sucesso nesta nova era. As respostas revelam os segredos para criar modelos de suporte sustentáveis pensados para as expectativas de hoje — e a escala de amanhã.

Metodologia da pesquisa Zendesk

Em junho de 2025, entrevistamos mil líderes de TI e mil funcionários sobre o estado da TI e a experiência do funcionário.

As principais estatísticas que os líderes de TI precisam saber

93%

dos líderes de TI já passaram da fase piloto e estão usando IA regularmente dentro da organização

87%

dos líderes de TI concordam que métricas focadas na experiência fornecem insights melhores sobre lacunas no serviço

72%

do tempo dos líderes de TI agora é usado fora do trabalho tradicional de TI

86%

dos líderes de TI acreditam que o trabalho do departamento tem um impacto na produtividade do

Sumário

04	O estado da TI: A expansão do escopo exige mais de um departamento de TI que já está sobrecarregado	→
06	Como aumentar a satisfação do funcionário para ter uma força de trabalho mais produtiva	→
09	Soluções modernas que colocam a IA em primeiro lugar abrem caminho para um serviço otimizado	→
12	Lidere a transformação da TI na sua organização	→
13	Metodologia1	→

[Para um resumo rápido,, consulte o infográfico](#) →



O estado da TI: a expansão do escopo exige mais de um departamento de TI que já está sobrecarregado

Hoje, a TI é mais central do que nunca para a produtividade da sua empresa e a qualidade das operações.

Essa mudança se deve principalmente à explosão de SaaS, à expansão de ferramentas e à proliferação da IA – além da necessidade de governança e consistência da IA – em toda a organização.



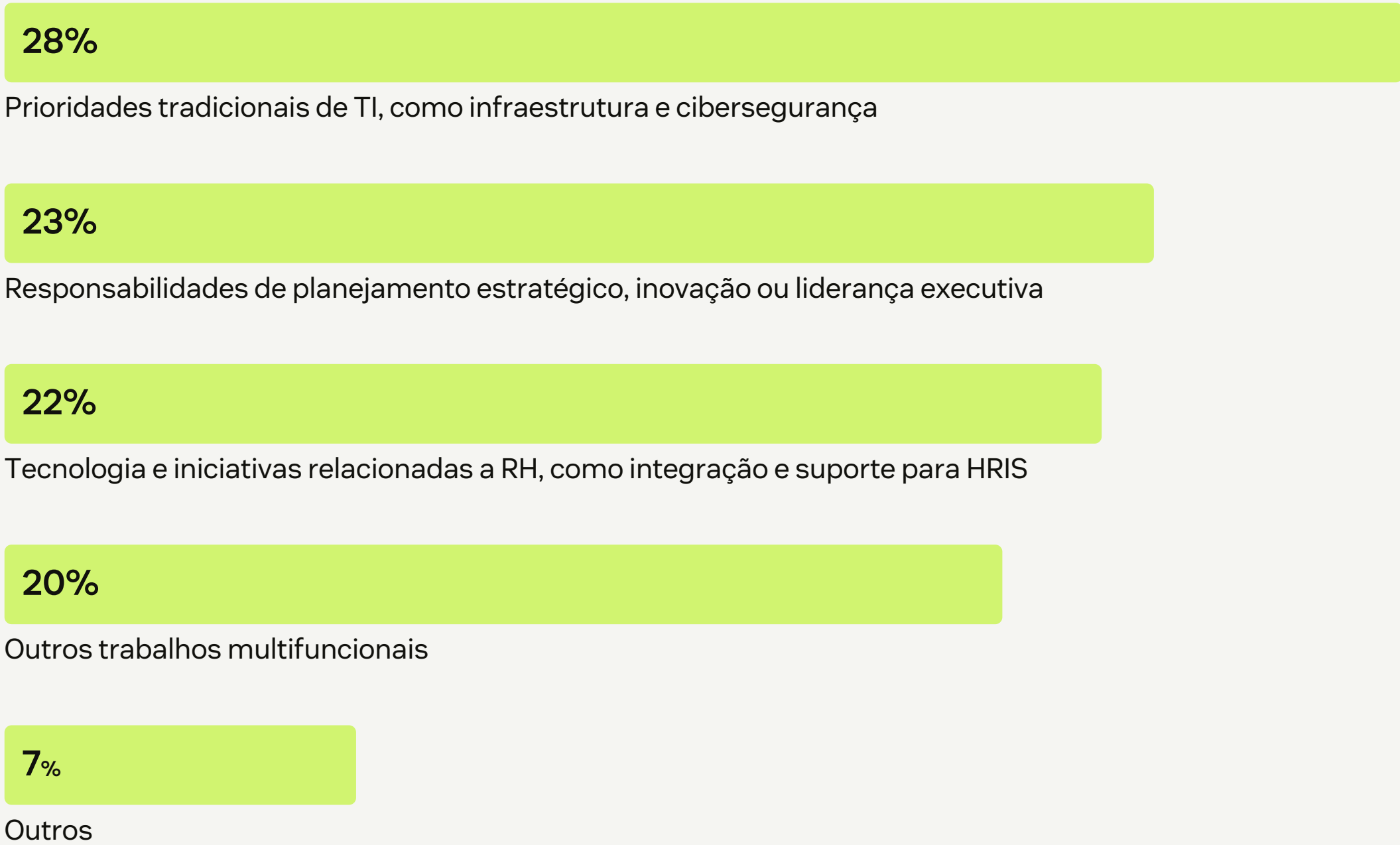
“O trabalho da TI ultrapassou a manutenção de infraestrutura. Agora ela é responsável por garantir a integração perfeita dos sistemas, o alinhamento das permissões e o fluxo seguro e consistente de dados entre plataformas.”

