TeamViewer

Estratégia Shift Left: O playbook de maturidade do digital workspace para líderes de TI

Um guia prático para evoluir de uma TI reativa para uma abordagem preditiva.



Sumário

(Links clicáveis)

00 · **Introdução**
Da visão de digital workplace à maturidade operacional 03

01 · **A evolução do digital workspace** 06

02 · **Por que a maturidade digital não avança** 10

03 · **O gap da maturidade: onde o atrito digital persiste** 13

04 · **Superando o gap de maturidade no digital workspace** 17

05 · **O playbook da estrtégia Shift Left** 21

06 · **Estruturando equipes de TI com foco em experiência** 26

07 · **Conclusão**
A jornada da maturidade 29

Introdução

Do digital workplace à maturidade operacional

Você acredita que a transformação digital do seu local de trabalho está concluída?

Você investiu em soluções de colaboração de última geração, ferramentas de gerenciamento de terminal e infraestrutura de segurança. Você adotou o trabalho híbrido e digitalizou fluxos de trabalho essenciais. No papel, sua transformação parece completa.

Mas será que as melhorias no seu ambiente de trabalho digital estão gerando valor mensurável? E quando surgem problemas, o que acontece?

O padrão é familiar: um funcionário enfrenta dificuldades com o sistema digital e abre um chamado. Na sequência, o departamento de TI **reage** com uma investigação e eventual resolução. No entanto, mesmo as ferramentas mais avançadas terão um desempenho inferior em um modelo operacional estritamente reativo, porque esse modelo existe para resolver problemas, não para evitá-los.

O atrito inevitavelmente retorna. Isso impacta a produtividade dos colaboradores, aumenta os custos operacionais e mina a confiança na TI.

Esse é o gap - ou lacuna - entre a visão e a maturidade do digital workspace.

1.3



É o número médio de dias de trabalho mensais que os colaboradores perdem devido a atritos digitais.

O Impacto do Atrito Digital, Relatório de 2025

Recentemente, realizamos uma pesquisa com 750 profissionais de TI sobre a experiência digital do colaborador (DEX) em suas organizações. Em seis frentes essenciais da DEX, a pontuação média de maturidade é **17 de 30 (57%).** A empresa típica cria processos, métricas e treinamentos repetíveis para promover a maturidade do ambiente de trabalho digital, mas muitas delas não os aplicam de forma consistente. Apenas uma pequena minoria atinge níveis preditivos.

Este é o platô que muitos enfrentam: equipados com ferramentas modernas, progredindo em direção à previsão e prevenção, mas ainda operando de forma reativa. A próxima fase da transformação digital do ambiente de trabalho exige que as equipes de TI detectem problemas antes que causem interrupções, automatizem a correção e remediação, e aprimorem continuamente a experiência digital do colaborador.

Em outras palavras, é preciso inverter o jogo. E é aí onde entra a **estratégia Shift Left.**

Este playbook mostra como a estratégia Shift Left funciona na prática. Baseado em pesquisas e insights do mundo real, este playbook descreve como passar do suporte reativo para uma TI proativa e preditiva.

57%

é a pontuação média de maturidade em seis frentes principais da DEX

Estratégia Shift Left

DEFINIÇÃO

A estratégia Shift Left visa aproximar a detecção, o diagnóstico e a resolução de problemas do usuário final, reduzindo a dependência do suporte técnico e acelerando o tempo de resolução. No digital workplace e na Computação do Usuário Final (EUC), a estratégia é impulsionada por uma melhor visibilidade dos endpoints, monitoramento proativo e ferramentas de autoatendimento e automação, permitindo que equipes de nível 0/1 ou até mesmo os próprios colaboradores resolvam problemas que antes exigiam intervenção especializada. Isso reduz o volume de chamados, diminui os custos de suporte e melhora a experiência digital no geral.

A evolução do digital workspace

A evolução do digital workplace

O ambiente de trabalho digital evoluiu em fases distintas, cada uma redefinindo **como a TI apoia os negócios.** Entender esse contexto é fundamental na jornada rumo à maturidade do ambiente de trabalho digital.

Foco em infraestrutura

O ambiente de trabalho digital já foi definido pela infraestrutura. O papel da TI era manter dispositivos, redes e sistemas on-premises. Downtime, disponibilidade e controle eram as métricas de sucesso. Os colaboradores trabalhavam em ambientes fixos e, nos bastidores, a TI mantinha os sistemas funcionando. Quando algo falhava, **a TI atuava de forma reativa** para corrigir o problema.

Aumento da complexidade da TI

A computação em nuvem e as aplicações SaaS marcaram a próxima grande mudança. Sem depender de um único local ou dispositivo, os trabalhadores passaram a acessar ferramentas de qualquer lugar. As organizações adotaram rapidamente plataformas de colaboração, serviços em nuvem e gestão de dispositivos móveis.

Isso possibilitou o trabalho híbrido em larga escala e introduziu **novas camadas de complexidade.** Os ambientes de TI tornaram-se mais distribuídos e mais difíceis de gerenciar por meio das abordagens reativas tradicionais.

Operações orientadas

Hoje, os melhores ambientes de trabalho digitais são **operações orientadas pela experiência e impulsionadas por IA.**

Organizações com visão de futuro estão focando no desempenho do ambiente de trabalho digital: sua eficácia operacional, o impacto na produtividade e a geração de valor mensurável para os negócios. Essa mudança de foco permite que as equipes de TI possam ir além do gerenciamento de dispositivos e da resolução de tickets. Agora, passam a moldar experiências e impulsionar o negócio a novos patamares de produtividade, transformação e crescimento.

DEX conecta o que a TI oferece — dispositivos, aplicativos, conectividade, suporte — com a forma como seus funcionários vivenciam a tecnologia em seu trabalho diário.

