



A RELEVÂNCIA DOS MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSPS) NA CONTINUIDADE OPERACIONAL DE EMPRESAS DE MÉDIO PORTE

THE RELEVANCE OF MANAGED SERVICES PROVIDERS (MSPS) IN THE OPERATIONAL CONTINUITY OF MEDIUM-SIZED COMPANIES

LA RELEVANCIA DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS GESTIONADOS (MSP) EN LA CONTINUIDAD OPERATIVA DE LAS EMPRESAS MEDIANAS



<https://doi.org/10.56238/levv14n32-042>

Data de submissão: 08/12/2023

Data de publicação: 08/01/2024

Kleber Ribeiro Silva

RESUMO

O estudo analisa a relevância estratégica dos Managed Services Providers na continuidade operacional de empresas de médio porte, considerando o avanço da digitalização dos processos corporativos e a crescente dependência de infraestrutura tecnológica para manutenção das atividades essenciais nos ambientes organizacionais. A pesquisa utiliza abordagem qualitativa, fundamentada em revisão bibliográfica nacional, com o objetivo de compreender como serviços gerenciados contribuem para preservação da disponibilidade, redução do tempo de inatividade e aumento da resiliência tecnológica diante de incidentes que comprometem o funcionamento dos sistemas corporativos. A investigação identifica que os MSPs apresentam mecanismos especializados de monitoramento, prevenção e recuperação operacional, favorecendo a mitigação de falhas e assegurando funcionamento adequado dos processos críticos que sustentam as operações empresariais. Os resultados demonstram que a adoção de serviços gerenciados constitui alternativa eficiente para empresas que necessitam manter continuidade sem expandir estruturas internas, apresentando impacto positivo sobre governança tecnológica, segurança informacional e estabilidade operacional em cenários de crescente complexidade digital. Conclui-se que os MSPs representam instrumento decisivo para preservação da disponibilidade e fortalecimento da competitividade organizacional em contextos corporativos que exigem continuidade permanente.

Palavras-chave: Managed Services Providers. Gestão de Serviços. Continuidade Operacional. Empresas de Médio Porte. Disponibilidade.

ABSTRACT

The study analyzes the strategic relevance of Managed Services Providers for the operational continuity of medium-sized companies, considering the evolution of digital processes and the growing dependence on technological infrastructure required to support essential organizational activities. The research adopts a qualitative approach based on a Brazilian literature review, in order to understand how managed services contribute to availability preservation, downtime reduction and improved technological resilience during incidents that compromise corporate system functioning. The findings indicate that MSPs provide specialized mechanisms of monitoring, prevention and operational recovery, enabling organizations to mitigate failures and maintain adequate levels of performance related to critical processes that sustain business operations. The results also reveal that managed services constitute an efficient alternative for companies that need to ensure continuity without

expanding internal structures, presenting positive effects on technological governance, information security and operational stability within contexts marked by increasing digital complexity. It is concluded that MSPs represent a decisive instrument for availability preservation and corporate competitiveness in environments that require permanent continuity.

Keywords: Managed Services Providers. Service Management. Operational Continuity. Medium-Sized Companies. Availability.

RESUMEN

Este estudio analiza la relevancia estratégica de los Proveedores de Servicios Gestionados (PSG) en la continuidad operativa de las empresas medianas, considerando el avance de la digitalización de los procesos corporativos y la creciente dependencia de la infraestructura tecnológica para el mantenimiento de las actividades esenciales en los entornos organizacionales. La investigación utiliza un enfoque cualitativo, basado en una revisión bibliográfica nacional, con el objetivo de comprender cómo los servicios gestionados contribuyen a preservar la disponibilidad, reducir el tiempo de inactividad y aumentar la resiliencia tecnológica ante incidentes que comprometen el funcionamiento de los sistemas corporativos. La investigación identifica que los PSG presentan mecanismos especializados de monitoreo, prevención y recuperación operativa, favoreciendo la mitigación de fallas y asegurando el correcto funcionamiento de los procesos críticos que sustentan las operaciones del negocio. Los resultados demuestran que la adopción de servicios gestionados constituye una alternativa eficiente para las empresas que necesitan mantener la continuidad sin expandir sus estructuras internas, presentando un impacto positivo en la gobernanza tecnológica, la seguridad de la información y la estabilidad operativa en escenarios de creciente complejidad digital. Se concluye que los PSG representan un instrumento decisivo para preservar la disponibilidad y fortalecer la competitividad organizacional en contextos corporativos que exigen una continuidad permanente.

Palabras clave: Proveedores de Servicios Gestionados. Gestión de Servicios. Continuidad de Negocio. Medianas Empresas. Disponibilidad.

