

OPINIÃO

Velocidade com excelência: como alinhar DevOps e Gestão de Serviços para entregar valor real ao negócio

Mauricio Matsuda (*)

O aparente conflito entre agilidade e excelência não é um problema técnico.

É operacional.

Quando apresentado como uma escolha binária, ele sugere que organizações precisam decidir entre entregar rápido ou entregar bem. Na prática, esse dilema quase sempre revela um modelo operacional desalinhado.

É comum vermos times de tecnologia otimizando velocidade de implantação enquanto o negócio cobra previsibilidade, qualidade e cumprimento de compromissos internos e externos. Quando esses objetivos não estão integrados por metas, processos e métricas claras, o resultado tende a ser o mesmo. A entrega acelera e a operação sofre, ou a operação cria barreiras e a entrega se torna um gargalo. A questão não é conflito entre pessoas, mas sim entre sistemas que não conversam entre si.

A boa notícia é que velocidade e confiabilidade podem coexistir. Essa é exatamente a convergência entre DevOps como forma de operar e entregar, e Gestão de Serviços como disciplina de governança e percepção de valor.

DevOps: menos atrito e mais fluxo

DevOps reúne pessoas, processos e tecnologia para entregar valor contínuo ao cliente. É um modo de trabalho em que desenvolvimento e operações atuam de forma integrada, com automação, colaboração e feedback constante ao longo de todo o ciclo de vida. Isso inclui a etapa da ideia ao código, da entrega ao monitoramento, do incidente à melhoria.

A principal vantagem de DevOps não é apenas acelerar deploys. O benefício real está na redução de silos entre funções que historicamente trabalhavam de forma sequencial. Em vez de otimizar cada etapa isoladamente, o foco passa a ser o fluxo de ponta a ponta e a resiliência do serviço em produção.

Também é importante reforçar que DevOps não exige a existência de um único time no organograma e tampouco elimina especialidades. Organizações maduras frequentemente combinam esse modelo com times de plataforma, SRE e estruturas de produto. O ponto central é responsabilidade.

compartilhada, automação e ciclos de feedback que tornem a melhoria contínua e mensurável.

Gestão de Serviços: onde desempenho encontra governança

Enquanto DevOps melhora o fluxo e a operação, a Gestão de Serviços garante que esse desempenho seja sustentável e conectado ao que o negócio valoriza. É nesse contexto que o SLA (Service Level Agreement) se destaca, atuando como ferramenta de gestão de expectativas e definição de metas.

Um SLA bem estruturado formaliza níveis de serviço, orienta prioridades e transforma percepções subjetivas em critérios objetivos. Ele estabelece metas de desempenho e cria um entendimento claro sobre o serviço prestado, os níveis de qualidade esperados e como reagir quando houver desvios.

Por outro lado, é essencial entender que o SLA não se sustenta sozinho. Ele só funciona quando está conectado à observabilidade, a processos operacionais como incidentes, mudanças e problemas, a responsabilidades claras e a uma cadência contínua de acompanhamento. Caso contrário, se torna apenas um documento decorativo, desconectado das decisões diárias.

A combinação que gera valor: velocidade com previsibilidade

Na prática empresarial, a união entre DevOps e Gestão de Serviços deve resultar em velocidade com previsibilidade. DevOps melhora o fluxo de entrega, reduz falhas, acelera lançamentos e aumenta a capacidade de recuperação. O SLA transforma esse desempenho em compromissos claros e alinhados ao que o cliente e o negócio percebem como valor.

Em síntese, DevOps representa o "como", ou seja, a forma de entregar e operar melhor. A Gestão de Serviços, com o suporte dos SLAs, representa parte do "para quê", garantindo valor percebido, confiança e previsibilidade. Quando aplicados de maneira integrada, esses dois pilares conectam execução e governança, tecnologia e negócio, velocidade e excelência.

(*) Partner Operations na CBYK, empresa de serviços multidisciplinares. Com mais de 20 anos de experiência em Tecnologia da Informação, iniciou a carreira aos 14 anos como aprendiz de funileiro na General Motors.