A evolução do digital workspace



Foco em infraestrutura
Gerenciamento de dispositivos, redes, e sistemas on-premises



O aumento da complexidade na TI
Nuvem, SaaS e ambientes de trabalho híbrido



Operações orientadas pela experiência
Estratégias orientadas por IA e focadas nos trabalhadores

Quando o atrito não é controlado

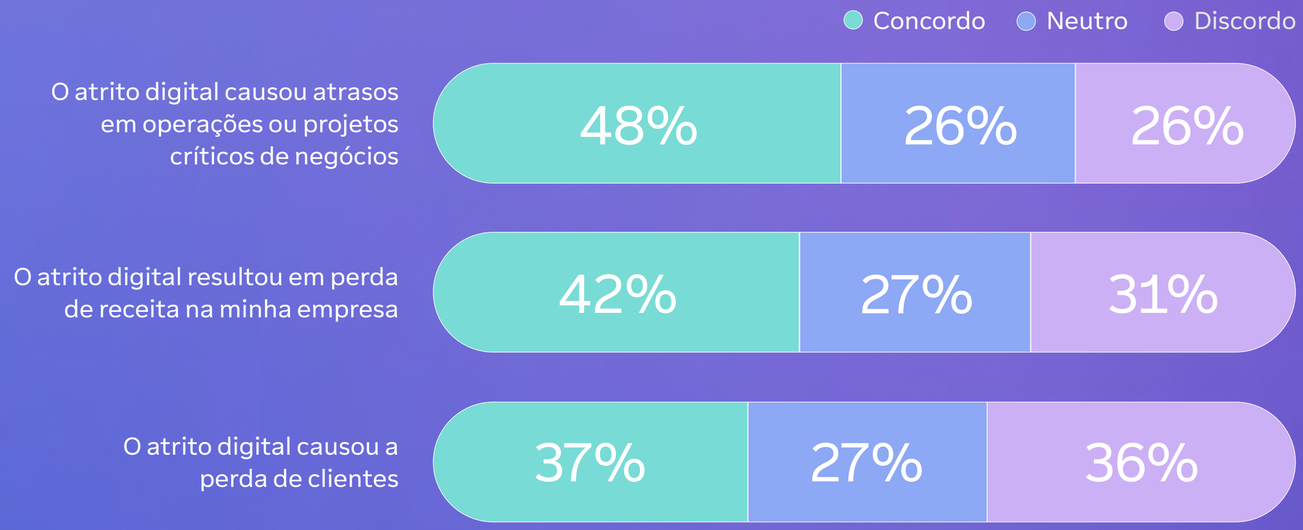
O atrito digital não fica isolado, ele se acumula. Como destaca o relatório Impact of Digital Friction 2025, o que começa como problemas técnicos pontuais pode rapidamente se espalhar para outras áreas da empresa.

> “Aproximadamente metade (48%) dos entrevistados relatam que o atrito digital causou atrasos em operações ou projetos críticos no último ano, enquanto 42% citam perda direta de receita e 37% afirmam que suas organizações perderam clientes devido a falhas de TI.”

Se não for tratado, o atrito digital compromete a produtividade, o desempenho e a confiança. Manter os sistemas e reagir aos problemas não é suficiente.

É preciso monitorar, manter e aprimorar ativamente a experiência, e é aí que entra a maturidade do ambiente de trabalho digital.

Impacto do atrito digital nos resultados de negócios



O Impacto do Atrito Digital, Relatório de 2025

Por que a maturidade do digital workplace é importante?

Em ambientes maduros, tecnologia, experiência e operações se alinham aos resultados de negócios. Os trabalhadores podem se concentrar em atividades de maior valor sem interrupções, a TI opera de forma proativa e as equipes medem continuamente a experiência digital, viabilizando a adoção da IA e a inovação. O ambiente de trabalho digital deixa de ser apenas infraestrutura. Passa a ser um motor de desempenho para o negócio.

Maior produtividade

com os trabalhadores dedicando menos tempo à resolução de problemas e mais tempo à geração de valor.

Melhor experiência para o colaborador

com redução de atrito e tempo de indisponibilidade, além de maior engajamento e retenção.

Maior eficiência operacional

com menos problemas recorrentes e menos intervenção manual.

Melhores resultados de negócios

da maior resiliência à melhoria da experiência do cliente.

Isso se traduz em impacto tangível:
A maturidade muda o foco do gerenciamento de ferramentas para a entrega de resultados, conectando diretamente o desempenho da tecnologia ao valor para o negócio. E essa evolução está mudando de forma significativa o que as organizações esperam das equipes de TI.

Por que a maturidade digital não avança

Por que a maturidade digital não avança

Após anos investindo na modernização do ambiente de trabalho digital, é fácil acreditar que a maturidade virá naturalmente. Embora algumas bases possam estar estabelecidas, o modelo operacional precisa evoluir no mesmo ritmo. Por isso, a maturidade não é definida pelas ferramentas que as organizações implementam. **Ela é definida pela eficácia com que o ambiente de trabalho digital opera.**



Andrew Hewitt, Vice-Presidente de Tecnologia Estratégica da TeamViewer

"O papel moderno da TI é apoiar a maturidade do ambiente de trabalho digital, proporcionando uma experiência digital excepcional para os trabalhadores, otimizando as operações e impulsionando a adoção da IA em toda a empresa."

