Cloud além da migração: estratégia, governança e eficiência de custos

Ricardo Kissu (*)

A migração da infraestrutura de tecnologia do on-premises para a cloud acelerou nesta década, motivada por fatores como acesso remoto a arquivos, facilidade de aumentar ou diminuir a capacidade do ambiente conforme a demanda, proteção dos dados e backups automáticos, além do serviço de recuperação de desastres mais resilientes, sob responsabilidade dos fornecedores.

Segundo o Guia de Gastos Mundiais com Software e Serviços de Nuvem Pública da International Data Corporation (IDC), os gastos globais com serviços de nuvem pública devem ultrapassar US$ 1 trilhão em 2026, um crescimento superior a 21% em comparação com o ano passado. A expectativa é de que esse valor dobre até 2029.

A tendência de crescimento na adoção de serviços de nuvem também é confirmada por uma pesquisa da Omdia, que aponta que os gastos globais com serviços de infraestrutura em nuvem somaram US$ 110,9 bilhões no quarto trimestre de 2025, um crescimento anual de 29%. Esse foi o sexto trimestre consecutivo em que o mercado apresentou crescimento superior a 20%.

Migração e importância da otimização

O ambiente hospedado em uma infraestrutura em nuvem ganha mais eficiência, performance, elasticidade e agilidade, mas se não houver controle e gestão a performance e os custos podem não corresponder ao esperado.

A pressa e a falta de planejamento podem deixar empresas sem visibilidade sobre os custos e sobre como eles estão distribuídos entre as várias áreas de uma companhia. E se o processo começou errado, sem políticas



weerapatkiatdumrong_CANVA

de governança adequadas, qualquer equipe pode fazer o upload de um workload na cloud, fazendo com que a empresa perca o controle dos custos envolvidos.

Outro fator que torna necessária a profissionalização na hora de adotar e manter uma estratégia de cloud é o impacto da adoção da IA nos custos das infraestruturas de datacenters. A demanda por GPUs direcionou a capacidade de produção de semicondutores para as memórias de alta largura de banda (HBM), provocando uma disparada nos custos das memórias tradicionais para servidores. Os preços das memórias DDR5 subiram 307% desde 2025 e os das DDR4 cresceram 158%, enquanto as memórias DRAM e NAND flash também registraram altas, segundo a consultoria TrendForce. Esse aumento é refletido nos servidores em nuvem.

Pilares para uma gestão efetiva

Se a sua empresa já migrou ou pensa em migrar o ambiente para a cloud, é necessário considerar a adoção de um serviço profissional que garanta a performance, a segurança e o melhor investimento, com o real aproveitamento das vantagens da cloud. É o que chamamos de Cloud Professional Services (CPS), que inclui assessment, planning & design, migration & integration e optimization & governace.

Na etapa de assessment é avaliado se a migração do ambiente on-premises para a cloud pública faz sentido, o melhor hyperscale para a operação, se é mais adequada uma estratégia híbrida, com parte dos recursos em uma nuvem privada e parte em uma pública e se todo o workload deve ser migrado.

No planning & design inicial é analisada a arquitetura para garantir que o ambiente esteja na forma correta, com as camadas de network e segurança, que proporcionem um tráfego de dados entre servidores, máquinas virtuais, serviços e internet adequados e para mitigar os riscos de ocorrer algum impacto às operações, como a indisponibilidade de aplicações para empresa, colaboradores e clientes.

Na etapa de migration & integration é feita a migração ou integração para o melhor ambiente para o workload, conforme indicado no Assessment, seguindo as melhores práticas definidas nos processos anteriores.

E em optimization & governace é feita a otimização do ambiente com governança, capacidade de modernização e de adaptação para a implementação do FinOps, promovendo análise de ganho financeiro, segurança e possibilidade de se estabelecer uma carga máxima de elasticidade para que o aumento de demanda não gere desequilíbrio financeiro.

