



OPINIÃO

Empresas de tecnologia vendem suporte, mas o que o cliente compra é confiança

Rodrigo Gazola (*)

Existe uma discussão que o mercado de tecnologia ainda precisa fazer com mais profundidade: quando uma empresa contrata um MSP, ela não está apenas terceirizando suporte técnico. Ela está entregando confiança.

Na prática, um prestador de serviços gerenciados passa a ter acesso a partes críticas da operação do cliente: servidores, backups, Microsoft 365, firewalls, endpoints, políticas de segurança, dados corporativos e, em muitos casos, à própria continuidade operacional do negócio. Poucos modelos de prestação de serviço carregam um nível tão alto de responsabilidade.

Por isso, crescer um MSP não deveria significar apenas vender mais contratos. Deveria significar também elevar maturidade operacional, governança, padronização, automação e capacidade de execução. Quanto maior a base de clientes, maior a exposição. E quanto maior a exposição, maior precisa ser o controle.

A Pesquisa ADDEE 2025 — Diagnóstico do Mercado MSP no Brasil ajuda a dimensionar esse desafio. O levantamento mostra que o MSP brasileiro já não está mais em uma fase inicial de adoção tecnológica. Pelo contrário: 96% utilizam RMM, 87% usam service desk, 99% contam com solução profissional de backup e 80% comercializam EDR. Isso desloca o debate. O diferencial competitivo não está mais apenas em quais ferramentas o MSP usa, mas em como ele opera essas ferramentas no dia a dia.

Esse é um ponto central. Tecnologia pode ser comprada. Maturidade operacional, não. Ela precisa ser construída com processos, indicadores, documentação, treinamento, revisão contínua, automação e governança.

A própria pesquisa mostra que o crescimento do setor não tem sido acompanhado, na mesma proporção, por padronização e controle. 68% dos MSPs reportaram crescimento de faturamento de até 30% no último ano, mas o estudo alerta que esse avanço veio junto com aumento da base de dispositivos gerenciados e com fragilidades operacionais ainda não resolvidas. Quanto maior a operação, maior o impacto de falhas que antes eram toleráveis.

Esse é o ponto de virada para o mercado. Um MSP desorganizado não gera apenas ineficiência interna. Ele aumenta o risco operacional para todos os clientes que atende. E, em muitos casos, esse risco não aparece no contrato, mas aparece no incidente: quando o backup não restaura, quando o endpoint não estava coberto, quando o chamado crítico não tem prioridade clara, quando a equipe depende de uma pessoa-chave ou quando ninguém sabe exatamente de onde vêm os problemas recorrentes.

Apesquisa da Addee identificou que a operação diária consome grande parte da energia dos MSPs, limitando a capacidade

de estruturar processos, revisar padrões e implementar melhorias de longo prazo. Entre os principais desafios apontados estão sobrecarga operacional, dificuldade de padronizar clientes, falta de clareza sobre o próximo passo, segurança ainda percebida como risco e não como disciplina, além do crescimento mais rápido que a maturidade. O problema, portanto, não é ausência de consciência. O mercado sabe que precisa evoluir. O desafio está em transformar essa percepção em método.

Crescer sem processo é acumular risco operacional, porque a operação passa a depender de conhecimento intuitivo e pessoas-chave. Esse modelo limita a capacidade de escalar sem perda de qualidade, margem e previsibilidade. Os números reforçam o alerta: 63% dos MSPs revisam processos apenas uma vez por ano ou menos. Isso significa que, em boa parte do mercado, o conhecimento ainda está disperso em documentos isolados, checklists parciais, rotinas informais ou na memória do time técnico.

Em uma operação pequena, isso pode parecer administrável. Em uma operação em crescimento, vira risco. A entrada de novos clientes, novos dispositivos, novos ambientes e novas demandas aumenta a complexidade. Se os processos não estão documentados e revisados, cada exceção vira improviso. E o improviso, em tecnologia, cobra caro.