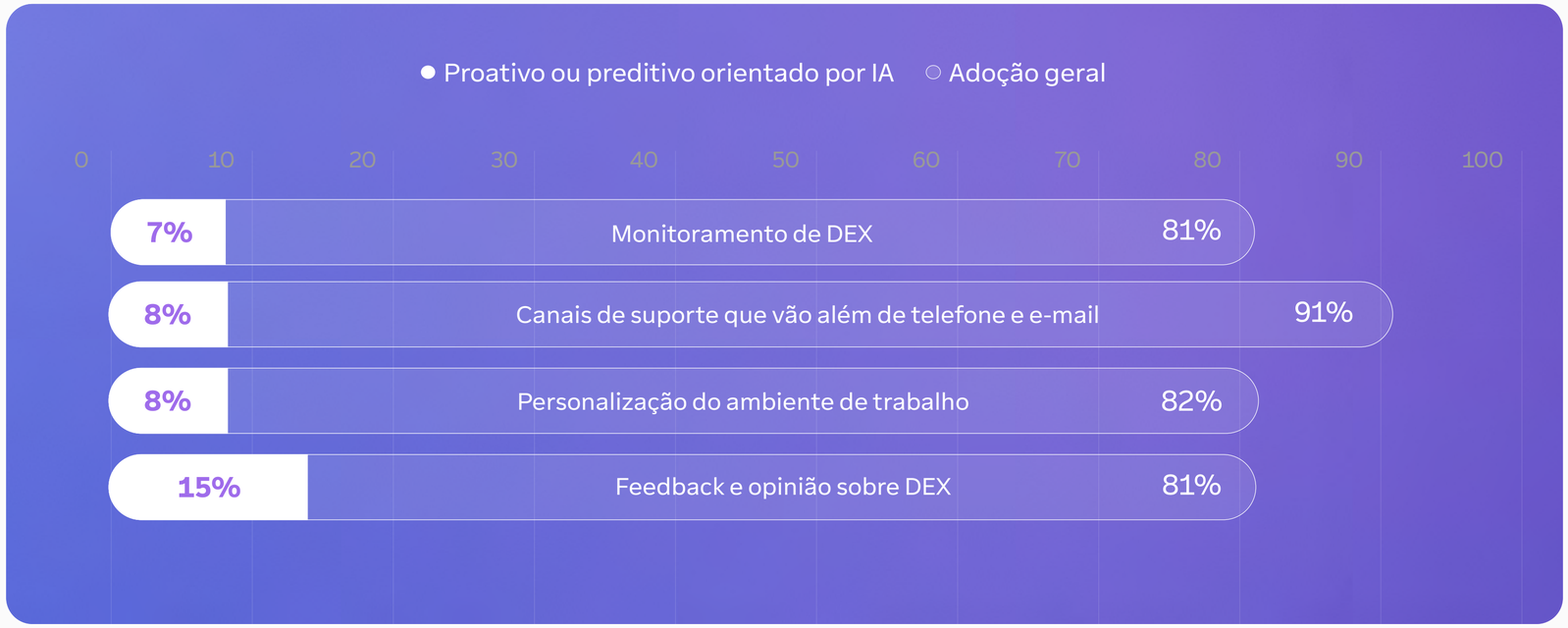
O platô dos 57%

Quando falamos sobre a maturidade do ambiente de trabalho digital, observamos um platô claro. Nossa pesquisa recente, onde foram entrevistados 750 profissionais de TI, revela que a pontuação média de maturidade em DEX é de **17 de 30, o que corresponde a apenas 57% da maturidade máxima.**

Nesse nível, as organizações padronizam processos, adotam ferramentas e criam fluxos de trabalho repetíveis. Mas ainda não atuam de forma **proativa nem orientada por IA.**

Em todas as frentes, o mesmo padrão se repete:

- 81% monitoram DEX, mas apenas **7% utilizam recursos preditivos orientados por IA.**
- 91% oferecem canais de suporte além de telefone e e-mail, mas apenas **8% utilizam suporte proativo baseado em IA.**
- 82% oferecem opções de personalização do ambiente de trabalho, mas apenas **8% entregam personalização adaptativa orientada por IA.**
- 81% vão além da coleta ad hoc de feedback de DEX, mas apenas **15% utilizam insights preditivos orientados por IA sobre percepção ou análise de percepção integrada.**



O resultado é um efeito de teto, com as equipes de TI enfrentando:

- **Inércia operacional** Processos concebidos para suporte reativo
- **Fragmentação de ferramentas** Múltiplos sistemas sem visão ou ação unificadas
- **Equipes isoladas** Equipes de endpoint, service desk e aplicações atuando de forma independente
- **Fluxos de trabalho reativos** Solução de problemas após a interrupção, não antes

Profissionais de TI descrevem ambientes caracterizados por repetição, fragmentação e ineficiência.

"As pessoas e os departamentos estão muito focados em seus próprios objetivos em vez do bem comum."

Gerente de TI, setor de Serviços e Consultoria de TI

"Parece que consertar uma coisa quebra outra, e pode ser uma dança constante tentar fazer as coisas funcionarem juntas."

Diretor de Operações de TI, Indústria de Manufatura

"Considero frustrante o número de dependências envolvidas. O progresso muitas vezes depende de múltiplos sistemas, equipes ou aprovações, o que pode retardar a entrega mesmo quando a solução em si é clara."

Engenheiro de Suporte Técnico, Indústria de Segurança de Dispositivo e Redes

"Uma das maiores frustrações de trabalhar com TI é lidar com problemas que poderiam ser evitados, mas continuam acontecendo, muitas vezes por falta de tempo, restrições de orçamento ou resistência a mudanças."