Os funcionários geralmente utilizam dezenas de aplicativos diferentes – de plataformas de RH e ferramentas de produtividade a sistemas de conformidade e canais de comunicação. Como resultado, a TI passou a ter a função de orquestrar esses sistemas.

Enquanto isso, o trabalho da TI ultrapassou a manutenção de infraestrutura. Agora ela é responsável por garantir a integração perfeita dos sistemas, o alinhamento das permissões e o fluxo seguro e consistente de dados entre plataformas. A habilitação de fluxos de trabalho críticos, como integração, desligamento, provisionamento de acesso, atualizações de dispositivos, atualizações de políticas e suporte multifuncional entre equipes (como RH), permite que as operações ocorram sem problemas.

Na verdade, a TI é uma das principais partes interessadas em quase todos os fluxos de trabalho funcionais. Mas o escopo dela vai ainda mais longe – ultrapassa a utilização e busca garantir que a experiência dos funcionários com sistemas e ferramentas, além de atender às necessidades deles, aumente a produtividade.

Como os líderes de TI de hoje priorizam seu tempo



O estado da TI: a expansão do escopo exige mais de um departamento de TI que já está sobrecarregado

CONTINUAÇÃO

Por sua vez, os líderes de TI estão mudando suas metas para refletir o posicionamento estratégico generalizado deles na empresa, priorizando o trabalho que afeta diferentes áreas (por exemplo, garantir que haja uma estratégia de TI clara e segura). Eles estão concentrados, portanto, em reforçar a segurança dessa estratégia, criar governança dentro da organização, capacitar a própria equipe para uma central de serviços que coloque a IA em primeiro lugar, bem como implementar a IA em funções com necessidades e conhecimentos técnicos distintos.

No entanto, essas novas responsabilidades geram novos desafios. Quando assumem iniciativas da organização de maneira mais ampla, os líderes de TI nem sempre têm as ferramentas certas para trabalhar. Além disso, apesar de em grande parte concordarem que a IA está trazendo novos benefícios para as empresas, ela também traz complexidade.

Devido a esses desafios, os líderes de TI não estão apenas assumindo mais trabalho em toda a empresa, mas fazendo isso com equipes que podem

se sentir esgotadas ou desqualificadas para o trabalho que está por vir. Se não forem resolvidos, os desafios poderão dificultar a prestação eficaz de serviços em grande escala.



Os líderes de TI estão focados em reforçar a segurança dessa estratégia, criando governança na organização.”



O que dizem os líderes de TI: maiores oportunidades e obstáculos			
AS 3 MAIORES PRIORIDADES		OS 3 MAIORES DESAFIOS	
1	Fortalecer a cibersegurança e a privacidade de dados	1	Esgotamento da equipe de TI
2	Melhorar a experiência do funcionário em geral	2	Lacunas de talentos e escassez de habilidades
3	Expandir a capacidade de autoatendimento usando IA e automação	3	Expansão/complexidade das ferramentas

Como reforçar a satisfação dos funcionários para gerar uma força de trabalho mais produtiva

Apesar dos obstáculos enfrentados, os líderes de TI entendem a função crítica que exercem em termos de elevar a experiência do funcionário. INa realidade, quase todos os líderes de TI acreditam que o trabalho do departamento deles têm impacto na produtividade dos funcionários, satisfação no trabalho e confiança do funcionário.

É por isso que eles estão substituindo as métricas puramente operacionais por métricas baseadas em experiência. Para os líderes de TI, um serviço elevado não serve apenas para deixar os funcionários mais felizes – embora isso também seja importante. Um aumento na satisfação do funcionário gera outros resultados reais para os negócios, como maior retenção e melhor produtividade, sem falar em clientes mais satisfeitos.

Eles também estão se concentrando em como gerar resoluções melhores rapidamente e sem custos significativos. Isso leva à utilização de métricas mais integrais que dialogam com a produtividade geral da organização e a eficácia das resoluções fornecidas.

