

OPINIÃO

IA transforma serviços gerenciados e redefine o papel da operação de TI nas empresas

Heber Lopes (*)

As operações de TI que ainda dependem apenas da intuição humana para evitar falhas estão com os dias contados.

A inteligência artificial tem assumido o comando e está mudando as regras do jogo: da detecção proativa de incidentes ao cumprimento automatizado de acordos de nível de serviço, nada escapa aos algoritmos. Em vez de apagar incêndios depois que ocorrem, times de TI com AIOps e automação agora previnem apagões e garantem SLAs inteligentes com mínima intervenção humana.

O resultado? Falhas previstas e evitadas antes de causarem impacto, recursos ajustados em tempo real e indisponibilidades reduzidas a praticamente zero. A incorporação da IA aos serviços gerenciados de TI está redefinindo o papel da operação nas empresas de forma acelerada e irreversível.

De reativa a proativa: operações inteligentes com AIOps

Historicamente, operar TI significava monitorar sistemas e reagir a problemas conforme eles surgiam – muitas vezes de forma manual e tardia. Hoje, esse paradigma se inverte. AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations), termo cunhado pelo Gartner, aplica big data e machine learning para automatizar processos operacionais de TI, como correlação de eventos, detecção de anomalias e identificação de causa raiz.

A IA vasculha volumosos logs e métricas à procura de sinais sutis de alerta, correlaciona informações que humanos dificilmente conectariam e aciona respostas automáticas. Segundo o Gartner, até 2026, mais de 60% das grandes empresas globais utilizarão capacidades de AIOps integradas às suas plataformas de operações de TI, ou seja, quase metade dos debates atuais sobre gestão de TI envolve algum aspecto de automação inteligente.

O apelo é claro. Ferramentas de AIOps prometem antecipar falhas e resolvê-las antes que afetem o negócio. Agentes de IA monitoram continuamente a saúde de aplicações e infraestruturas e podem tomar ações corretivas sem intervenção humana – reiniciando uma instância em pane, desviando tráfego de um servidor sobrecarregado ou alocando capacidade extra quando um pico de demanda é previsto.

Esse caráter proativo difere radicalmente do modelo tradicional. Estudos indicam que empresas com observabilidade completa reduziram em cerca de 34% a incidência de falhas de rede e serviço. Em contraste, mais da metade das organizações sem essa visibilidade plena sofrem um volume acima da média de indisponibilidades.

A automação de incidentes guiada por IA também encurta drasticamente o tempo de resposta. Insights extraídos de dados em segundos permitem identificar a causa raiz de um incidente complexo mais rápido do que analistas conseguiriam manualmente. Com automações orientadas por dados, empresas vêm alcançando reduções significativas no tempo médio de detecção e recuperação (MTTD/MTTR).

Há até casos de sistemas autorreparáveis (self-healing), nos quais algoritmos isolam e corrigem problemas automaticamente. Essa eficiência não apenas minimiza interrupções, como libera as equipes humanas para tarefas de maior valor estratégico. As longas madrugadas de “guerra de chamadas” para resol-

ver quedas de serviço cedem lugar a um plantão muito mais tranquilo, monitorado por guardiões digitais incansáveis.

Operação de TI repensada: infraestrutura e SLAs em evolução

Com a IA tomando conta das tarefas operacionais mais repetitivas, o papel da equipe de TI dentro das empresas passa por uma resignificação. Longe de tomar os profissionais obsoletos, essas ferramentas os alçama a patamar mais estratégico e analítico. Cabe agora às mentes humanas definir políticas, treinar modelos, validar decisões das IAs e se concentrar naquilo que as máquinas ainda não fazem: entendimento contextual do negócio, inovação e desenho de arquiteturas resilientes.

Os modelos tradicionais de infraestrutura e acordos de nível de serviço (SLAs) também estão sendo revistos. Em vez de alocar capacidade fixa com margem de sobra para picos – que muitas vezes ficava ociosa – as empresas agora contam com infraestrutura dinâmica. Algoritmos de IA podem analisar padrões de uso e ajustar recursos em tempo real: mais VMs ou contêineres ativados nas horas de pico, menos instâncias consumindo quando o movimento cai. Essa elasticidade inteligente evita desperdícios e reduz custos.