Analista Sênior de Suporte de TI, setor de serviços financeiros

O gap da maturidade: onde o atrito digital persiste

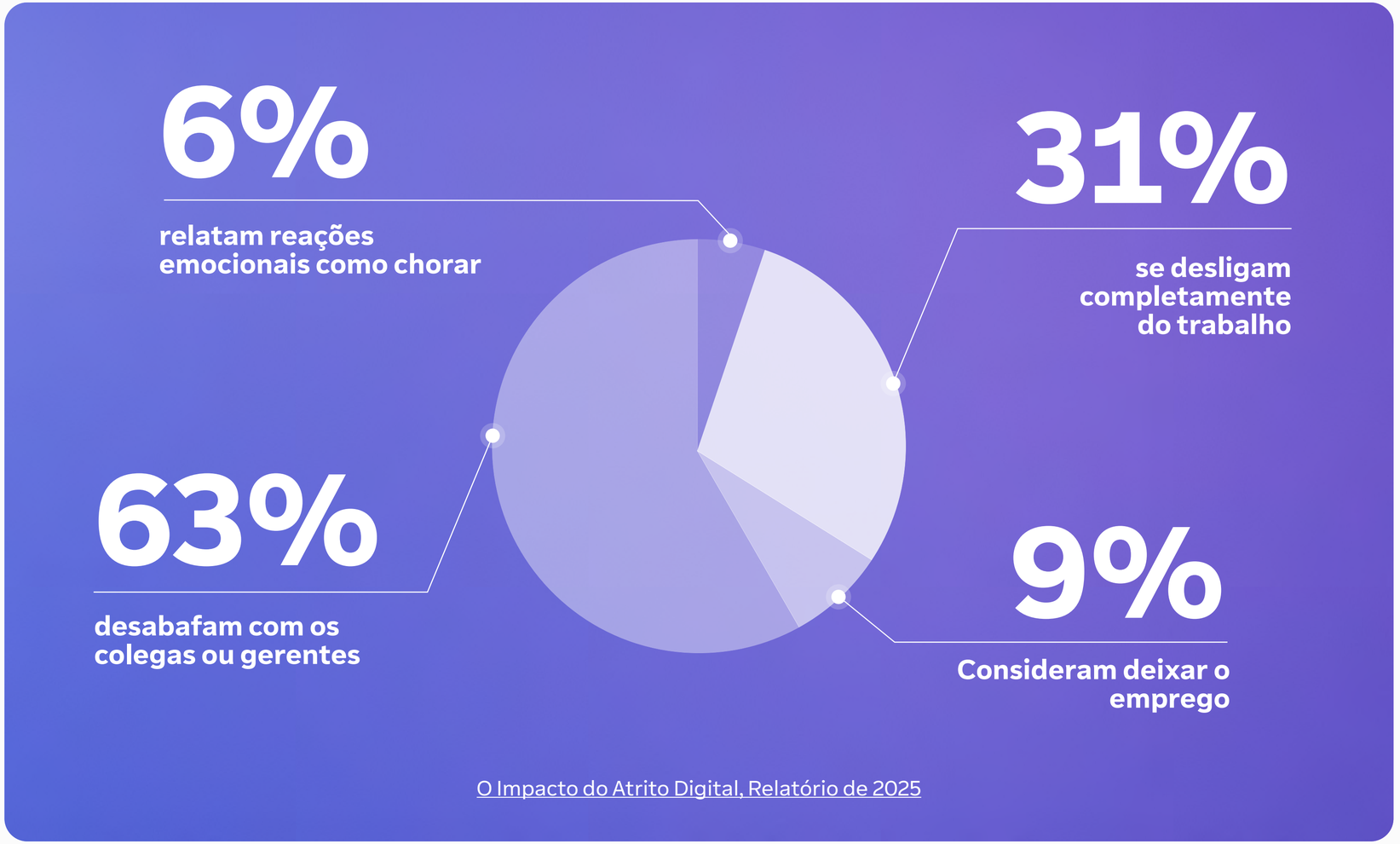
O gap da maturidade: onde o atrito digital persiste

Imagine começar o dia com uma tarefa simples, como participar de uma reunião ou acessar um arquivo, e ser impedido por um dispositivo lento ou uma falha no login. Minutos se passam, o trabalho trava e a frustração aumenta.

Quando a tecnologia falha, os trabalhadores sentem o impacto. Muitos desabafam com colegas ou gestores (63%), alguns se afastam do trabalho (31%) e uma parcela menor, mas relevante, relata reações como chorar (6%). Já 9% chegam a considerar deixar o emprego.

Essas constatações revelam que, apesar do progresso em algumas áreas, o atrito digital persiste.

Esse é o gap da maturidade do digital workspace



Entendendo o atrito digital

Atrito digital é qualquer desafio relacionado à tecnologia no local de trabalho que impeça seus funcionários de realizarem suas tarefas com eficiência ou, em alguns casos, que os impeça de desempenharem suas funções de forma completa.

Ocorre quando sistemas, aplicações ou dispositivos não funcionam como deveriam, interrompendo fluxos de trabalho e limitando a produtividade. Isso pode acontecer em qualquer ambiente, de desktops em escritório e configurações híbridas a operações em campo e ambientes industriais.

Nosso relatório sobre o impacto do atrito digital destaca os tipos mais comuns de atrito digital:

- Problemas de conectividade (88%)
- Falhas de hardware (80%)
- Falhas ou travamentos de software (82%)
- Problemas de autenticação (80%)
- Atualizações de software inesperadas (85%)
- Questões de segurança cibernética (66%)

Embora problemas isolados possam parecer inconvenientes, pontuais ou de curto prazo, seu impacto se espalha e as consequências são significativas:

- Atrasos em projetos e operações críticas
- Perda de receita e oportunidades de negócios perdidas
- Aumento do risco de segurança e conformidade
- Redução da produtividade e do engajamento dos colaboradores
- Perda da confiança na TI e sistemas digitais

Onde a maturidade falha

É possível ver claramente a lacuna entre investimento digital e maturidade digital nas operações do dia a dia. Mesmo nos ambientes mais modernos, interrupções ainda acionam fluxos de trabalho de TI.

Esse padrão reativo persiste porque **visibilidade, automação e coordenação** ainda são limitadas. A TI não consegue identificar problemas com antecedência e a remediação geralmente exige intervenção manual. Isso revela uma falta de integração operacional. As ferramentas modernas ainda não estão funcionando juntas para **antecipar e prevenir problemas.**

O atrito digital cria riscos para os negócios. E em ambientes onde a TI opera de forma reativa, esse risco se torna sistêmico.

O custo operacional e humano

A TI reativa tem um custo, tanto operacional quanto para as pessoas que trabalham nos sistemas:

- **Aumento do tempo de resolução,** devido aos problemas de diagnóstico após a falha
- **Aumento do volume de suporte,** com incidentes recorrentes evitáveis
- **Recursos de TI sobrecarregados,** limitando o tempo para iniciativas estratégicas
- **Criação de experiências inconsistentes para os usuários,** reduzindo a produtividade e a confiança

O impacto humano de práticas de TI reativas também é evidente. Como explica um profissional de TI, “um dos aspectos mais frustrantes é ficar preso em um ciclo reativo. Muitas vezes gastamos mais tempo corrigindo problemas repetitivos manualmente do que tendo recursos para implementar soluções proativas de longo prazo que evitariam que esses problemas afetassem os trabalhadores desde o início”. Outro afirma que se sentiria mais satisfeito se tivesse “mais tempo para projetos e melhorias estratégicas”.

Esse feedback reflete ambientes onde a TI está presa em **ciclos de resolução de acidentes**, em vez de ter espaço para inovar e melhorar.

> “Frequentemente, gastamos mais tempo corrigindo problemas repetitivos do que investindo em soluções proativas de longo prazo...”
>
> Diretor de Operações de TI, setor da saúde

Superando o gap da maturidade no digital workspace

Estratégia Shift Left: Superando o gap de maturidade no digital workplace

Fechar o gap de maturidade exige uma mudança fundamental na forma como a TI opera. É nesse contexto que entra o conceito de **Shift Left**.