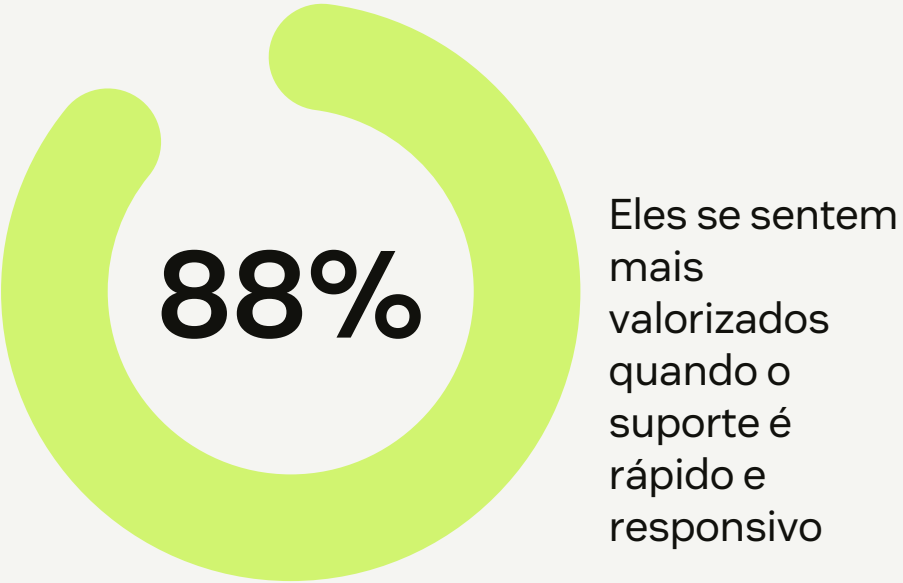
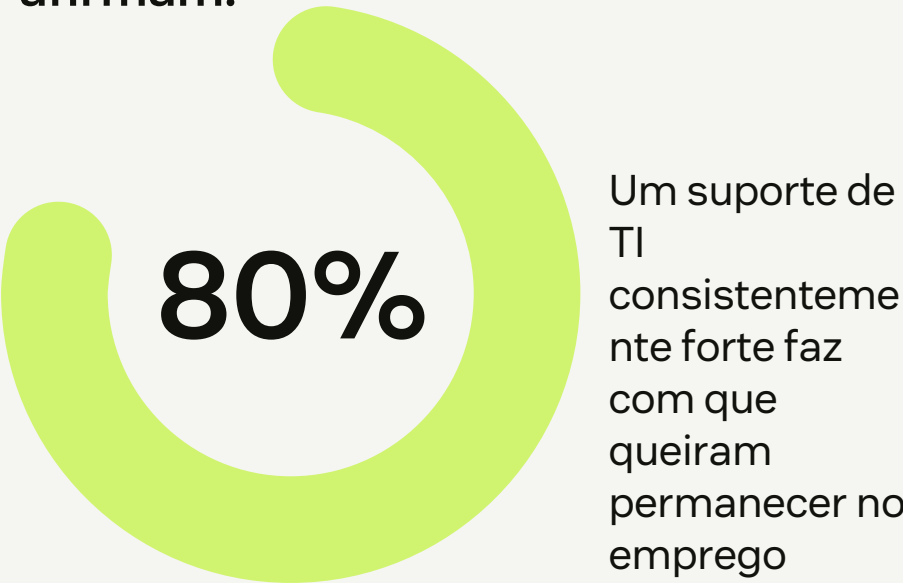


A pressão para enfrentar o aumento nas expectativas do funcionário

As organizações têm muito a ganhar quando oferecem um serviço de alto nível. De acordo com nossa pesquisa, quase todos os funcionários concordam que resoluções de TI em tempo hábil auxiliam na produtividade (92%), os ajudam a se sentir engajados no trabalho (90%) e fazem com que se sintam valorizados como funcionários (88%).

Um serviço de TI rápido e confiável aumenta o engajamento e a fidelidade dos funcionários

Porcentagem de funcionários que afirmam:



CLIENTE EM DESTAQUE



LGitHub I aproveitando integrações perfeitas dentro da plataforma Zendesk, a GitHub permite que seus agentes de TI possam visualizar o contexto de ativos do funcionário – como notebooks atribuídos e tarefas de integração – e agir instantaneamente sem trocar de solução. Os resultados?

- Redução de 15% no tempo de resolução

para tickets relacionados a ativos

- Maior segurança no provisionamento de

ativos

- Diminuição dos encaminhamentos manuais nos setores de RH e TI, aumentando a CSAT geral da empresa para 95%

Aprenda com a GitHub

Como reforçar a satisfação dos funcionários para gerar uma força de trabalho mais produtiva

CONTINUAÇÃO

Embora nossa pesquisa mostre que os departamentos de TI estão conseguindo atender às necessidades básicas dos funcionários (ou seja, resolvendo problemas e mantendo os funcionários informados), há espaço para melhorias



Esperar horas (ou dias) por resoluções é um grande problema.”

Para começo de conversa, não é preciso haver uma indisponibilidade de TI em toda a empresa para prejudicar a produtividade. Nossa pesquisa indica que, **quase três em cada quatro funcionários (74%) afirmam que um simples problema técnico pode interromper um dia de trabalho.** Enquanto isso, quase metade (40%) dos funcionários entrevistados disseram que temem a hora de entrar em contato com a TI. TEles têm receio de precisar fazer malabarismos, se repetir ou não se sentir ouvidos. Para eles, esperar horas (ou dias) por uma resolução é um grande problema.