O SLA tende a incorporar garantias de desempenho dinâmico, como tempos máximos de resposta para autoescalonamento ou rollback automático em caso de erro de implantação. Itens antes não considerados – por exemplo, tempo de detecção automática – passam a ser métricas acompanhadas de perto nos contratos.

Essa evolução também exige novos modelos de governança. Com decisões sendo tomadas por algoritmos, é fundamental estabelecer transparência e confiança nos sistemas de IA. Equipes de operação de TI se veem criando playbooks onde definem até que ponto a automação pode agir sem aval humano, ou quais cenários disparam alertas para intervenção manual. Paradoxalmente, incorporar IA à gestão de TI traz um lembrete importante: tão essencial quanto confiar na máquina é saber quando intervir. Os melhores resultados ocorrem quando humanos e IA trabalham em sinergia – a máquina incansável vigiando e otimizando, e o humano questionando, refinando e direcionando os objetivos.

No cenário brasileiro, em que investimentos em TI têm batido recordes e a maturidade digital cresce ano a ano, adotar IA na operação não é apenas seguir uma tendência global, mas também alavancar competitividade local. Relatórios recentes já destacam que 64% dos CEOs globais estão sob pressão para acelerar a adoção de IA generativa – e esse impulso se estende à modernização da própria TI interna.

As organizações que conseguem equilibrar pessoas, processos e algoritmos sairão na frente: com ambientes híbridos mais confiáveis, entregas mais rápidas e usuários finais satisfeitos pela estabilidade dos serviços. Em última instância, a TI alimentada por IA redefine o papel da operação de “zeladora da infraestrutura” para motor de inovação estratégica. Aquilo que antes era visto como centro de custo reativo torna-se fonte de vantagem competitiva, provando que investir em inteligência – seja humana ou artificial – é o caminho para sustentar os negócios na era digital que se impõe.

(*) Head de Produtos e Marketing da Faiston.

Inteligência artificial: visitas a sites de notícias estão caindo

As visitas aos sites de notícias devem cair 43% nos próximos três anos em função do avanço da inteligência artificial.

Vivaldo José Breternitz (*)

É o que aponta uma pesquisa do Reuters Institute, realizada entre novembro e dezembro de 2025 com profissionais de 51 países. O levantamento se apoia em dados da empresa de análise Chartbeat, segundo os quais o tráfego originado do Google para mais de 2.500 sites desse tipo já recuou 33% entre novembro de 2024 e novembro de 2025, com queda ainda maior nos Estados Unidos, 38%.

As preocupações mais recentes se concentram no recurso Google AI Overview (no Brasil, Modo IA) que já aparece no topo de cerca de 10% dos resultados de busca nos EUA e está se expandindo rapidamente para outros mercados. Na prática, os buscadores estão se transformando em “answer engines”, oferecendo respostas diretas nas páginas de resultados ou em chats, o que reduz a necessidade de acesso a sites jornalísticos.

Nesse cenário, observa o Reuters Institute, alguns profissionais buscam novos públicos em plataformas como o Substack, que permite a escritores, jornalistas e criadores de conteúdo publicar newsletters diretamente para seus leitores, sem depender dos algoritmos de redes sociais.

Isso leva à redução dos investimentos em SEO, sigla para Search Engine Optimization, o conjunto de técnicas e estratégias usadas para melhorar o posicionamento de um site nos resultados de buscadores como o Google, sem a necessidade de anúncios pagos.

Nesse cenário, observa-se, nos últimos três anos, um forte recuo do tráfego em plataformas como o Facebook (43%) e X (46%).