Os muitos lados da IA e o uso inteligente da Cloud

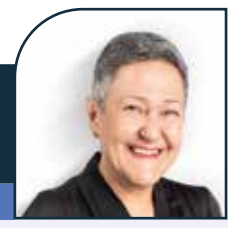
Ao mesmo tempo em que a demanda por IA pressiona os custos de infraestrutura, a tecnologia também impulsiona a expansão do uso da nuvem. A elasticidade da cloud permite ajustar recursos de forma dinâmica, criando um ambiente mais ágil e eficiente para implementar e escalar aplicações de inteligência artificial.

A IA também é uma importante ferramenta em todo o processo de adoção da infraestrutura em nuvem. A tecnologia mostra quais processos do ambiente on-premises podem ser melhorados tirando proveito da governança, organização e visualização de custos. A IA também permite rodar scripts, levantar workloads, apontar as melhores práticas para fazer migrações, produzir documentação e operacionalizar o ambiente. Além de fazer monitoração, análise de causa raiz de problemas, coletar eventos, logs e alertas de como está o ambiente, produzir relatórios de otimização de custo e automatizar ações para reduzi-los.

Serviços de cloud profissionais podem reduzir em até 30% os custos de cloud, aumentando a visibilidade dos custos e da demanda de recursos de cada área de uma empresa. Isso possibilita a gestores e profissionais de TI ganharem tempo enquanto uma equipe especializada faz a avaliação sobre a necessidade de expansão ou redução de infraestrutura e quais cargas de trabalho devem permanecer na nuvem. A infraestrutura de cloud precisa ser otimizada ativamente, com processos bem definidos e gerenciados com o custo como um fator decisivo.

(*) Head de Public Cloud e SRE (Site Reliability Engeneering) na T-Systems do Brasil.

A Mente do Cliente



Neiva Mendes (*)

Novo decreto do SAC amplia atendimento humano e pode movimentar mercado de trabalho

O governo federal publicou, na terça-feira (13), o Decreto nº 13.135/2026, que estabelece novas regras para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

A medida representa mais uma etapa na regulamentação do atendimento no Brasil, iniciada com o Código de Defesa do Consumidor em 1990 e detalhada pela Lei SAC em 2008.

Em 2022, uma revisão incorporou os canais digitais e estabeleceu a obrigatoriedade de atendimento humano por telefone durante pelo menos oito horas diárias. A nova regulamentação amplia essa exigência para 12 horas, das 8h às 20h, todos os dias, inclusive finais de semana e feriados, tanto por telefone quanto por canais eletrônicos.

A mudança ocorre em um momento de crescente digitalização do relacionamento com os clientes (marcas e seus consumidores). A expansão de chatbots, assistentes virtuais e ferramentas de inteligência artificial trouxe ganhos de produtividade, mas também dificuldades para consumidores que precisam resolver situações não previstas nos fluxos prontos e automatizados.

O novo decreto procura assegurar o acesso a atendentes humanos sem eliminar a utilização das tecnologias existentes. Entre as determinações estão a manutenção de pelo menos um canal eletrônico disponível 24 horas, o limite de cinco níveis de atendimento, a redução do tempo de espera telefônica e a possibilidade de cancelamento imediato de serviços. As regras entram em vigor 20 dias após a publicação.

A continuidade do atendimento, uma das principais fontes de reclamação dos consumidores, é destaque no novo decreto: "Se a ligação for interrompida acidentalmente antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá retornar a chamada em até cinco minutos, aproveitar as informações já fornecidas pelo consumidor e informar o número de protocolo anteriormente atribuído, quando houver. O consumidor também não poderá ser obrigado a reiniciar o atendimento ou realizar novos contatos para tratar da mesma solicitação."

O alcance da medida é relevante para o setor de atendimento e relacionamento com clientes. Empresas de telecomunicações, energia, serviços financeiros e outros segmentos regulados estão entre os grandes contratantes de operações de Serviço de Atendimento a Clientes (SAC), frequentemente realizadas por prestadoras especializadas em contact centers. Esses setores concentram volumes expressivos de interações e exigem estruturas capazes de atender consumidores em diferentes horários e canais.