Tabela de desempenho dos funcionários: o que funciona e o que não funciona com a TI

O QUE OS FUNCIONÁRIOS ACHAM QUE O DEPARTAMENTO DE TI FAZ BEM	O QUE PRECISA MELHORAR
 Resolver problemas técnicos	 Repetir um problema para várias pessoas
 Manter práticas de dados seguras	 Reabrir tickets em diferentes departamentos
 Promover a confiança dos funcionários na IA para tarefas básicas, como esclarecimento de dúvidas sobre políticas, redefinições de senha e instalações de software	 Promover a confiança dos funcionários na IA para tarefas complexas ou sensíveis
 Sentirem-se informados	 Velocidade, clareza e empatia

Como reforçar a satisfação dos funcionários para gerar uma força de trabalho mais produtiva

CONTINUAÇÃO

Em vez disso, os funcionários querem uma solução rápida que não os obrigue a fazer malabarismos. Melhor ainda: adorariam que seus problemas fossem resolvidos antes mesmo de acontecerem. Dessa forma, podem ser mais produtivos, ter dias de trabalho mais tranquilos e sentir menos estresse.

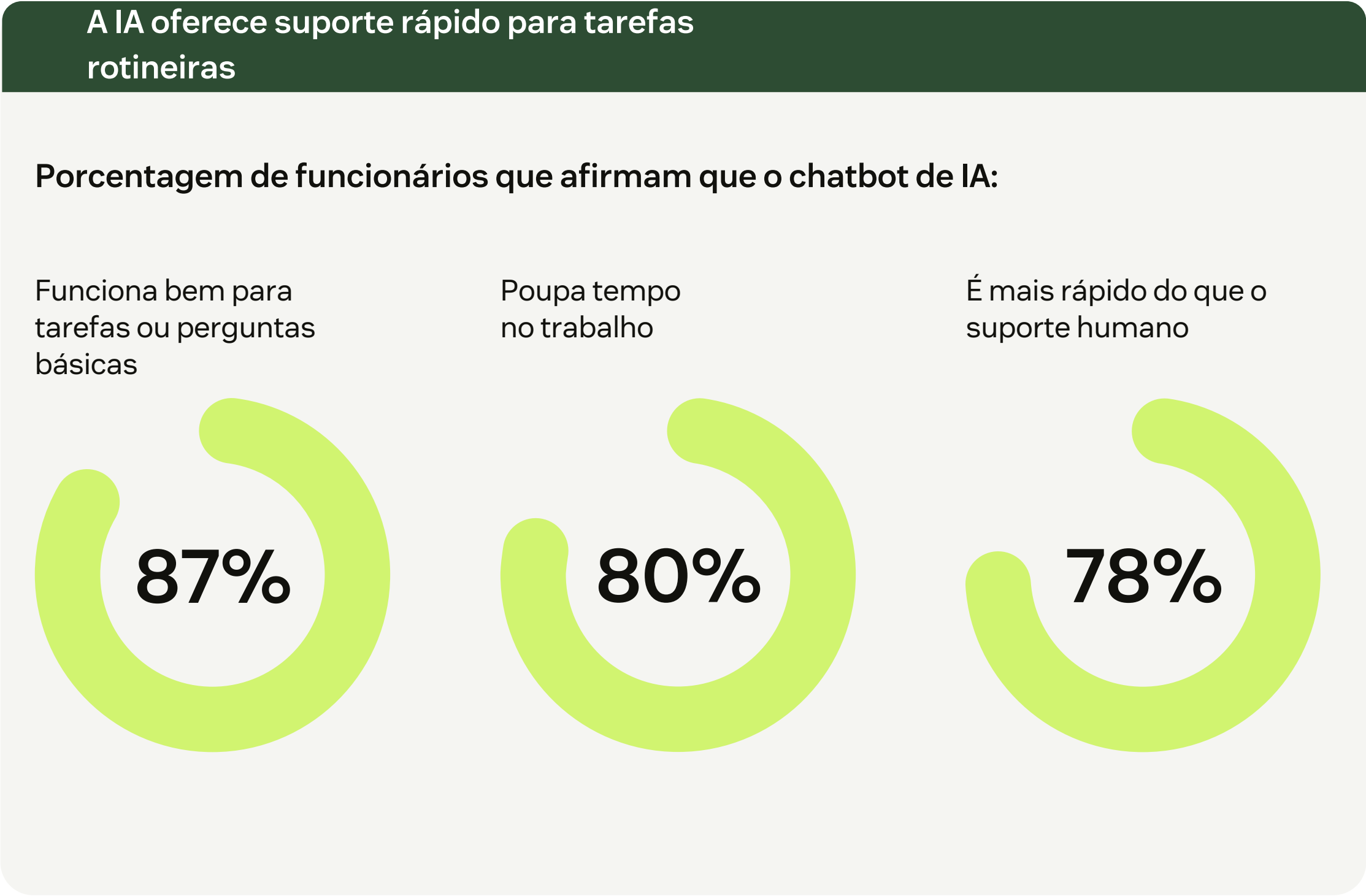
Os líderes de TI reconhecem a IA como uma forma de atender às necessidades dos funcionários, implementando soluções de IA que atingem as expectativas deles. Por sua vez, os funcionários gostam de usar a IA para solicitações simples e rotineiras. Eles a consideram eficiente, rápida e, muitas vezes, surpreendentemente eficaz.

Contudo, embora muitos funcionários estejam se sentindo mais confortáveis com a IA, eles ainda têm problemas de confiança, especialmente no que diz respeito a tópicos complexos. Para conquistar a confiança dos funcionários, os líderes de TI precisam prestar de forma contínua um serviço rápido e consistente que prove que a IA é capaz de resolver esses mesmos problemas.