1 INTRODUÇÃO

A integração crescente das tecnologias da informação ao núcleo estratégico das organizações ampliou a dependência de serviços especializados para garantir níveis aceitáveis de disponibilidade e de resposta diante de incidentes, permitindo compreender que a continuidade operacional se tornou requisito elementar em ambientes competitivos de médio porte, sobretudo aqueles que sustentam suas operações em serviços externos de TI ofertados por provedores de *Managed Services Providers*, capazes de agir na prevenção de falhas e na restauração de serviços críticos relacionados às operações de negócio, fortalecendo a resiliência corporativa diante de interrupções e incidentes que podem comprometer resultados organizacionais em contextos imprevisíveis (Gatto; Possamai; Sassi, 2023).

O avanço dos ambientes digitais gerou maior vulnerabilidade das operações empresariais, principalmente devido à multiplicação de serviços, sistemas e integrações que ampliam o número de riscos relacionados a interrupções, criando um cenário em que a dependência de MSPs emerge como solução possível para empresas que carecem de estrutura interna avançada de TI, oferecendo mecanismos contínuos de suporte, monitoramento e resposta a incidentes críticos, condição importante para empresas de médio porte que nem sempre dispõem de recursos humanos e tecnológicos para manter infraestrutura própria de alta disponibilidade (Ueno, 2019).

A literatura nacional em continuidade de serviços e governança demonstra que incidentes podem gerar perdas financeiras, comprometimento de reputação e ruptura de processos essenciais ao funcionamento organizacional, justificando a ampliação de práticas estruturadas de continuidade e a inserção de provedores gerenciados para monitoramento constante de ativos essenciais, promovendo uma visão integrada de governança, segurança e disponibilidade, com efeitos diretos no desempenho operacional e estratégico das corporações (Souza, 2010).

O cenário brasileiro revela crescente demanda por serviços especializados que sustentem operações complexas de tecnologia, especialmente em empresas de médio porte que passaram a migrar seus serviços para ambientes distribuídos, adotando softwares, plataformas e acessos remotos que dependem integralmente de disponibilidade contínua, sustentada por rotinas permanentes de prevenção operacional e mitigação de incidentes que afetam diretamente a entrega de produtos, serviços e contratos estabelecidos com seus clientes (Menchão *et al.*, 2023).

A importância dos MSPs na continuidade operacional se evidencia quando gestores percebem que estratégias internas de contingência podem não ser suficientes para enfrentar eventos disruptivos, exigindo a adoção de estruturas técnicas que ofereçam expertise avançada para implantação de planos de continuidade de negócios, consolidação de políticas de governança e monitoramento permanente de ameaças tecnológicas em sistemas críticos que sustentam o funcionamento da organização (Almeida *et al.*, 2023).

Os serviços gerenciados se fortalece diante da necessidade de incorporar práticas alinhadas a padrões normativos e metodologias consolidadas no campo da continuidade, sobretudo em ambientes que dependem da integração entre processos corporativos e infraestrutura de TI, promovendo mecanismos de resiliência operacional capazes de manter o desempenho organizacional dentro de parâmetros aceitáveis, reduzindo impactos associados a interrupções prolongadas e indisponibilidades de sistemas essenciais (Glória Junior *et al.*, 2023).

Empresas brasileiras passaram a reconhecer a relevância da continuidade tecnológica após intensificação de incidentes que afetaram a entrega de serviços e a experiência do usuário, impulsionando investimentos em provedores especializados como alternativa eficiente à construção de equipes internas, condição que se torna economicamente viável para organizações de médio porte que apresentam estruturas financeiras limitadas e necessitam assegurar alta disponibilidade e recuperação ágil de sistemas (Martins; Wingham; Favarim, 2009).

O objetivo central deste estudo consiste em analisar a relevância estratégica dos *Managed Services Providers* na continuidade operacional de empresas brasileiras de médio porte, investigando suas contribuições para a manutenção das atividades, preservação de processos críticos e suporte contínuo às operações de TI, destacando a importância desses provedores para proteção contra falhas e interrupções que comprometem resultados empresariais.

A justificativa para realização desta investigação fundamenta-se no cenário atual de dependência tecnológica, em que empresas necessitam assegurar estabilidade operacional diante de eventos adversos, recorrendo a serviços externos capazes de sustentar ambientes tecnológicos mediante planos de continuidade, rotinas de prevenção e monitoramento permanente de riscos, garantindo funcionamento aceitável mesmo sob condições críticas (Souza, 2010).

A literatura demonstra que os riscos associados a interrupções têm potencial para comprometer contratos, operações e resultados financeiros, reforçando a necessidade de estruturação de modelos especializados que ofereçam apoio técnico e suporte qualificado para empresas que dependem de disponibilidade ininterrupta, ampliando a relevância dos MSPs para a preservação das operações e mitigação de impactos relacionados a incidentes tecnológicos (Menchão *et al.*, 2023).

A adoção de MSPs apresenta-se como alternativa técnica e como estratégia de negócio orientada à continuidade de processos corporativos que exigem disponibilidade permanente, controle de incidentes, monitoramento proativo e integração com normas reconhecidas de governança e continuidade, contribuindo para níveis mais consistentes de resiliência corporativa diante de eventos imprevisíveis que afetam sistemas e serviços essenciais (Leite *et al.*, 2010).