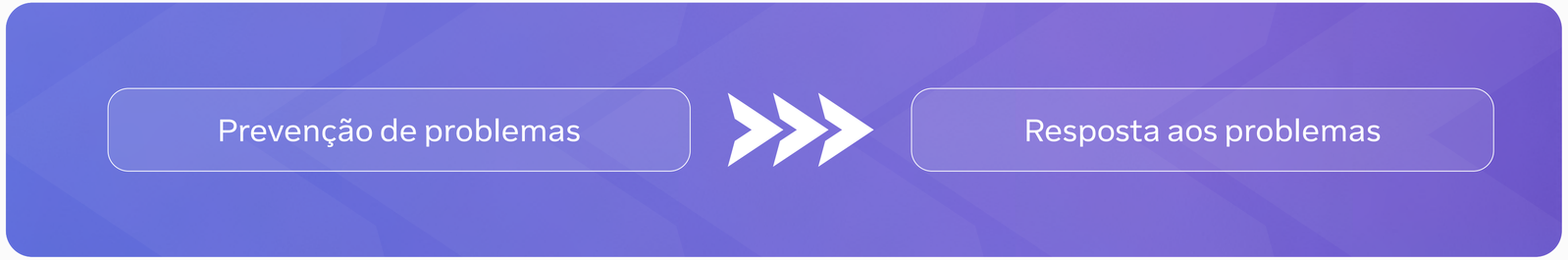
A estratégia Shift Left consiste em a TI identificar e tratar problemas mais cedo, antes que os trabalhadores percebam o atrito, antes de abrirem tickets e, de forma crítica, antes de perderem produtividade.

Em geral, isso reflete uma evolução mais ampla no papel da TI. Não se limitando mais a resolver incidentes, a TI de hoje deve antecipar necessidades, otimizar a experiência e dar suporte ao trabalho contínuo em grande escala.

Na prática, isso significa:

- Detectar problemas antes que se agravem
- Automatizar a correção ou remediação para reduzir o trabalho manual
- Utilizar dados de experiência e desempenho para orientar as decisões
- Melhorar continuamente o ambiente de trabalho digital
- Realizar entrevistas aprofundadas com os colaboradores para criar a experiência certa desde o início

Em outras palavras, Shift Left é o caminho estratégico para se tornar **mais rápido que o atrito.**



Da TI reativa à TI preditiva

A estratégia Shift Left é uma evolução, na qual a organização avança por três estágios de maturidade:

01 Abordagem reativa

Correção de problemas após a ocorrência de interrupções. Tickets, alertas ou reclamações de trabalhadores acionam fluxos de trabalho de TI.

02 Abordagem proativa

A demora na ação impacta a produtividade.
A TI identifica e resolve problemas recorrentes de forma proativa, minimizando o impacto para os trabalhadores.

03 Abordagem preditiva

A automação reduz incidentes repetitivos e gera insights sobre padrões que afetam o desempenho.
A TI antecipa o atrito antes que cause impacto.

As equipes de TI desejam adotar a estratégia Shift Left

Sem se contentar mais em apenas manter os sistemas em funcionamento, as equipes querem eliminar problemas recorrentes, reduzir o esforço manual e focar em atividades de maior valor:

"Gostaria que minha equipe de TI pudesse automatizar mais tarefas rotineiras de manutenção."

Diretor de TI, setor de SaaS e Software

"Gostaria que nossa equipe tivesse mais tempo e recursos para ser proativa. Isso ajudaria a prevenir problemas antes que eles afetem os usuários e faria com que as coisas funcionassem melhor."

Gerente Sênior de Engenharia de TI, setor de administração pública

“Gostaria que conseguíssemos prever problemas antes que surgissem e saber como tratá-los antes que eles saiam do controle.”

Gerente de Segurança da Informação de TI, setor de investimentos

O avanço da estratégia Shift Left é impulsionado por uma necessidade operacional real, e nossa pesquisa mostra que esse movimento já está em curso. Por exemplo, é possível observar a adoção de práticas proativas nos **mais de 22% que utilizam monitoramento automatizado com alertas** e nos **mais de 21% que utilizam fluxos de trabalho automatizados de suporte remoto.**

Embora as práticas preditivas ainda sejam raras, geralmente situando-se entre 5% e 10% em todas as áreas, esses números indicam tanto o progresso alcançado quanto as oportunidades que se apresentam.

O business case para operações preditivas

A transição para a TI preditiva é uma vantagem competitiva. Ao adotar essa estratégia, você verá o impacto em diversas dimensões:

- **A produtividade dos funcionários melhora,** o atrito diminui e os fluxos de trabalho permanecem sem interrupções.
- **A eficiência da TI aumenta** com menoschamados repetitivos e manual. menos resolução de problemas manuais.
- **A resiliência operacional se fortalece** conforme você identifica e aborda os riscos o mais cedo possível.
- **A capacidade de inovação cresce** à medida que as equipes de TI gastam menos tempo "apagando incêndios" .

Essa mudança também está diretamente alinhada com o que os profissionais de TI desejam: menos trabalho repetitivo, mais automação e maior impacto estratégico.

Maior maturidade cria as condições certas para que a TI evolua de uma função de suporte reativa para um papel proativo e até preditivo na geração de desempenho para o negócio.

> “As automações e melhorias de eficiência fazem toda a diferença.”
>
> Vice-presidente de Tecnologia da Informação, Serviços de TI e Consultoria

O playbook da estratégia Shift Left

O playbook da estratégia Shift Left

A essa altura, o business case para adotar a estratégia Shift Left já está claro. Líderes de TI estão sob pressão para melhorar segurança e conformidade, reduzir custos operacionais e entregar uma melhor experiência digital, ao mesmo tempo em que aceleram a automação e a adoção de IA. Ainda assim, muitas equipes continuam presas à resolução de problemas evitáveis.

A estratégia Shift Left oferece um caminho prático ao tratar problemas mais cedo no ciclo de vida, reduzindo interrupções, eliminando trabalho repetitivo e criando espaço para que as equipes de TI foquem em iniciativas estratégicas. O resultado é um modelo operacional mais eficiente, resiliente e orientado à experiência.

Seguindo esse caminho, você pode reduzir sistematicamente tarefas manuais repetitivas, eliminar fontes comuns de atrito digital e melhorar a experiência dos colaboradores em larga escala.