Como é esse nível de serviço? Quando um funcionário entra em contato por causa de um problema de TI, ele não pode esperar dias ou semanas para receber uma resposta – ou para ter uma resolução. Ele precisa confiar que, além de receber uma resposta rápida todas as vezes, a interação será otimizada e a solução será precisa. Só assim o funcionário sairá da experiência com sentimentos de satisfação e confiança.



Os funcionários gostam de usar a IA para solicitações simples e rotineiras. Eles a consideram eficiente, rápida e, muitas vezes, surpreendentemente eficaz.”



Soluções modernas que colocam a IA em primeiro lugar abrem caminho para um serviço otimizado

À medida que as organizações evoluem, os líderes de TI buscam soluções simplificadas capazes de reduzir a expansão de ferramentas, bem como facilitar as experiências dos funcionários e da função de suporte.

Os funcionários também almejam essa simplicidade: 78% querem entrar em contato com um ponto central para pedir ajuda com um problema, seja ele relacionado a TI, RH ou uma política da empresa.

Em termos de futuro, os líderes de TI estão investindo em soluções de serviço que oferecem exatamente isto: simplicidade, facilidade de uso e a capacidade de integrar a IA em suas organizações em grande escala. Em outras palavras, uma solução de serviço que funcione não apenas para a TI, mas para todos os departamentos.

O que é mais importante em uma solução de ITSM?	
OS PRINCIPAIS CRITÉRIOS DE ACORDO COM MIL LÍDERES DE TI GLOBAIS:	
1	Segurança e conformidade
2	Capacidades de IA e
3	Facilidade de uso
4	Integração com sistemas existentes
5	Suporte do fornecedor e serviço de qualidade

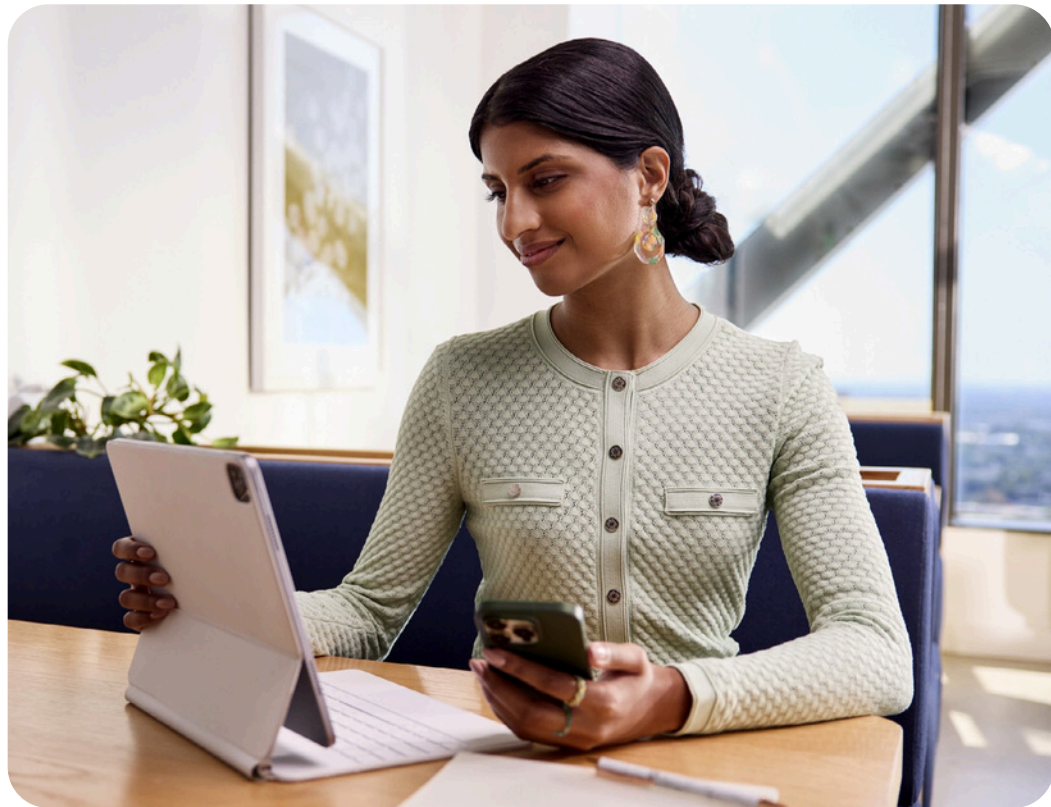


Soluções modernas que colocam a IA em primeiro lugar abrem caminho para um serviço otimizado

CONTINUAÇÃO

Como preencher a lacuna de experiência do funcionário com a IA

Os líderes de TI estão vendo a promessa da IA de ajudar a preencher a lacuna entre aquilo que os funcionários esperam e o que suas equipes são realisticamente capazes de entregar. A De acordo com nossa pesquisa, quase três quartos (74%) dos líderes de TI estão usando a IA no gerenciamento de serviços de TI, seja na maioria dos fluxos de trabalho ou de forma totalmente integrada nas operações.