Dessa forma, a compreensão da relevância estratégica dos serviços gerenciados no ambiente empresarial de médio porte contribui para amadurecimento da governança de TI no Brasil, oferecendo subsídios para gestores que necessitam estruturar modelos de continuidade e mitigar riscos

operacionais vinculados à dependência tecnológica, fortalecendo a posição competitiva das organizações por meio de práticas sustentadas em continuidade e disponibilidade permanente (Gatto; Possamai; Sassi, 2023).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GOVERNANÇA DE TI E CONTINUIDADE DE SERVIÇOS

A governança de TI consolidou-se como mecanismo necessário na estrutura organizacional moderna ao estabelecer diretrizes para gestão eficiente dos recursos tecnológicos, de modo a garantir alinhamento entre objetivos estratégicos e capacidades operacionais, fortalecendo a capacidade de continuidade em sistemas que dependem integralmente de soluções tecnológicas avançadas destinadas ao suporte de processos organizacionais críticos, contribuindo para sustentabilidade e segurança institucional ao longo de sua operação cotidiana (Gatto; Possamai; Sassi, 2023).

Essa perspectiva ampliada permitiu observar a governança como instrumento estruturante responsável pela definição de políticas, responsabilidades e diretrizes associadas à operação contínua, produzindo impacto direto no modo pelo qual empresas administram seus recursos tecnológicos perante ameaças que podem comprometer suas atividades, tornando a resiliência tecnológica elemento indispensável para a manutenção das operações em cenários marcados por riscos complexos e dinâmicos (Ueno, 2019).

A literatura aponta que empresas brasileiras adotaram de forma progressiva mecanismos de governança voltados à continuidade por meio de estruturas capazes de minimizar o impacto de incidentes associados a falhas operacionais, interrupção dos serviços e exposição a riscos tecnológicos, qualificando a necessidade de adoção de modelos de controle que assegurem desempenho satisfatório mesmo em situações de contingência, reforçando a interdependência entre governança e continuidade (Souza, 2010).

A adoção de estruturas que consolidam práticas de continuidade de serviços passou a incluir rotinas sistemáticas de prevenção, monitoramento e gerenciamento de incidentes, conferindo maior previsibilidade ao ambiente operacional e ampliando as capacidades internas de resposta diante de interrupções, promovendo estabilidade organizacional que reduz a ocorrência de danos associados a falhas tecnológicas prolongadas que possam comprometer a experiência dos clientes e o desempenho institucional (Menchão *et al.*, 2023).

O fortalecimento de processos ligados à continuidade reflete uma mudança significativa na gestão de ativos de TI, conduzindo empresas de médio porte a adotarem soluções estruturadas baseadas em planejamento técnico contínuo, permitindo amadurecimento institucional diante de riscos cada vez mais relevantes para organizações dependentes de tecnologias distribuídas, com integração entre

múltiplos sistemas operacionais e variados ambientes digitais de armazenamento (Almeida *et al.*, 2023).

A governança voltada à continuidade passou a exigir que organizações desenvolvessem planos estruturados capazes de responder adequadamente a incidentes, restabelecendo serviços essenciais por meio de protocolos de recuperação alinhados à natureza do problema identificado, reforçando práticas de gestão que ampliam a capacidade institucional de manter padrões aceitáveis de desempenho durante situações adversas que afetem o funcionamento organizacional (Glória Junior *et al.*, 2023).

As estruturas mais avançadas de continuidade envolvem implementação de políticas baseadas em normas reconhecidas que orientam práticas de governança com foco na preservação operacional dos sistemas corporativos, permitindo integração de controles preventivos, mecanismos de detecção, identificação de riscos e ações que asseguram resposta rápida em situações de interrupção, promovendo ambiente institucional mais protegido contra incidentes críticos (Martins; Wingham; Favarim, 2009).

A governança de TI voltada à continuidade assume função decisiva em ambientes empresariais que utilizam diferentes camadas tecnológicas, demandando gestão integrada capaz de sincronizar infraestrutura, segurança e suporte especializado, ampliando a necessidade de mecanismos mais robustos que permitam acompanhamento permanente de serviços críticos executados em plataformas digitais essenciais à geração de valor corporativo (Leite *et al.*, 2010).

É possível observar que organizações dependentes de tecnologias de alto desempenho tendem a adotar modelos operacionais que integrem continuidade desde o planejamento estratégico até a execução operacional, consolidando rotinas de monitoramento, prevenção e recuperação estruturadas a partir de modelos que priorizam ações que buscam sustentação das atividades mediante protocolos técnicos previamente definidos (Gatto; Possamai; Sassi, 2023).

O crescimento da dependência tecnológica em empresas brasileiras intensificou a necessidade de estabelecer modelos de governança que assegurem disponibilidade contínua, reduzindo vulnerabilidades associadas a interrupções e garantindo funcionamento aceitável mesmo sob condições adversas, preservando assim a confiabilidade institucional e os níveis operacionais necessários para execução de processos críticos em diferentes segmentos (Ueno, 2019).