Peggy_Marco_de_Pixabay_CANVA

Outro ponto de alerta é a ascensão de criadores de conteúdo independentes, influenciadores e assemelhados. Mais de dois terços dos entrevistados (70%) temem que esses atores retirem tempo e atenção dos conteúdos jornalísticos, e 39% receiam perder seus melhores talentos para esse ecossistema, que oferece maior autonomia e recompensas financeiras potencialmente superiores.

Como outras áreas, também os sites de notícias estão sendo impactados pela inteligência artificial.

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

Empresas brasileiras ainda não estão preparadas para enfrentar ameaças cibernéticas cada vez mais sofisticadas

Encontrar soluções integradas, inteligentes e escaláveis, capazes de garantir a proteção dos dados internos, ainda é um dos principais gargalos das grandes corporações no país. Apenas 5% das organizações brasileiras atingiram um nível considerado maduro de preparação contra ataques cibernéticos, segundo o Cybersecurity Readiness Index 2025. O índice é o mesmo de 2024, sinalizando uma estagnação na segurança cibernética corporativa.

O levantamento aponta ainda que, a maioria das empresas brasileiras ainda opera em níveis iniciais ou intermediários de maturidade em segurança digital, apresentando fragilidades em áreas como proteção de redes, controle de acessos, resposta a incidentes e governança de dados. Esse contexto amplia os riscos operacionais, financeiros e a própria reputação da organização, especialmente em setores críticos da economia.

“Quando falamos em cibersegurança, estamos pensando em criar uma cultura de maturação das empresas com investimentos em backup, hardware e software que complementem a estrutura de switch e Wi-Fi que essas empresas já possuem”, destacou Fernando Terzian, presidente da multinacional tecnológica Terzian.

Especialistas discutem cibersegurança, em São Paulo

Profissionais de cibersegurança, espe-



Fernando Terzian

cialistas em segurança da informação, CIOs (Chief Information Officers), CISOs (Chief Information Security Officers) do Brasil e da China participaram no final do mês de janeiro, do Sangfor Brazil Partner Summit, em São Paulo, capital. O encontro foi promovido pelo Grupo Terzian, holding paulista multiestratégica.

“Diferente do passado, observamos hoje, no Brasil, que grupos hackers estão usando cada vez mais as IAs como ferramentas de ataque cibernético, por isso é importante que as empresas busquem soluções mais avançadas e mais eficientes do que existem hoje no mercado sulamericano”, pontuou Fernando Terzian.

Desde 2023, a Terzian mantém uma parceria estratégica com a gigante chinesa, Sangfor Technologies, inserindo no mercado brasileiro novas tecnologias de última geração em segurança cibernética e infraestrutura digital. “Essas soluções foram comprovadas no exigente mercado asiático, e no contexto sulamericano, e surgem como alternativas eficazes contra essa nova ameaça cibernética ao mundo corporativo”, disse Terzian.

A parceria foi reconhecida internacionalmente em 2025, quando o grupo Terzian recebeu o prêmio “Best Distributor Award of the World 2024”, concedido pela própria Sangfor, destacando o desempenho e a relevância da parceria.

News @ TI

ricardosouza@netjen.com.br

ABREE orienta sobre descarte correto de eletroeletrônicos danificados por chuvas e raios

A ABREE – Associação Brasileira de Reciclagem de Eletroeletrônicos e Eletrodomésticos, alerta que equipamentos danificados durante temporais não devem ser descartados no lixo comum. Por possuírem componentes e substâncias que podem causar contaminação ambiental e riscos à saúde humana, esses produtos integram

um sistema de logística reversa, conforme preconiza a legislação brasileira. “Os eventos climáticos extremos têm se tornado cada vez mais frequentes e isso pode refletir diretamente na danificação de eletroeletrônicos e eletrodomésticos. Diante disso, a adoção do descarte correto pós-consumo é essencial para minimizar impactos ambientais”, destaca Fernando Rodrigues, Engenheiro Ambiental e Gerente de Relações Institucionais da ABREE (www.abree.org.br).

Empresas & Negócios 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.

Laurinda Machado Lobato (1941-2021)

Webmaster/TI: Fabio Nader; Edição 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.

ISSN 2595-8410

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