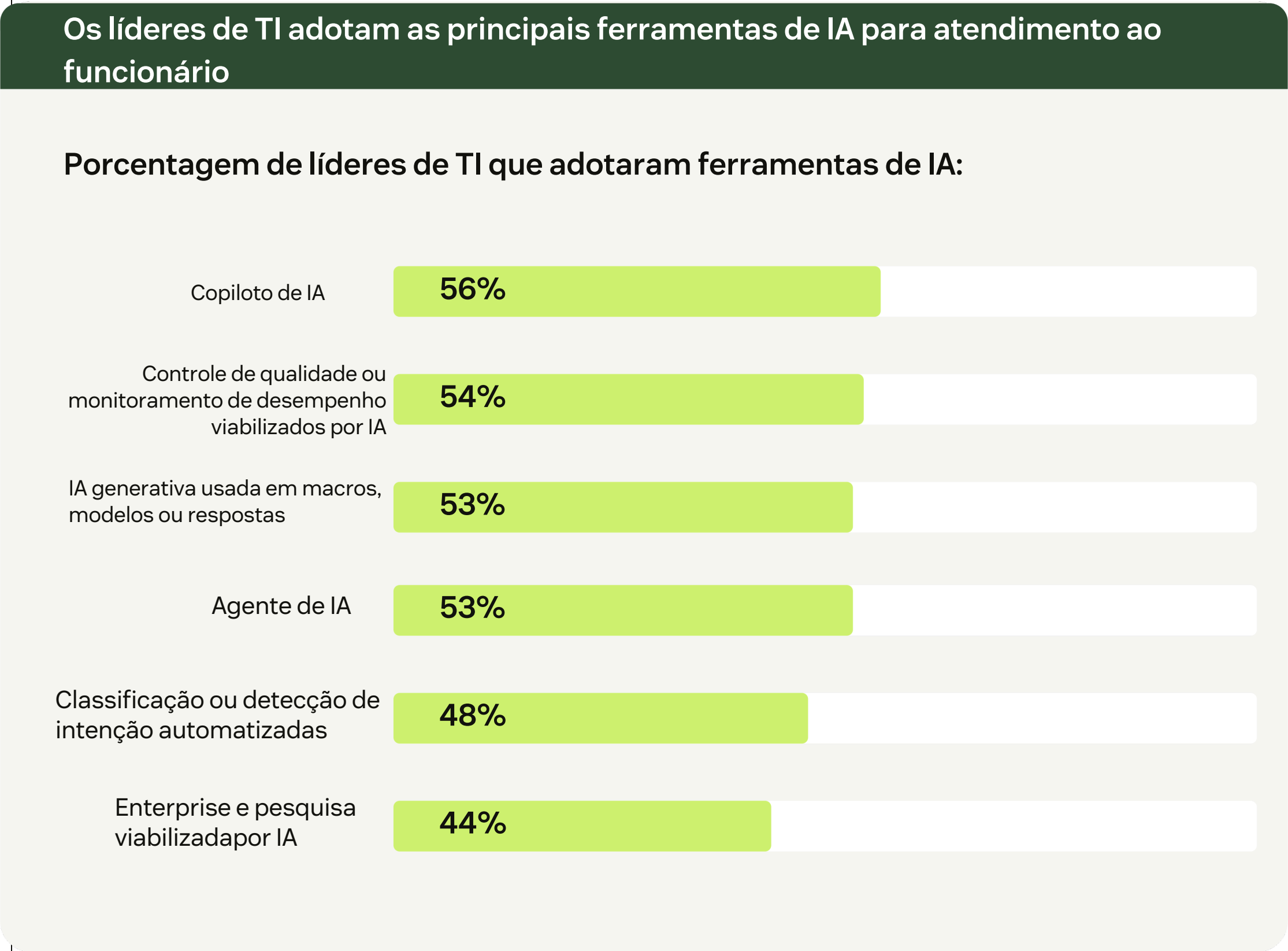


Graças a esses ganhos de eficiência viabilizados por IA, as equipes de TI conseguem ampliar seu alcance e antecipar melhor as necessidades dos funcionários.”

A IA também está ajudando os líderes de TI a impulsionar suas métricas principais: 95% reportaram melhorias mensuráveis da IA nos KPIs do serviço de TI, incluindo um aumento de 17% na satisfação dos funcionários.

Graças a esses ganhos de eficiência viabilizados por IA, as equipes de TI são capazes de ampliar seu alcance e antecipar melhor as necessidades dos funcionários, atingindo as expectativas sem esgotamento.

Em termos de futuro, os líderes de TI estão imaginando como a IA vai redefinir as operações da central de serviços. Muitos planejam uma reestruturação fundamental das funções da central de serviços antecipando o papel maior que a Agentic AI passará a ter.