O decreto também contempla serviços financeiros supervisionados pelo Banco Central, enquanto plataformas de transporte, entregas e intermediação digital terão seus modelos de atendimento acompanhados pela Secretaria Nacional do Consumidor.

No mercado de trabalho, a ampliação do horário obrigatório e a exigência de atendimento humano nos canais digitais podem impulsionar novas contratações, especialmente para cobertura de turnos, finais de semana e períodos de maior demanda. Mas ainda não existem estimativas oficiais sobre o número de vagas que poderão ser criadas.

O impacto dependerá das estruturas já existentes, do volume de atendimentos e das adaptações exigidas pelos reguladores. Parte das empresas deverá reorganizar equipes e escalas, enquanto outras precisarão ampliar seus times ou contratar prestadores especializados.

A tendência é de maior demanda por profissionais e consultorias como a Blue6ix, preparados para resolver questões complexas e colocar em prática o que tanto se fala sobre CX, a Experiência do Cliente. Esse cenário exige três ações coordenadas, cuja ausência ainda é motivo histórico de insatisfação dos consumidores: transparência nas informações, retorno efetivo com acompanhamento das demandas e solução dos problemas apresentados.

As ferramentas digitais e a automação devem contribuir para esse processo, sem substituir a responsabilidade pelo atendimento. Afinal, cumprir o decreto e disponibilizar atendimento humano é uma obrigação legal; fazer com que esse atendimento seja transparente, comprometido e resolutivo é o que realmente pode transformar a experiência do consumidor. **O desafio não será apenas garantir que exista alguém para atender, mas que esse profissional tenha preparo, autonomia e condições para resolver.**

Fontes:

https://g1.globo.com/politica/noticia/2026/10/13/decreto-obriga-atendimento-por-humanos-nos-servicos-ao-consumidor-todos-os-dias-entre-8h-e-20h.ghtml

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2026/decreto/d13135.htm

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d11034.htm

https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias-1/novo-decreto-do-sac-amplia-protecao-ao-consumidor-e-estabelece-regras-de-atendimento

https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2026-10/norma-amplia-exigencias-para-atendimento-ao-consumidor-saiba-quais

(*) - É uma das principais vozes no Brasil em Governança, Inovação e Inteligência Artificial Aplicada aos Negócios. É Business Partnership Manager no Grupo Ag Capital, Referência em Taxtech.

BANCO BMG SOLUÇÕES FINANCEIRAS S.A.

CNPJ/MF nº 62.421.979/0001-29 - NIRE nº 35.300.036.646

ATA DE ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA REALIZADA EM 03 DE SETEMBRO DE 2026

Data, Hora, Local: 03.09.2026, às 10hs, na sede social, na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1.830, Bloco 02, 10º andar, Sala 102, Parte, Condomínio Edifício São Luiz, São Paulo/SP. **Presença**: Único acionista. **Mesa**: Presidente: Flávio Pentagna Guimarães Neto, Secretário: Carlos André Hermesindo da Silva. **Deliberações Aprovadas**: A declaração e o pagamento de juros sobre capital próprio pela Companhia, calculados nos termos do artigo 9º da Lei nº 9.249/95, no valor bruto de R$ 15.000.000,00, com retenção de 17,5% de Imposto de Renda na Fonte, resultando em juros sobre o capital próprio líquidos de R$ 12.375.000,00. Os juros sobre capital próprio ora declarados serão imputados ao valor dos dividendos mínimos obrigatórios relativo ao exercício social a ser encerrado em 31.12.2026, nos termos do artigo 9º, § 7º da Lei nº 9.249/95. O pagamento dos juros sobre capital próprio ora declarados será efetuado ao único acionista até 30.09.2026, sem qualquer atualização monetária ou remuneração. Autorizar a Diretoria a praticar todos os atos. **Encerramento**: Nada mais. São Paulo, 03.09.2026. Acionista: Flávio Pentagna Guimarães Neto - Diretor Executivo Vice-Presidente e de Relações com Investidores, Carlos André Hermesindo da Silva - Diretor sem Designação Específica. JUCESP nº 381.516/26-0 em 30.09.2026, Marina Centurion Dardani - Secretária Geral.