A automação deveria ser uma das respostas a esse cenário, mas ainda é pouco estruturada. Ela acaba sendo vista como ganho de tempo, e não como motor de estabilidade, escalabilidade e redução de risco. Esse é um erro estratégico. A automação não serve apenas para economizar minutos em tarefas repetitivas. Ela deve reduzir incidentes recorrentes, padronizar respostas, aumentar a previsibilidade e liberar o time técnico para atividades de maior valor. Quando usada de forma isolada e reativa, a automação ajuda pouco. Quando incorporada à governança operacional, ela muda o patamar do serviço.

É preciso uma mudança de percepção urgente. O trabalho de um MSP moderno vai muito além da tecnologia. Ele envolve disponibilidade, segurança, continuidade, produtividade, proteção de dados, resposta a incidentes e, muitas vezes, a capacidade do cliente continuar operando.

Porisso, a pergunta que deveria orientar o crescimento do setor não é apenas “quantos clientes novos entraram?”, mas “a operação ficou mais madura para suportar esse crescimento?”.

O MSP do futuro não será necessariamente o que tem mais ferramentas. Será o que consegue operar com previsibilidade, escala, governança, automação, segurança e maturidade operacional. Será aquele capaz de transformar confiança em método e método em entrega consistente. A tecnologia pode ser comprada. Mas a confiança operacional precisa ser construída todos os dias.

(*) CEO da Addee.

Google e SpaceX assinam contrato bilionário

O Google e a SpaceX anunciaram a assinatura de um contrato bilionário pelo qual a empresa de Elon Musk fornecerá ao Google capacidade computacional voltada à inteligência artificial.

Vivaldo José Breternitz (*)

Acordo, envolvendo valores da ordem de US\$ 920 milhões por mês, entrará em vigor em outubro e é válido até junho de 2029, segundo informações da Reuters. O pacote inclui 110 mil GPUs da Nvidia, além de CPUs, memória e demais componentes necessários para processamento de IA. Há uma cláusula que permite a rescisão do contrato após dezembro de 2027, mediante aviso prévio de 90 dias.

Este é o segundo grande contrato firmado pela SpaceX em poucas semanas. Em maio, a startup Anthropic garantiu o uso exclusivo do data center Colossus 1, utilizando-o para atender melhor sua base de usuários que cresce de forma acelerada.

Somados, os dois contratos já superam a receita total da SpaceX em 2025. Estimativas apontam que eles devem gerar mais de US\$ 25 bilhões anuais, contra menos de US\$ 20 bilhões obtidos com serviços como lançamento de satélites para terceiros, Starlink (fornecimento de acesso à internet via satélite) etc. Esses contratos devem valorizar as ações da SpaceX, que terá seu capital aberto nos próximos dias.

Nascida como uma empresa voltada à exploração espacial a SpaceX avança agora para o setor de data centers orbitais, negócio no qual o Google estaria negociando participação. Sem dúvida, é um mercado em ebulição.

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



Alexander_Kuzmin_CANVA

Além do Diploma: Por que a agilidade de aprendizado é a nova moeda do mercado

O Relatório Future of Jobs 2025, do Fórum Econômico Mundial, aponta que 39% das habilidades centrais exigidas no trabalho devem mudar até 2030, enquanto empregadores indicam pensamento analítico, resiliência, flexibilidade, liderança e alfabetização tecnológica entre as competências mais valorizadas. Nesse movimento, a formação tradicional deixa de ser vista como ponto final da qualificação e passa a funcionar como apenas uma etapa da trajetória profissional.

Divulgação



Tiago Zanolla

Para Tiago Zanolla, especialista em educação, empreendedor e fundador de ecossistema educacional voltado à qualificação profissional, o profissional que depende exclusivamente de um diploma obtido anos atrás tende a perder competitividade. “A formação acadêmica continua importante, mas ela já não resolve sozinha a necessidade de adaptação que o mercado exige. As mudanças estão mais rápidas, novas funções surgem o tempo todo e as empresas querem profissionais capazes de aprender, reaprender e combinar diferentes competências”, afirma.