Mas a estratégia Shift Left não é uma iniciativa única. Ela começa com disciplina operacional, avança com automação inteligente e evolui para operações digitais preditivas, impulsionadas por inteligência de experiência. Cada fase constrói confiança, capacidade e impulso, ajudando a operar de forma proativa em um ambiente de trabalho digital que não pode se dar ao luxo de ser reativo.

Este guia descreve essa jornada em três fases: **Estabilizar e padronizar, automatizar e otimizar, e antecipar e prevenir.**



Estabilizar e padronizar as operações estabelece confiança e controle



A automatização e a otimização reduzem a carga de trabalho e aceleram a resolução de problemas



Antecipar e prevenir problemas elimina o downtime e permite decisões mais inteligentes e baseadas em dados

Fase 1
Estabilizar e padronizar

Objetivo: Controle operacional

A Fase 1 foca na retomada do controle da base do ambiente de trabalho digital. Antes de melhorar a eficiência ou a experiência dos trabalhadores, a TI precisa garantir que o ambiente seja seguro, visível e consistente. Sem essa base, automação e IA podem introduzir riscos em vez de reduzi-los.

A primeira prioridade é a **visibilidade dos endpoints.** Uma visão do ambiente em tempo real, baseada em dados, é essencial para entender quais dispositivos existem, se estão em conformidade e como estão se comportando. Isso inclui validar se políticas críticas, como criptografia e controles de conformidade, estão sendo aplicadas e funcionando como esperado. A visibilidade substitui suposições por dados concretos e ajuda a TI a priorizar ações com base no impacto.

Integridade do software é igualmente importante. Os agentes principais de gerenciamento e segurança, como o Intune ou o SCCM, devem estar operacionais e gerando relatórios confiáveis. Quando esses agentes falham silenciosamente, surgem pontos cegos. Isso compromete a segurança, a conformidade e a confiabilidade dos dados. A Fase 1 garante que esses componentes fundamentais funcionem corretamente.

A gestão de patches é outro pilar essencial do controle operacional. Muitas organizações operam com conformidade parcial e sem visibilidade completa. A Fase 1 enfatiza a avaliação do nível de aplicação de patches com base em dados em tempo real e o uso dessas informações para priorizar a remediação. Sem endpoints seguros e atualizados, iniciativas orientadas à experiência não podem ter sucesso.

A padronização do suporte remoto desempenha um papel fundamental na estabilização das operações. As equipes de TI buscam padronizar fluxos de trabalho de suporte e acesso remoto para garantir atendimento consistente aos trabalhadores, independentemente da localização. Isso inclui consolidar ferramentas sobrepostas, reduzir a complexidade operacional e assegurar que o acesso remoto atenda aos requisitos de segurança e conformidade. O objetivo é viabilizar o trabalho híbrido com segurança, eliminando lacunas que aumentam o risco. **Mesmo nesse estágio inicial, a IA já agrega valor**. Em vez de revisar dashboards manualmente, é possível usar análise de correlação de dados de telemetria para identificar problemas de conformidade, detectar riscos emergentes e destacar os principais drivers de tickets. A resolução de problemas com suporte de IA, incluindo o uso inicial de agentes como o Tia (agente inteligente da TeamViewer), ajuda a resolver incidentes com mais rapidez e a direcionar o esforço humano para onde gera maior impacto.

Resultado

O resultado da Fase 1 é uma **base operacional estável**, segura e em conformidade. A organização ganha confiança ao tornar os endpoints visíveis, aplicar políticas e compreender os riscos. Essa base viabiliza um suporte consistente aos trabalhadores e prepara o ambiente para melhorias orientadas à experiência e impulsionadas por IA na próxima fase.

CHECKLIST DA FASE 1

- **Estabelecer visibilidade dos endpoints em tempo real**
  - Monitorar criptografia, conformidade e aplicação de políticas
  - Garantir cobertura em todos os endpoints
- **Avaliar o status de aplicação de patches**
  - Medir a conformidade com base em dados em tempo real
  - Priorizar a aplicação de patches com base no risco
- **Verificar a integridade do software**
  - Confirmar que agentes essenciais, como Intune ou SCCM, estão em execução e reportando corretamente
  - Identificar e corrigir pontos cegos
- **Fortalecer a segurança e a conformidade com insights gerados por IA**
  - Usar dados de telemetria para identificar gaps
  - Identificar antecipadamente os principais geradores de chamados

Fase 2 Automatizar e otimizar

Objetivo: Reduzir o trabalho manual

Com o controle operacional estabelecido, a Fase 2 muda o foco da infraestrutura para a automação e a melhoria da experiência digital. O objetivo é tornar a TI mais eficiente, com redução do esforço manual e eliminação de tarefas repetitivas, além de aprimorar o DEX por meio de uma atuação proativa. Nesse estágio, as equipes de TI analisam onde o atrito digital tem maior impacto. Em vez de reagir a incidentes após a interrupção, insights de experiência e dados de tickets identificam os problemas mais comuns e mais custosos. Isso marca uma mudança clara do foco em manter sistemas para o foco em melhorar a forma como são utilizados.

O primeiro passo é **identificar as principais causas de chamados.** Considere o uso de ferramentas com IA, como o TeamViewer Session Insights, para documentar todos os problemas conhecidos. Em seguida, é possível analisar dados de telemetria para identificar problemas que ainda não ocorreram.

A **automação** é então aplicada de forma direcionada. Em vez de tentar automatizar tudo, o foco deve estar nas três principais causas de tickets. Esses problemas, de alto volume e recorrentes, são candidatos ideais para automação. As equipes podem aproveitar automações e instruções já existentes ou criar fluxos de trabalho personalizados para resolver problemas antes que se agravem ou se espalhem.

À medida que a maturidade em automação evolui, o foco passa para **sistemas críticos**, como aplicações desenvolvidas internamente, pontos de venda e quiosques. Esses ambientes podem exigir mais esforço inicial e customização, mas o valor de longo prazo é inegável. A automação de fluxos de trabalho críticos aumenta a confiabilidade, reduz o risco operacional e gera ganhos sustentáveis de eficiência.

Estabelecer **benchmarks de experiência digital** é essencial nesta fase. Ao acompanhar métricas de experiência ao longo do tempo, é possível mensurar a evolução, monitorar pontos críticos de atrito e demonstrar o valor dos investimentos em automação e IA. Esses benchmarks oferecem uma visão clara, baseada em dados, do progresso e servem como base para a otimização contínua.