COOPER FUTURA COOPERATIVA DE TRABALHO DE TRANSPORTE

Convocam-se OS cooperados da **COOPER FUTURA COOPERATIVA DE TRABALHO DE TRANSPORTE**, nos termos do Capitulo V do Estatuto Social, para participar da **Assembleia Geral Ordinária** a realizar-se no dia 03/11/2026 em primeira chamada as 18hs com no mínimo 2/3 terços dos cooperados com direito a voto, ou em, segunda chamada as 19hs, com metade mais um dos cooperados com direito a voto, ou em, terceira chamada as 20hs com no mínimo 10 cooperados com direito a voto, na R. Alves de Araujo, 103 - Jardim Edi - São Paulo/SP. Onde serão deliberados os assuntos, para tratar da seguinte ordem do dia: A) Deliberar sobre a indicação e escolha de cooperado para atuar em conjunto com o Presidente da **COOPER FUTURA COOPERATIVA DE TRABALHO DE TRANSPORTE**, realizando assinaturas conjuntas e representando a cooperativa nos atos e operações que assim exigirem, inclusive perante instituições financeiras e bancárias, bem como junto a órgãos públicos e privados, observadas as disposições do Estatuto Social.

São Paulo, 19 de outubro de 2026.

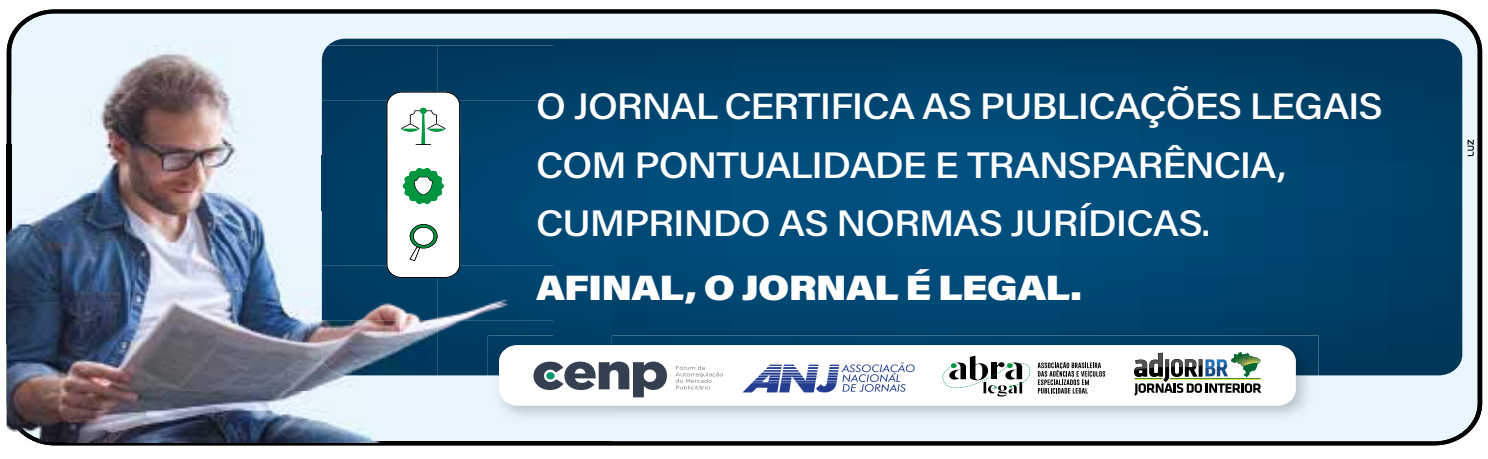
JOSE ANTERO BEZERRA DE ALMEIDA - Diretor Presidente