Na avaliação de Zanolla, a lógica de carrei-

ra linear perdeu força diante da velocidade das transformações digitais e das mudanças no perfil das contratações. “As empresas deixaram de buscar apenas especialistas técnicos. Elas querem pessoas que consigam transitar entre áreas, interpretar problemas, lidar com tecnologia, se comunicar bem e responder rápido às mudanças”, diz.

Cursos complementares, certificações, especializações curtas e trilhas modulares ganharam espaço justamente por permitir

respostas mais rápidas às demandas do mercado. “O modelo tradicional foi construído para um ciclo profissional mais previsível. Hoje, muita gente precisa se reposicionar em menos tempo, seja para mudar de área, assumir novas funções ou acompanhar transformações tecnológicas. A educação modular encurta esse processo porque permite atualização mais direcionada”, afirma.

Aprendizado contínuo virou vantagem competitiva

O próprio Fórum Econômico Mundial indica que ampliação do acesso digital e avanços em IA estão entre os principais vetores de transformação do emprego global. Isso tem ampliado a busca por profissionais que conciliam domínio técnico com competências humanas menos automatizáveis.

Para Zanolla, a empregabilidade passou a ser menos associada ao acúmulo de títulos e mais conectada à capacidade de evolução constante. “O profissional do futuro não será necessariamente quem estudou mais tempo, mas quem consegue aprender com mais agilidade e aplicar conhecimento em diferentes contextos.”

Embora a exigência por múltiplas competências aumente a pressão sobre trabalhadores, especialistas apontam que esse movimento também abre espaço para trajetórias menos rígidas e mais dinâmicas, especialmente para quem investe em atualização contínua como estratégia de carreira.

ricardosouza@netjen.com.br

News @ TI

Agente de IA autônomo
A Zenvia, empresa de tecnologia especializada em soluções de inteligência artificial para a experiência do cliente (CX), anuncia uma evolução no conceito de helpdesk com o lançamento do Instant Support. A ferramenta é um canal único de suporte nativo na plataforma Zenvia Customer Cloud (ZCC) e atua como um agente de IA autônomo. Indo muito além dos chatbots tradicionais, a solução utiliza inteligência artificial para identificar a tela do usuário, acessar logs do sistema e resolver dúvidas técnicas e financeiras sem intervenção humana, disponível 24/7 (linkedin.com/company/zenvia-inc).

ABB amplia colaboração com a NVIDIA

A ABB anunciou a próxima etapa de sua colaboração com a NVIDIA para acelerar a implantação de infraestrutura de inteligência artificial. A ABB integrará seus sistemas de energia como ativos digitais 3D SimReady™ ao NVIDIA Omniverse DSX Blueprint, permitindo que operadores de data centers modelem, validem e otimizem a distribuição de energia da fonte até os racks antes mesmo do início da construção. Os gêmeos digitais SimReady da ABB — representações 3D fisicamente precisas de painéis de média tensão, equipamentos de distribuição elétrica e plataformas UPS — foram desenvolvidos especificamente para os fluxos de co-design do DSX (www.abb.com).

Empresas & Negócios José Hamilton Mancuso (1936/2017) Responsável: Lilian Mancuso	Laurinda Machado Lobato (1941-2021) Webmaster/TI: Fabio Nader; Editoração Eletrônica: Ricardo Souza. Revisão: Maria Cecília Camargo; Serviço informativo: Agências Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.	José Leonil Lobato (1939-2026)
Editorias Economia: Nelson Tucci (nelson.tucci@netjen.com.br) Mercado/Negócios/Tecnologia/Agronegócios/ Espaço empresarial: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br) Comercial: comercial@netjen.com.br Publicidade Legal: lilian@netjen.com.br	Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.	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.
Colaboradores: Ana Luisa Winckler, Carol Olival, Claudia Lazzarotto, Denise Debiasi, Fabiana Monteiro, Geraldo Nunes, Heródoto Barbeiro e Neiva Mendes	ISSN 2595-8410	