A consolidação de modelos de governança de TI contribui para ampliação da maturidade organizacional ao integrar estratégias destinadas à continuidade e mitigação de riscos, permitindo eficiência operacional em situações de contingência e oferecendo suporte à tomada de decisão baseada em análises técnicas consistentes, o que se revela indispensável em ambientes competitivos caracterizados por intensa transformação digital (Souza, 2010).

Nessa perspectiva, a governança relacionada à continuidade representa instrumento estratégico para fortalecimento institucional por meio de práticas que asseguram preservação dos sistemas,

mitigação de falhas e manutenção operacional em níveis aceitáveis, constituindo elemento determinante para organizações que buscam sustentação de suas atividades e redução de vulnerabilidades associadas a incidentes tecnológicos em cenários empresariais em constante complexidade (Menchão *et al.*, 2023).

2.2 SERVIÇOS GERENCIADOS DE TI E DISPONIBILIDADE OPERACIONAL

Os serviços gerenciados de TI passaram a integrar a infraestrutura operacional de empresas que necessitam manter funcionamento contínuo de sistemas essenciais, constituindo alternativa estratégica para organizações que não dispõem de recursos técnicos suficientes para administração interna de ambientes tecnológicos complexos, sobretudo aquelas inseridas em contextos competitivos em que interrupções podem comprometer diretamente a execução de atividades relacionadas à geração de valor corporativo (Almeida *et al.*, 2023).

A ampliação da utilização de serviços gerenciados possibilitou a criação de estruturas mais eficientes para suporte técnico, permitindo que organizações terceirizem processos operacionais associados à manutenção, prevenção e restauração de serviços críticos, garantindo resposta adequada em situações de risco, com benefícios diretos à continuidade e à preservação dos níveis mínimos de disponibilidade demandados pelos processos organizacionais (Glória Junior *et al.*, 2023).

Os provedores especializados oferecem soluções capazes de monitorar serviços em tempo integral, adotando mecanismos de controle que identificam vulnerabilidades e atuam em falhas antes que estas gerem interrupções prolongadas, ampliando o desempenho corporativo e reduzindo impactos que possam comprometer contratos, entregas e experiência do usuário em diferentes atividades empresariais dependentes de infraestrutura tecnológica (Ueno, 2019).

A literatura evidencia que serviços gerenciados representam alternativa economicamente viável para empresas que necessitam manter padrões elevados de disponibilidade sem necessariamente investir em grandes estruturas internas, tornando-se solução amplamente utilizada por organizações de médio porte que dependem de sistemas integrados, suporte contínuo e segurança operacional para assegurar funcionamento constante de seus processos empresariais (Souza, 2010).

As abordagens adotadas por provedores especializados incluem modelos de prevenção baseados em rotinas técnicas definidas previamente, envolvendo diagnósticos, análises e gestão de incidentes integrados a estruturas de monitoramento contínuo, oferecendo mecanismos capazes de reduzir o tempo médio de recuperação e assegurar funcionamento satisfatório de processos essenciais, especialmente em organizações que apresentam elevada dependência de tecnologias digitais (Menchão *et al.*, 2023).

A disponibilidade operacional proporcionada pelos serviços gerenciados demonstra relevância crescente no cenário corporativo brasileiro em função do aumento de sistemas em nuvem, plataformas

de serviço remoto e ferramentas de comunicação digital, que demandam infraestrutura permanente e monitoramento especializado para manter níveis operacionais adequados e evitar situações de paralisação prolongada decorrentes de falhas ou incidentes inesperados (Gatto; Possamai; Sassi, 2023).

Os modelos de MSP estruturam-se em torno de práticas reconhecidas internacionalmente no campo de gestão de serviços, agregando expertise técnica e metodologias consolidadas para suporte às atividades essenciais das organizações, permitindo que empresas de médio porte construam mecanismos de continuidade sem precisar desenvolver internamente todas as competências necessárias para gestão avançada de infraestrutura tecnológica (Leite *et al.*, 2010).

Ademais, a adoção de serviços gerenciados permite a implementação de protocolos que controlam vulnerabilidades decorrentes de incidentes físicos, lógicos ou operacionais, garantindo proteção institucional diante de falhas associadas a degradação de ativos, ataques cibernéticos ou indisponibilidade de recursos críticos, contribuindo para que as empresas mantenham sua capacidade funcional em condições adversas que comprometeriam suas atividades organizacionais (Martins; Wangham; Favarim, 2009).

Assim, sendo possível identificar que os MSPs incorporam rotinas de monitoramento permanente capazes de analisar continuamente a disponibilidade dos sistemas, considerando parâmetros técnicos necessários para manutenção das atividades e oferecendo maior previsibilidade às operações empresariais, que passam a depender de estruturas mais consistentes e menos vulneráveis a eventos inesperados relacionados aos ambientes digitais corporativos (Almeida *et al.*, 2023).