Edital de Intimação Processo Nº 0001983-5 9.2026.8.26.0281 O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 1ªVC, do Foro de Itatiba, Estado de SP, Dr(a).Michelli Vieira do Lago Ruesta Changman, na forma da Lei, etc. Faz Saber a(o) **Henrique Zago De Oliveira**, Brasileiro, RG XX.301.XXX-7, CPF XXX.049.XXX-81, que por este Juízo, tramita de uma ação de Cumprimento de sentença, movida por **Concessionária Rota das Bandeiras S/A** Encontrando-se o réu em lugar incerto e não sabido, nos termos do artigo 513, §2º, IV do CPC, foi determinada a sua Intimação por Edital, para que, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, que fluirá após o decurso do prazo do presente edital, pague a quantia de R$ 6.678,69, devidamente atualizada, sob pena de multa de 10% sobre o valor do débito e honorários advocatícios de 10% (artigo 523 e parágrafos, do Código de Processo Civil). Fica ciente, ainda, que nos termos do artigo 525 do Código de Processo Civil, transcorrido o período acima indicado sem o pagamento voluntário, inicia-se o prazo de 15 (quinze) dias úteis para que o executado, independentemente de penhora ou nova intimação, apresente, nos próprios autos, sua impugnação. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de Itatiba, aos 08/10/2026.

Edital de citação - Prazo de 30 dias. Processo Nº 1000309-40.2024.8.26.0009 O(A) MM. Juiz(a) de Direito da 2ª VC, do Foro de Itatiba, Estado de SP, Dr(a) Mariane Cristina Maske de Faria Cabral, na forma da Lei, etc. Faz Saber a(o) **ANDREA GARCIA DAS CHAGAS**, Brasileira, Solteira, Corretora, RG 301555187, CPF 31483519830, que lhe foi proposta uma ação de Procedimento Comum Cível por parte de **Concessionária Rota das Bandeiras S/A**, no valor de R$ 6.612,25. Encontrando se o réu em lugar incerto e não sabido, foi determinada a sua CITAÇÃO, por EDITAL, para os atos e termos da ação proposta e para que, no prazo de 15 dias, que fluirá após o decurso do prazo do presente edital, apresente resposta. Não sendo contestada a ação, o réu será considerado revel, caso em que será nomeado curador especial. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de Itatiba, aos 06/10/2026.

Edital de citação, expedido com prazo de 20 dias, no Processo Nº 1002470-57.2024.8.26.0224. O(A) MM. Juiz(a) de Direito da UPJ da 5ª a 8ª Varas Cíveis da Comarca de Guarulhos, Estado de SP, Dr(a). Natália Schier Hinckel, na forma da lei, Faz Saber a(o) **Matheus Rodrigues Dos Santos**, CPF: 410.818.308-83 e **Peterson Martins Rodrigues**, CPF: 334.885.758-96, que lhe foi proposta uma ação de Procedimento Comum Cível por parte de **Concessionária da Rodovia Presidente Dutra S/A**, no valor de R$ 6.870,62. Encontrando se os réus em lugar incerto e não sabido, foi determinada a sua Citação, por Edital, para os atos e termos da ação proposta e para que, no prazo de 15 dias, que fluirá após o decurso do prazo do presente edital, apresente resposta. Não sendo contestada a ação, o réu será considerado revel, caso em que será nomeado curador especial. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de Guarulhos, aos 08 de outubro de 2026.

Empresas & Negócios Publicidade Legal



Este documento foi assinado digitalmente por Jornal Empresas E Negocios Ltda.
Para verificar as assinaturas vá ao site http://assinaturas.certisign.com.br e utilize o código 3A5B-D42B-BBF3-DDB6.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: http://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/3A5B-D42B-BBF3-DDB6 ou vá até o site http://assinaturas.certisign.com.br e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 3A5B-D42B-BBF3-DDB6

Hash do Documento

AB237F8EDB921FFF9A9F8B5EDDFAA07E992EFDE9DE090132145D19DCC0B40BDF

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 20/10/2026 é(são) :

☑ Lilian Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 20/10/2026 19:10 UTC-03:00
Nome no certificado: Jornal Empresas E Negocios Ltda
Tipo: Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS LTDA - 05.687.343/0001-90

Evidências

Geolocation: Location not shared by user.
IP: 172.16.4.25
AC: AC Certisign RFB G5