Resultado

O resultado da Fase 2 são **operações de TI proativas**. É possível reduzir o trabalho repetitivo, melhorar os tempos de resposta e dar às equipes mais liberdade para focar em iniciativas de maior valor. Ao incorporar inteligência aos fluxos de trabalho e priorizar com base em dados de experiência, a TI se alinha às necessidades dos trabalhadores e às prioridades do negócio.

CHECKLIST DA FASE 2

- **Identificar os principais fatores que geradores de chamados**
  - Focar nos problemas com maior impacto para os trabalhadores
- **Otimizar softwares críticos**
  - Identificar sistemas com alto potencial de automação
  - Investir inicialmente para ganhos de longo prazo
- **Implementar automações direcionadas**
  - Começar pelas três principais causas de tickets
  - Resolver problemas antes que se agravem
- **Estabelecer parâmetros de referência para a experiência digital**
  - Acompanhar as melhorias ao longo do tempo
  - Monitorar pontos críticos de atrito

Fase 3 Antecipar e prevenir

Objetivo:
Antecipar o atrito antes do impacto

A Fase 3 marca a transição de **operações de TI proativas para preditivas**. Embora ainda esteja em estágio inicial em muitas organizações, representa o próximo nível de maturidade do ambiente de trabalho digital. É nesse ponto que as equipes passam a antecipar e prevenir problemas por completo.

O foco passa a ser a **inteligência contínua de experiência e os insights orientados por IA**. Em vez de depender apenas de problemas conhecidos, é possível identificar padrões incomuns e riscos emergentes antes que afetem os trabalhadores. Isso viabiliza a evolução da resolução antecipada para a prevenção.

Os casos de uso preditivos incluem a previsão de falhas em dispositivos, a detecção de degradação gradual de desempenho e a avaliação de como mudanças planejadas, como atualizações de software, impactarão diferentes grupos de trabalhadores. Esses insights permitem avaliar riscos antes da ação, reduzindo interrupções e aumentando a confiança na tomada de decisões.

À medida que a capacidade amadurece, **a IA acelera a remediação.** As equipes de TI podem automatizar respostas a problemas emergentes e, em cenários bem definidos e confiáveis, permitir que os sistemas atuem de forma autônoma. Isso reduz a intervenção manual, mantendo o controle e a supervisão.
À medida que a autonomia aumenta, também aumenta a necessidade de **testes e validação.** A TI pode simular mudanças, medir o impacto e ajustar modelos de IA com base em resultados reais. Isso garante que as ações preditivas permaneçam alinhadas às expectativas do negócio e não introduzam riscos indesejados.
Essa fase é um processo gradual. Envolve avançar de forma deliberada, identificar onde insights preditivos podem gerar valor e evoluir a partir disso.

Resultado

O resultado da Fase 3 são **operações digitais preditivas** que minimizam interrupções e fortalecem a resiliência organizacional no longo prazo. Nesse estágio, é possível antecipar o atrito, prevenir indisponibilidades e tomar decisões com confiança, baseadas em dados. Os trabalhadores se beneficiam de experiências digitais mais confiáveis e consistentes, enquanto as equipes de TI passam a focar na otimização contínua, em vez de na resposta a incidentes.

CHECKLIST DA FASE 3

- **Aproveitar os insights da IA para detecção de anomalias**
  - Identificar padrões incomuns e riscos emergentes
  - Prever falhas e degradação de desempenho
- **Testar e medir o impacto**
  - Simular as alterações antes da implantação
  - Refinar modelos com base nos resultados
- **Implementar medidas de remediação orientadas por IA**
  - Treinar agentes de IA para cenários definidos
  - Reduzir a intervenção humana em questões rotineiras

Juntas, essas três fases formam uma jornada prática de Shift Left. Ao primeiro estabilizar, depois automatizar e, ao longo do tempo, evoluir para o preditivo, líderes de TI podem avançar de forma estruturada rumo a um ambiente de trabalho digital autônomo, eficiente, resiliente e orientado à experiência.

Construindo uma TI centrada na experiência

Construindo uma TI centrada na experiência

Abordamos o caminho técnico para adotar a estratégia Shift Left. Mas, para funcionar em escala, é necessária uma mudança organizacional para uma mentalidade orientada à experiência.

Nessa mentalidade, a experiência é um princípio operacional fundamental, moldando decisões, orientando investimentos e influenciando a forma como o trabalho é realizado em toda a empresa.

Essa abordagem guiada pela experiência se manifesta em três componentes distintos e complementares: pessoas, processos e tecnologia.

Pessoas

As máquinas não têm experiências, só as pessoas têm. Alcançar a estratégia Shift Left em escala exige repensar como as equipes são estruturadas, como a liderança atua e como o feedback dos trabalhadores é coletado e transformado em ação.

01 | Como organizar

A fragmentação de responsabilidades geralmente leva a experiências fragmentadas. Por isso, é fundamental abandonar formas de trabalho em silos. Equipes como EUC (computação do usuário final), service desk e aplicações precisam atuar de forma coordenada. Isso pode ser feito, por exemplo, por meio de responsabilidades compartilhadas entre áreas, equipes dedicadas de DEX ou modelos como o XMO (Experience Management Office). O objetivo é oferecer uma experiência integrada, priorizando jornadas dos trabalhadores de ponta a ponta, e não sistemas isolados.

02 | Como liderar

Uma melhor liderança ajuda a viabilizar a estratégia.

Assumir responsabilidade por como a tecnologia molda a experiência dos trabalhadores e, por consequência, os resultados do negócio. Isso envolve elevar a experiência digital ao nível da liderança, levando métricas de experiência para dashboards executivos e priorizando a adoção, e não apenas a implementação de ferramentas. Na prática, significa colocar a experiência dos trabalhadores no centro do negócio.

03 | Como ouvir

Para melhorar uma experiência, primeiro é preciso entender como ela é percebida.

Um estudo recente da Gallup descobriu que 20% dos funcionários do mundo inteiro sofrem de solidão diariamente. Quando se trata da experiência do colaborador, isso claramente tem um impacto significativo. No entanto, essa classe de informação não aparece em nenhum dashboard.