Porcentagem de líderes de TI que adotaram ferramentas de IA:

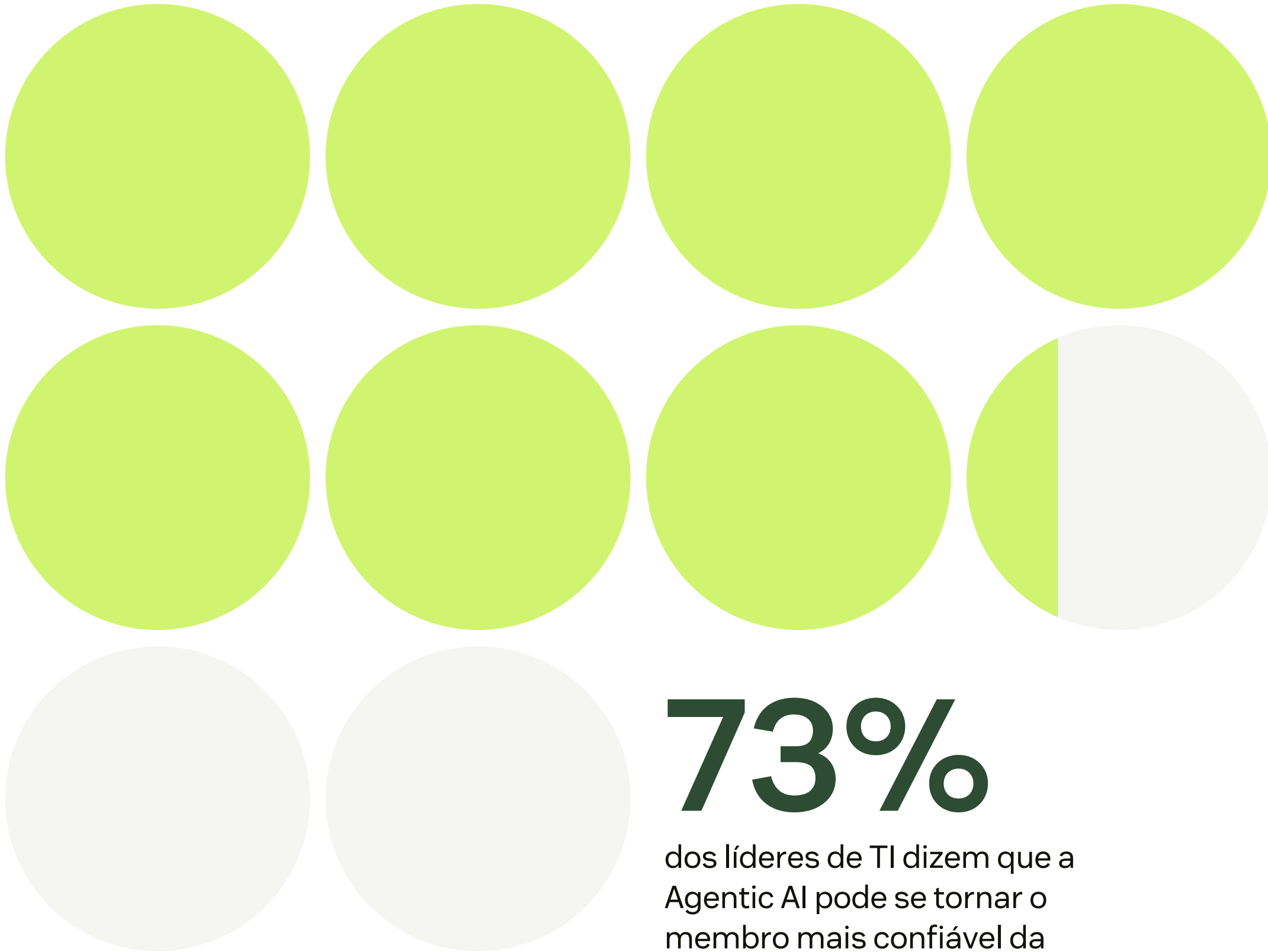
Soluções modernas que colocam a IA em primeiro lugar abrem caminho para um serviço otimizado

CONTINUAÇÃO

IOs líderes de IA nos disseram que, no futuro próximo, a IA não vai apenas transformar a experiência da central de serviços — reduzindo a necessidade do modelo tradicional em camadas —, mas também elevar as funções dos agentes humanos. Em vez de resolver tickets, os agentes humanos vão colaborar com a IA, com a Agentic AI assumindo parte do suporte de nível inferior que pode ser totalmente automatizado. Eles também vão supervisionar a IA, garantindo que ela preste o nível de serviço que os funcionários esperam, sem perder o toque humano.



A IA não vai apenas transformar a experiência da central de serviços, reduzindo a necessidade do modelo tradicional de camadas, mas também vai elevar as funções dos agentes humanos.



dos líderes de TI dizem que a Agentic AI pode se tornar o membro mais confiável da central de serviços de TI

CLIENTE EM DESTAQUE



O Condado de DuPage, um subúrbio de Chicago, Illinois (EUA), oferece serviços críticos para um milhão de residentes, incluindo obras públicas, serviços à comunidade e resposta a emergências. Utilizando o Zendesk Suite com IA para modernizar suas funções de suporte, a central de serviços de IT interna alcançou:

- 95% de diminuição no tempo de resolução
- Respostas 95% mais rápidas para os funcionários
- Score CSAT quase perfeito, de 99,6% em

média.