Chernobyl ainda é um perigo

A usina nuclear de Chernobyl está localizada na região de Kiev, no norte da Ucrânia, perto da fronteira com Belarus. Ali, em 1986, aconteceu o maior desastre nuclear da história, quando um reator explodiu. À época, a Ucrânia fazia parte da União Soviética.

Vivaldo José Breternitz (*)

Logo após o desastre, o governo soviético construiu um "sarcófago" de concreto para confinar o material radioativo que vazava do reator que explodiu para a atmosfera; era uma solução de emergência.

Em 2016 foi concluída uma estrutura, conhecida como NSC, que pretende oferecer uma proteção maior, resistindo não só à radiação, mas também à umidade, calor e até mesmo a tornados. Ela é construída principalmente com aço e concreto e se assemelha a um gigantesco hangar, pesando quase duas mil toneladas.

Embora a radiação em Chernobyl não seja uma ameaça tão grande quanto era em 1986, um estudo de 2021 confirmou que o combustível do reator destruído ainda estava em combustão "como brasas em uma churrasqueira", segundo um dos autores.

No entanto, no início de 2025, um drone utilizado pelas forças que combatem na região, acabou atingindo e danificando o teto da NSC – não se acredita que tenha sido um ataque à instalação, porém um relatório da Agência Internacional de Energia Atômica (AIEA) afirma que a mesma perdeu parte de suas funções, mas que, felizmente, a estrutura permanece intacta.

Reparos temporários foram realizados, mas a restauração total é essencial para evitar maior degradação e garantir a segurança nuclear no longo prazo, declarou Rafael Grossi, diretor-geral da AIEA, em um comunicado à imprensa; infelizmente a solução mais permanente deverá ser implementada apenas após o fim da guerra.

"A AIEA, que tem uma equipe permanente no local, continuará a fazer tudo o que puder para apoiar os esforços para restaurar totalmente a segurança nuclear e a proteção em Chernobyl", afirmou Grossi no comunicado.

O caso deve servir de alerta àqueles que, apressadamente, propõem utilizar energia nuclear para gerar a eletricidade necessária aos data centers voltados à inteligência artificial, inclusive pretendendo fazer voltar à atividade instalações obsoletas como a



de Three Mile Island, palco do pior acidente nuclear da história dos Estados Unidos.

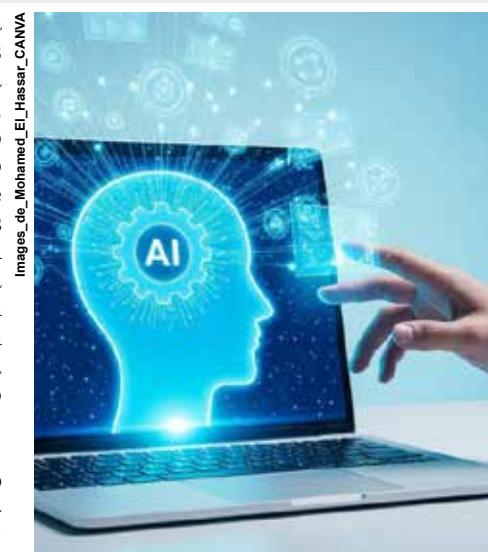
Esse acidente ocorreu em 1979, quando vazamento de material radioativo gerou aumento de casos de câncer e outros problemas de saúde na população próxima.

(*) Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor, consultor e diretor do Fórum Brasileiro de Internet das Coisas – vjnjitz@gmail.com.

Diagnóstico gratuito para grandes empresas avaliarem prontidão em Inteligência Artificial

A Indicium, consultoria global especializada em dados e inteligência artificial, com mais de 1.000 projetos concluídos na área para grandes empresas como Burger King, Volvo, Pepsico e Copo Energia, anuncia o lançamento do AI Readiness Assessment (ou Avaliação de Prontidão para IA), uma ferramenta de diagnóstico gratuita que ajuda organizações a entenderem seu nível de maturidade em IA e a identificarem os passos necessários para escalar projetos de forma sustentável. Em apenas três minutos, as empresas recebem um score detalhado, uma análise comparativa com empresas do mesmo setor e um roteiro claro de investimentos prioritários.