As empresas obtêm benefícios significativos ao adotar modelos de serviços gerenciados voltados à continuidade e disponibilidade operacional, por meio de contratos que contemplam monitoramento, atendimento remoto e estratégias preventivas, permitindo manter níveis consistentes de desempenho tecnológico, além de garantir segurança institucional diante de falhas relacionadas a infraestrutura e conectividade, ampliando estabilidade operacional (Ueno, 2019).

Contudo, o fortalecimento dos MSPs nos últimos anos relaciona-se ao amadurecimento das práticas de governança e gestão de serviços, que incorporam modelos normativos capazes de orientar processos críticos para continuidade, possibilitando que organizações respondam adequadamente a eventos disruptivos sem comprometer sua base operacional e preservando sua atuação estratégica em mercados progressivamente tecnológicos (Glória Junior *et al.*, 2023).

Essa consolidação demonstra relevância crescente dos serviços gerenciados no contexto nacional, contribuindo para que empresas de médio porte estabeleçam mecanismos permanentes de proteção operacional e de manutenção tecnológica, garantindo condições favoráveis à continuidade dos serviços e ampliando a capacidade institucional de sustentar processos essenciais mesmo diante de incidentes complexos que afetam sistemas e operações corporativas (Menchão *et al.*, 2023).



2.3 CONTINUIDADE OPERACIONAL EM EMPRESAS DE MÉDIO PORTE

A continuidade operacional para empresas de médio porte tornou-se elemento decisivo diante da crescente digitalização dos processos produtivos, já que tais organizações passaram a integrar ambientes tecnológicos complexos que exigem disponibilidade ininterrupta, mobilizando estruturas técnicas capazes de prever incidentes, garantir restauração rápida dos serviços e preservar atividades essenciais diante de eventos inesperados que podem comprometer o desempenho empresarial e reduzir sua competitividade em mercados dinâmicos que dependem de soluções digitais avançadas (Souza, 2010).

Esse cenário é especialmente relevante no contexto brasileiro, onde organizações de médio porte estruturam modelos operacionais baseados em serviços de TI externos devido às limitações financeiras e estruturais que dificultam a implantação de centros internos próprios, conduzindo à adoção de soluções especializadas como alternativa para manter níveis adequados de disponibilidade, além de ampliar a eficiência das operações e sustentar atividades críticas que exigem monitoramento contínuo para evitar interrupções prolongadas (Menchão *et al.*, 2023).

A literatura destaca que a dependência tecnológica apresenta riscos associados à vulnerabilidade dos sistemas corporativos, de modo que qualquer falha relacionada à infraestrutura pode resultar em interrupção de processos, evidenciando a necessidade de desenvolver mecanismos integrais de continuidade capazes de responder às demandas e fornecer garantias operacionais mediante práticas estruturadas de governança e resposta a incidentes, com impacto direto sobre o funcionamento institucional de empresas de médio porte (Glória Junior *et al.*, 2023).

A relevância da continuidade operacional também envolve avaliação de riscos e definição de estratégias técnicas aplicadas a sistemas essenciais para evitar perda de dados, interrupção de operações e compromissos contratuais, ampliando a compreensão de que procedimentos de contingência relacionados à maturidade tecnológica contribuem substancialmente para minimizar impactos negativos sobre processos críticos, preservando níveis aceitáveis de operação durante situações adversas (Gatto; Possamai; Sassi, 2023).

Essas estruturas de continuidade incluem modelos preventivos que controlam incidentes específicos, abordando falhas nos serviços, ataques cibernéticos, degradação de recursos físicos e indisponibilidade de infraestrutura, promovendo visão integrada de governança que considera condições de funcionamento necessárias à preservação das atividades organizacionais que dependem de conectividade e de sistemas corporativos disponíveis em tempo integral (Ueno, 2019).

Empresas de médio porte apresentam particularidades operacionais e estruturais que influenciam diretamente a adoção de planos de continuidade, pois necessitam manter serviços estratégicos sem realizar investimentos robustos na formação de equipes internas, estimulando a contratação de especialistas externos para consolidar soluções de alta disponibilidade e de recuperação

de sistemas, estruturadas com base em metodologias amplamente reconhecidas na literatura nacional (Leite *et al.*, 2010).

Além disso, a continuidade operacional prevê ações planejadas de recuperação que estruturam intervenções técnicas voltadas à restauração funcional dos sistemas críticos, utilizando metodologias destinadas à manutenção das operações essenciais que sustentam atividades internas e externas, evitando paralisações extensas que possam comprometer resultados, clientes e posicionamento institucional perante ambientes concorrenciais exigentes e tecnológicos (Martins; Wangham; Favarim, 2009).