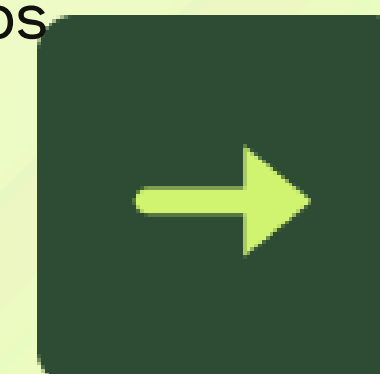
Aprenda com o Condado de DuPage



Lidere a transformação da TI na sua organização

Nossos dados são claros: uma experiência do funcionário melhor não produz apenas funcionários mais felizes. É um dos fatores principais para a produtividade. Um serviço de TI consistente e otimizado será o principal diferencial para a empresa moderna.

Na era das expectativas de nível de consumidor, o custo da inação é alto. Com as equipes de TI sendo puxadas para mais direções, é inevitável que surjam problemas. As organizações que continuam a operar sem uma estratégia clara de IA terão quedas na produtividade, diminuição da confiança dos funcionários e, em última análise, perda dos melhores talentos. As organizações focadas no futuro estão investindo na experiência do funcionário para evitar atrasos na produtividade, impulsionar os negócios e, por fim, gerar resultados finais melhores.



Lidere a transformação da TI na sua organização

CONTINUAÇÃO

Como lidar com a próxima onda de experiência do funcionário

As equipes modernas de TI devem usar a IA para atingir as expectativas crescentes dos funcionários – ou correm o risco de ficar para trás. Estas dicas podem ajudar você a começar:



Dica 1:
preste um serviço de TI sem problemas com suporte por IA sempre ativo

OO suporte sob demanda eleva a experiência do funcionário. Com os agentes de IA, seus funcionários têm acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolver solicitações sem intervenção humana. Você também pode usar a IA generativa para criar uma central de ajuda instantaneamente, permitindo que os funcionários se ajudem a qualquer momento.



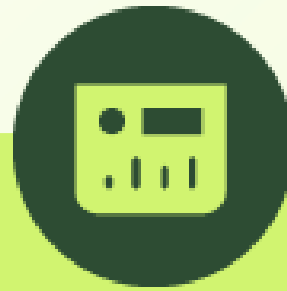
Dica 2:
integre o suporte por IA sem falhas no fluxo de trabalho

Coloque a IA para trabalhar sempre que seus funcionários e equipes de TI precisarem de ajuda. Os agentes de IA podem ir além da central de ajuda e fornecer suporte instantâneo onde seus funcionários estiverem – de voz e chat a SMS e e-mail. O copiloto, um assistente para agentes viabilizado por IA, trabalha diretamente dentro dos sistemas de serviço para fornecer sugestões em tempo real baseadas em procedimentos operacionais padrão. Isso ajuda suas equipes de TI a resolver problemas mais rapidamente e a recuperar o tempo para se concentrar em um trabalho mais estratégico.



Dica 3:
ofereça suporte personalizado em grande escala usando uma IA inteligente com reconhecimento de contexto

Conquiste a confiança dos funcionários utilizando agentes de IA que não apenas atendem a solicitações complexas e sutis, mas também transferem para seres humanos de forma transparente quando necessário. Esses agentes de IA usam procedimentos operacionais padrão, histórico do usuário e contexto específico da função para fornecer um suporte personalizado e relevante para cada situação.



Dica 4:
troque a TI reativa pela proativa com insights e análises baseados em IA

Utilize as análises viabilizadas por IA para ter visibilidade em tempo real do desempenho da TI e do comportamento do usuário. Os insights preditivos também ajudam a evitar problemas antes que eles ocorram, permitindo que sua equipe de TI melhore proativamente as operações e recupere o tempo para fazer um trabalho estratégico e de alto impacto.



Dica 5:
leve o suporte viabilizado por IA para além da TI e aumente o impacto

Escolha uma plataforma de serviço viabilizada por IA que possa preparar facilmente outros departamentos (como RH, Finanças e Instalações) para gerenciar seus próprios fluxos de trabalho e bases de conhecimento de forma independente. Isso permite que a TI mantenha a supervisão por meio de um sistema unificado, ao mesmo tempo que promove a autonomia da equipe, reduz silos e simplifica a manutenção do sistema – diminuindo o TCO e garantindo suporte consistente e de alta qualidade em toda a empresa.



Somente a Zendesk fornece uma solução escalável e fácil de usar criada para gerar resoluções reais e produzir resultados mensuráveis em cada equipe, da eficiência à satisfação dos funcionários.

Desde a construção de uma central de ajuda viabilizada por IA que possibilita o autoatendimento do funcionário a um copiloto de IA que dá suporte à sua equipe da central de serviços de TI (e muito mais), oferecemos as capacidades de IA e automação de que você precisa para prestar um serviço de TI simples, centrado no funcionário.

O futuro do serviço de TI chegou. Juntos, podemos ajudar você a prestar um serviço de TI eficiente e personalizado em grande escala, dando aos funcionários as ferramentas e a motivação para gerar resultados comerciais melhores

Quer transformar o atendimento ao funcionário? **Comece agora.**



Metodologia: em junho de 2025, a Zendesk entrevistou mil líderes de TI e mil funcionários sobre o estado da TI e a experiência do funcionário. Os líderes de TI entrevistados ocupavam cargos de vice-presidência ou superiores, enquanto os funcionários representavam uma amostra diversa em termos de idade, gênero e setor de atuação. Os entrevistados são dos Estados Unidos, Reino Unido, Alemanha, França, Brasil e Austrália.