A novidade chega em um momento crítico para o mercado. A adoção de inteligência artificial corporativa vive um ponto de inflexão: enquanto companhias no mundo inteiro aceleram investimentos em IA generativa e análise avançada, poucos conseguem transformar pilotos em resultados concretos. O potencial é extraordinário, mas capturar todo o seu valor continua sendo um desafio. Um levantamento recente do MIT aponta que 95% dos pilotos de IA generativa não chegam à etapa de escala, principalmente por falta de infraestrutura adequada, integração de dados e preparo interno.



rizarem o que realmente importa, evitando desperdício de recursos e acelerando o impacto", afirma.

O diagnóstico classifica as organizações em quatro estágios - Exploratório, Emergente, Integrada e Em Escala - permitindo que executivos entendam exatamente onde concentrar esforços. Mais do que apenas medir a maturidade, o diagnóstico fornece uma visão de longo prazo, com recomendações específicas para acelerar o ROI e construir as bases necessárias para a adoção contínua de IA. A Indicium destaca que empresas que modernizam seus dados, aprimoram governança e desenvolvem as capacidades internas necessárias alcançam 94% de sucesso em projetos de IA, reforçando a importância de uma base sólida antes de partir para iniciativas mais complexas.

"O AI Readiness Assessment oferece um caminho claro onde hoje há ruído. Em poucos minutos, entregamos um plano prático que mostra onde investir, como se comparar ao mercado e quais competências desenvolver para desbloquear valor em larga escala", completa Matheus Dellagnelo (<https://materials.indicium.ai/ai-readiness-assessment>).

News @ TI

O novo e futurista supercarro Progen Luiva chega ao GTA Online

Na Progen Luiva, não se assuste com a falta de teto, para-brisa ou janelas: tudo isso faz parte da visão criativa da Progen... e do objetivo do Luiva de combinar alto desempenho com leveza suprema. Pense nele como um trem superpoderoso feito especialmente para a experiência sensorial completa de um iminente paraíso de inverno no sul de San Andreas. Jogue GTA Online entre 23 de dezembro e 7 de janeiro para receber uma variedade de produtos festivos, incluindo novos presentes como o Suéter Feliz Noel e o Body Fogos de Ano-Novo, bem como o retorno dos favoritos Lança-neve, Bengalas Doce, Lança-Fogos com 20 Fogos de Artifício e refil de Lanches, Colete Balístico e Munição.

Fiserv e Visa anunciam colaboração para acelerar a adoção do comércio agêntico

A Fiserv, Inc. anunciou uma colaboração estratégica com a Visa para habilitar o Visa Intelligent Commerce e implantar o Trusted Agent Protocol em todo o ecossistema agêntico interoperável da Fiserv. Isso permitirá que os varejistas façam parte do mundo em rápida evolução do Agente Commerce, onde agentes impulsionados por Inteligência Artificial atuam em nome dos consumidores para descobrir, comparar e comprar produtos. Ao combinar as capacidades de autenticação e de comércio agêntico da Visa com a ampla rede de varejistas clientes da Fiserv, as duas empresas estão fornecendo a infraestrutura e a confiança necessárias para que os varejistas prosperem à medida que o comércio se torna cada vez mais automatizado (fiserv.com).

ricardosouza@netjen.com.br

José Hamilton Mancuso (1936/2017)

Editorias
Economia/Política: J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); Ciência/Tecnologia: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br); Comercial: comercial@netjen.com.br; Publicidade Legal: lilian@netjen.com.br

Colaboradores: Claudia Lazzarotto, Eduardo Moisés, Geraldo Nunes e Heródoto Barbeiro.

ISSN 2595-8410

Webmaster/TI: Fabio Nader; Editoração Eletrônica: Ricardo Souza. Revisão: Maria Cecília Camargo; Serviço informativo: Agências Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.

Responsável: Lilian Mancuso

Jornal Empresas & Negócios Ltda
Administração, Publicidade e Redação: Rua Joel Jorge de Melo, 468, cj. 71 – Vila Mariana – São Paulo – SP – CEP: 04128-080
Telefone: (11) 3106-4171 – E-mail: [\(netjen@netjen.com.br](mailto:(netjen@netjen.com.br))

Site: www.netjen.com.br. CNPJ: 05.687.343/0001-90
JUCESP, Nire 35218211731 (6/2003)
Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.