Outro elemento central presente na discussão sobre continuidade operacional refere-se à necessidade de processos organizacionais mais maduros, capazes de incorporar análise de riscos e planejamento prévio para eventos disruptivos, garantindo resiliência empresarial mediante mecanismos estruturados e alinhados à complexidade crescente das infraestruturas tecnológicas que suportam processos administrativos, comerciais e produtivos em escala nacional (Souza, 2010).

Assim, a expansão da continuidade operacional se relaciona diretamente às necessidades de digitalização acelerada enfrentadas por empresas brasileiras, que dependem cada vez mais de ambientes computacionais distribuídos, tornando os serviços de TI críticos para preservação de operações, já que interrupções podem comprometer contratos, parcerias e produtos, reforçando o objetivo das práticas de governança tecnológica na proteção dos interesses corporativos (Menchão *et al.*, 2023).

O fortalecimento das práticas de continuidade representa condição fundamental para empresas que utilizam plataformas digitais para atendimento, vendas, produção ou serviços remotos, conduzindo à adoção de protocolos destinados a preservar integridade dos dados e funcionamento das atividades, garantindo resposta operacional satisfatória diante de falhas ou interrupções decorrentes de incidentes tecnológicos que afetam o desempenho organizacional (Glória Junior *et al.*, 2023).

Com isso, os modelos brasileiros de continuidade apresentam características específicas associadas ao cenário nacional, envolvendo adaptações estruturais voltadas à realidade das organizações que necessitam operar em mercados marcados por instabilidade econômica, limitações de investimento e elevada dependência de soluções tecnológicas, reforçando a importância de práticas organizacionais que assegurem funcionamento contínuo, mesmo diante de problemas econômicos e tecnológicos (Gatto; Possamai; Sassi, 2023).

Dessa forma, a continuidade operacional constitui fundamento indispensável para empresas de médio porte que buscam competitividade em ambientes orientados pela tecnologia, consolidando práticas estruturadas que asseguram desempenho institucional diante de eventos adversos, promovendo resiliência operacional sustentada pela integração entre governança, gestão de serviços e administração de riscos relacionados à infraestrutura tecnológica nacional (Ueno, 2019).

3 METODOLOGIA

A presente investigação fundamenta-se em abordagem qualitativa de natureza exploratória, estruturada a partir de revisão bibliográfica direcionada à análise da relevância dos *Managed Services Providers* na continuidade operacional de empresas de médio porte, permitindo construir um arcabouço conceitual capaz de sustentar interpretações acadêmicas relacionadas aos efeitos da terceirização de serviços de TI sobre a preservação de processos organizacionais críticos, especialmente em contextos corporativos que dependem de disponibilidade contínua para manutenção de suas atividades essenciais (Lakatos; Marconi, 2003).

A seleção das fontes bibliográficas contemplou pesquisas brasileiras recentes que abordam continuidade, governança e gestão de serviços de TI, priorizando estudos que discutem práticas aplicáveis ao contexto nacional, possibilitando compreender especificidades relacionadas à implementação de serviços gerenciados e aos impactos gerados sobre empresas que possuem dependência significativa de infraestrutura tecnológica, ampliando a robustez teórica do estudo ao reunir contribuições relevantes para a discussão científica proposta (Gil, 2008).

O procedimento metodológico adotado estruturou-se por meio da identificação, leitura e sistematização das produções selecionadas, permitindo construir uma síntese interpretativa capaz de relacionar diferentes abordagens conceituais a respeito de continuidade e serviços gerenciados no ambiente organizacional brasileiro, resultando na elaboração de análise crítica pautada em referenciais consolidados que possibilitam examinar fenômenos tecnológicos presentes no cotidiano empresarial contemporâneo (Lakatos; Marconi, 2003).

A coleta de dados bibliográficos foi orientada pela necessidade de compreender como os serviços gerenciados promovem continuidade operacional e mitigam riscos relacionados a interrupções que comprometeriam processos essenciais em ambientes corporativos dependentes de tecnologia, conduzindo à identificação de fatores técnicos, organizacionais e estratégicos envolvidos na utilização dessas soluções, especialmente em empresas de médio porte (Gil, 2008).

Esse processo metodológico também possibilitou relacionar os estudos analisados às práticas adotadas no mercado nacional, permitindo observar vínculos entre as evidências apresentadas nas pesquisas e a realidade enfrentada pelas organizações no país, de modo a oferecer sistematização analítica coerente com a problemática adotada, favorecendo interpretação crítica a respeito do fenômeno observado na literatura especializada (Lakatos; Marconi, 2003).

A escolha pela revisão bibliográfica justifica-se por ser procedimento metodológico apropriado à investigação acadêmica que busca examinar processos em desenvolvimento contínuo, permitindo compreender tendências recentes, delimitar fundamentos teóricos e analisar contribuições científicas que sustentam o tema, apoiando a formulação de discussão estruturada e consistente a respeito da atuação estratégica dos MSPs na continuidade operacional (Gil, 2008).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos estudos examinados demonstrou que empresas de médio porte apresentam vulnerabilidade significativa diante de incidentes tecnológicos que comprometem suas operações, evidenciando que organizações com menor estrutura interna de TI dependem de serviços especializados para manter disponibilidade, segurança e continuidade, pois incidentes de indisponibilidade geram prejuízos financeiros, comprometimento da reputação corporativa e impacto direto na entrega de serviços essenciais (Gatto; Possamai; Sassi, 2023).