Embora dados de telemetria e analytics forneçam sinais importantes, eles não capturam o quadro completo. É necessário ouvir ativamente a experiência humana e agir com base nela. Isso envolve estabelecer mecanismos formais de escuta, que permitam aos trabalhadores compartilhar feedback, em conjunto com dados de percepção e análises comportamentais. É também nesse ponto que modelos como o XMO podem ajudar.

O mais importante é tornar a percepção dos colaboradores mensurável e passível de ações concretas. Se você coletar feedback, mas não comunicar as ações subsequentes, a confiança é destruída de forma rápida e permanente.

Processos

No nível de processos, adotar a estratégia Shift Left significa evoluir do suporte reativo para operações proativas e, em seguida, preditivas. Isso começa com o desenho de experiências melhores desde o início.

No início, o foco deve estar na redução de instabilidades, na diminuição do tempo de resolução de incidentes, na captura de conhecimento e na padronização da remediação. A partir daí, é possível automatizar fluxos de trabalho, usar dados de experiência para identificar o atrito com mais antecedência e aplicar **acordos de nível de experiência** (XLAs) para priorizar o que mais importa para os trabalhadores.

Em níveis mais avançados de maturidade, os processos evoluem para antecipar problemas antes que ocorram e evitar interrupções antes que os trabalhadores percebam. Na prática, isso significa **fluxos de trabalho orientados por Shift Left, pipelines de automação** e **priorização guiada pela experiência.**

Tecnologia

Para viabilizar a estratégia Shift Left em escala, é necessário um ambiente tecnológico conectado, escalável e gerenciável, e não um conjunto crescente de ferramentas desconectadas.

Consolidar onde fizer sentido, integrando os sistemas existentes e escolhendo **plataformas unificadas** que criam visibilidade compartilhada em gerenciamento de endpoints, suporte remoto, ITSM, segurança e DEX.

Equipes orientadas pela experiência utilizam a tecnologia com intenção deliberada. Usam telemetria e dados de experiência para identificar atritos, direcionar investimentos e apoiar a transição do suporte reativo para operações proativas.

A IA desempenha um papel importante aqui quando aplicada a casos de uso práticos, como solução de problemas mais rápida, detecção de anomalias, e remediação automatizada. Usada dessa forma, a maturidade da tecnologia traz **mais coerência, menos complexidade e uma base mais sólida** para operações digitais preditivas.

O futuro: operações digitais preditivas

Com a base orientada pela experiência estabelecida, as organizações podem avançar para operações digitais preditivas e identificar padrões ainda mais cedo.

O valor é claro: **TI menos reativa, maior capacidade e uma experiência digital mais consistente.** Isso se traduz em maior produtividade, maior retenção de talentos e melhor resiliência dos negócios.

Acompanhar de perto e responder à experiência dá suporte à TI preditiva. Ao reduzir o trabalho repetitivo, a TI preditiva melhora ainda mais a experiência do funcionário. A partir daí, também podemos esperar **operações de TI mais autônomas,** em que os agentes podem agir por conta própria, mas ainda não chegamos lá.

Por enquanto, a TI preditiva é o objetivo mais realista. Com as tecnologias DEX preditivas ainda com uma taxa de adoção de apenas 5 a 10%, a janela de oportunidade continua aberta. Conclusão: o futuro da TI é preditivo e começa com a adoção da estratégia Shift Left.

Conclusão

As bases do ambiente de trabalho digital já estão estabelecidas. Mas, como este guia mostrou, a maturidade não é definida pelo que foi implementado. É definida pela **eficácia com que o ambiente opera.**

O gap entre ambição e maturidade é onde **o atrito digital persiste.** Reduzir essa lacuna exige uma mudança de mentalidade tanto quanto de tecnologia. Uma mudança em que a TI deixa de reagir a interrupções para preveni-las, passa de gerenciar sistemas para viabilizar experiências e evolui de suporte ao negócio para um papel ativo na sua transformação.

A estratégia Shift Left oferece um caminho prático, fortalecendo o controle, destravando eficiência e viabilizando, ao longo do tempo, operações preditivas orientadas à experiência.

A oportunidade é enorme. Quem liderar essa mudança vai reduzir o atrito, elevar o desempenho e posicionar a TI como um verdadeiro motor de produtividade, resiliência e crescimento.

A TeamViewer oferece uma plataforma de Digital Workplace que conecta pessoas à tecnologia, promovendo, otimizando e automatizando processos digitais para tornar o trabalho mais eficiente.

Fundada em 2005, a TeamViewer nasceu em Göppingen, na Alemanha, trazendo ao mundo um software que permitia conectar-se a computadores remotamente, eliminando deslocamentos e aumentando a produtividade. Rapidamente, tornou-se o padrão para acesso remoto e suporte, tornando-se a solução preferida de centenas de milhões de usuários do mundo todo para resolver problemas de TI. Hoje, mais de 660 mil clientes de diversos setores confiam na TeamViewer para otimizar seus ambientes de trabalho digitais, desde pequenas e médias empresas até as maiores corporações, atendendo tanto profissionais de escritório quanto trabalhadores da linha de frente.

As empresas utilizam as soluções da TeamViewer para prevenir e resolver falhas em endpoints de qualquer tipo, gerenciar com segurança ambientes de TI complexos e dispositivos industriais, além de aprimorar processos com fluxos de trabalho e assistência baseados em realidade aumentada, aproveitando o uso de IA e integração com os principais parceiros de tecnologia. Diante da transformação digital global e de desafios como escassez de mão de obra qualificada, trabalho híbrido, análise acelerada de dados e o surgimento de novas tecnologias, as soluções da TeamViewer agregam valor claro ao aumentar a produtividade, reduzir o downtime de máquinas, agilizar a integração de novos talentos e melhorar a satisfação de clientes e colaboradores.

A empresa tem sede em Göppingen, na Alemanha, e conta com mais de 1.900 colaboradores em todo o mundo. Em 2025, a TeamViewer alcançou uma receita de aproximadamente 768 milhões de euros. A TeamViewer SE (TMV) está listada na Bolsa de Frankfurt e faz parte do índice SDAX. Para mais informações, acesse www.teamviewer.com.

www.teamviewer.com

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Alemanha

TeamViewer US Inc.
5741 Rio Vista Drive
Clearwater
FL 33760
EUA

Stay connected

www.teamviewer.com