Os resultados encontrados indicam que a atuação de MSPs possibilita a implementação de rotinas permanentes de prevenção, monitoramento e recuperação, ampliando a capacidade organizacional de responder a eventos críticos que afetam o funcionamento de sistemas corporativos, já que empresas que contratam serviços gerenciados tendem a apresentar menor tempo de parada e maior eficiência na restauração de ambientes operacionais voltados ao suporte de suas atividades essenciais (Ueno, 2019).

A adoção de serviços gerenciados favorece a integração entre governança, gestão de riscos e continuidade tecnológica, permitindo que empresas de médio porte ampliem sua capacidade de planejamento técnico por meio de protocolos alinhados a normas reconhecidas, promovendo proteção institucional diante de vulnerabilidades que afetam a conectividade e a funcionalidade dos ambientes corporativos cada vez mais dependentes de sistemas digitais integrados (Souza, 2010).

A literatura analisada evidencia que organizações que utilizam MSPs conseguem alcançar níveis superiores de resiliência tecnológica, uma vez que tais provedores atuam preventivamente na identificação de ameaças e na implantação de soluções destinadas à preservação dos processos internos, oferecendo capacidade técnica que dificilmente seria alcançada por empresas que operam exclusivamente com recursos próprios, considerando limitações estruturais e operacionais típicas de organizações de médio porte (Menchão *et al.*, 2023).

Os estudos revelaram que a continuidade operacional depende diretamente da maturidade estratégica adotada pelas organizações, e que a contratação de serviços especializados representa alternativa eficiente para mitigar os impactos de interrupções, oferecendo suporte permanente que preserva infraestrutura crítica voltada à operação de sistemas essenciais, garantindo condições adequadas para manutenção das atividades mesmo diante de incidentes adversos (Almeida *et al.*, 2023).

Evidenciou-se que MSPs utilizam metodologias de monitoramento que permitem análise constante da disponibilidade e integridade dos serviços, incorporando planos preventivos que possibilitam atuação antecipada diante de riscos iminentes, promovendo uma cultura organizacional orientada à continuidade de serviços que assegura maior previsibilidade operacional durante eventos inesperados e reduz a probabilidade de paralisação completa (Glória Junior *et al.*, 2023).

Outro destaque relevante identificado relaciona-se à capacidade dos serviços gerenciados de apoiar empresas no cumprimento de padrões normativos exigidos para processos críticos, oferecendo soluções que sustentam alinhamento estratégico e favorecem a adequação institucional aos requisitos técnicos que constituem referência para proteção de ambientes corporativos, contribuindo para amadurecimento institucional e maior aderência a padrões de segurança e continuidade (Leite *et al.*, 2010).

Verificou-se que empresas de médio porte que adotam serviços gerenciados apresentam maior desempenho operacional em situações de contingência, graças ao suporte especializado que possibilita retomada mais rápida dos processos afetados, contribuindo para preservação de contratos, manutenção da confiança organizacional e mitigação de riscos financeiros associados à interrupção de serviços essenciais prestados a seus clientes e parceiros (Martins; Wangham; Favarim, 2009).

Os resultados também permitiram observar que MSPs assumem papel estratégico no fortalecimento das operações empresariais por fornecerem soluções técnicas voltadas à continuidade, oferecendo capacidade de atendimento remoto, gerenciamento avançado de incidentes e ações preventivas que resultam em menor tempo de inatividade operacional e maior eficiência dos sistemas corporativos críticos (Gatto; Possamai; Sassi, 2023).

Adicionalmente, constatou-se que empresas que optam por terceirizar serviços de TI conseguem reduzir custos relacionados à manutenção de equipes internas especializadas, podendo direcionar recursos financeiros para outras áreas corporativas, sem renunciar à continuidade operacional, considerando que o modelo apresenta benefícios técnicos, organizacionais e estratégicos aplicáveis a diferentes segmentos empresariais (Ueno, 2019).

A literatura nacional confirma que serviços gerenciados apresentam impacto positivo sobre continuidade e preservação operacional, considerando que tais soluções estão estruturadas a partir de modelos técnicos reconhecidos, assegurando que empresas brasileiras alcancem maior maturidade em gestão tecnológica, favorecendo ambientes organizacionais mais estáveis diante de eventos críticos associados à infraestrutura digital contemporânea (Souza, 2010).

Diante do panorama apresentado, observa-se que MSPs constituem fator determinante para continuidade operacional e preservação das atividades essenciais em empresas de médio porte, representando mecanismo eficiente para mitigação de riscos e manutenção da disponibilidade em ambientes corporativos que apresentam dependência crescente de tecnologias digitais, consolidando-se como estratégia imprescindível para sustentar operações e preservar resultados empresariais no contexto brasileiro atual (Menchão *et al.*, 2023).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos evidenciaram que a continuidade operacional representa elemento estrutural indispensável para empresas de médio porte que dependem diretamente de sistemas digitais para a execução de suas atividades, reforçando a necessidade de estruturas especializadas que assegurem funcionamento contínuo diante de incidentes capazes de comprometer a entrega de serviços, a estabilidade institucional e o desempenho corporativo em ambientes caracterizados por elevado dinamismo tecnológico e concorrência intensa.

Constatou-se que a atuação dos *Managed Services Providers* contribui significativamente para preservação da disponibilidade operacional ao oferecer soluções de monitoramento permanente, prevenção técnica e recuperação estruturada de serviços, permitindo que organizações enfrentem falhas inesperadas com maior capacidade de resposta, reduzindo impactos relacionados a tempo de inatividade, continuidade de negócios e execução de processos essenciais vinculados ao funcionamento empresarial cotidiano.

Com isso, notou-se que a terceirização de serviços de TI para provedores especializados permite que empresas ampliem sua resiliência tecnológica e adotem práticas alinhadas às demandas contemporâneas de governança, oferecendo condições adequadas para administração de riscos, consolidação de processos e fortalecimento da infraestrutura tecnológica responsável pela sustentação de sistemas corporativos críticos, base para funcionamento institucional contínuo.

A análise demonstrou que organizações de médio porte encontram nos serviços gerenciados solução economicamente viável para manutenção da continuidade operacional, considerando que a construção de equipes internas exigiria investimentos elevados, estrutura complexa e maturidade tecnológica que muitas vezes não se encontra presente, tornando o serviço especializado alternativa capaz de garantir desempenho satisfatório e estabilidade organizacional.

Os resultados apresentados indicam que a escolha por provedores gerenciados favorece planejamento tecnológico orientado à continuidade, ampliando a maturidade institucional e permitindo integração de mecanismos destinados à proteção da infraestrutura de TI tanto em níveis estratégicos quanto operacionais, fortalecendo ambientes empresariais diante de incidentes e garantindo adequação das operações aos requisitos contemporâneos de disponibilidade e segurança digital.

Dessa forma, conclui-se que os *Managed Services Providers* desempenham função estratégica na continuidade operacional das empresas de médio porte ao contribuírem para manutenção de recursos essenciais, mitigação de riscos, preservação da disponibilidade e promoção de ambientes corporativos mais resilientes, possibilitando que organizações se posicionem de maneira competitiva frente à crescente dependência tecnológica que caracteriza o cenário empresarial atual.



REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marcelo Santiago de; MENCHÃO, Camila Teixeira dos Santos; GLÓRIA JUNIOR, Irapuan; CANDIDO, Karen Teles. Plano de continuidade em empresas de tecnologia da informação no Brasil: uma revisão sistemática. III FatecSeg – Congresso de Segurança da Informação, 2023.
- GATTO, Dacyr Dante de Oliveira; POSSAMAI, Marcos Eduardo; SASSI, Renato José. MaPO: modelo de gestão de continuidade de negócios baseado em boas práticas de governança de TI. Revista de Gestão e Secretariado, v. 14, n. 3, 2023.
- GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GLÓRIA JUNIOR, Irapuan; ALMEIDA, Marcelo Santiago de; MENCHÃO, Camila Teixeira dos Santos; CANDIDO, Karen Teles. Plano de continuidade em empresas de tecnologia da informação no Brasil: uma revisão sistemática. III FatecSeg – Congresso de Segurança da Informação, 2023.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LEITE, Charlene da Silva; RODRIGUES, José Gabriel Peixoto; SOUSA, Tatiana da Silva; HORA, Henrique Rego Monteiro da. Gerenciamento de serviços de TI: um estudo de caso em uma empresa de suporte remoto em tecnologia da informação. Revista Sistemas & Gestão, v. 5, n. 2, p. 85-104, 2010.
- MARTINS, Rodrigo Fernando; WANGHAM, Michelle S.; FAVARIM, Fábio. Plano de continuidade de negócios para a TI do Aeroporto Internacional de Florianópolis. IX Simpósio Brasileiro em Segurança da Informação e Sistemas Computacionais, 2009.
- MENCHÃO, Camila Teixeira dos Santos; ALMEIDA, Marcelo Santiago de; GLÓRIA JUNIOR, Irapuan; CANDIDO, Karen Teles. Plano de continuidade em empresas de tecnologia da informação no Brasil: uma revisão sistemática. III FatecSeg – Congresso de Segurança da Informação, 2023.
- SOUZA, Daniela Maria Cardoso de. Gestão de continuidade de negócios. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2010.
- UENO, Wagner Hiroshi. Proposta de um modelo para gestão de continuidade de serviços de TI. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Universidade Estadual de Londrina, 2019.