



## Resumo Executivo

O artigo apresenta o histórico e principais resultados da implantação na Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL de um novo modelo conceitual para a contratação de serviços de sustentação de ambientes tecnológicos.

# NOVOS MODELOS DE SUSTENTAÇÃO DE AMBIENTES

Por Eduardo de Oliveira Martinelli  
Diretor de Tecnologia – Hepta Tecnologia

Transformação e inovação são marcas registradas no mundo a tecnologia. Sem dúvida, a TI assumiu papel estratégico por ser um vetor de mudanças e de evolução em qualquer negócio, seja no setor privado, seja no setor público. Por isso a boa governança digital exige um olhar atento não apenas às novas tecnologias, mas também a metodologias e modelos que promovam flexibilidade e agilidade na adaptação a novos ambientes e operações.

No caso da gestão da infraestrutura e dos serviços que garantem a manutenção da saúde operacional é preciso ir além de questões técnicas e tecnológicas. É preciso repensar modelos de prestação de serviços, buscando formas de otimizar investimentos garantindo flexibilidade e elasticidade nas contratações, de forma que a estrutura possa se adequar às necessidades do negócio. Foi com essa linha de pensamento que a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL repensou completamente seu modelo de contratação de serviços para a sustentação de ambientes tecnológicos.

Seguindo as orientações da Instrução Normativa nº 4, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, órgão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) responsável pelas políticas e orientação normativa das atividades no Governo Federal, a equipe responsável pelo planejamento da contratação de serviços buscou no mercado soluções que se adequassem a suas necessidades, ao mesmo tempo que promovessem melhorias em todo o seu sistema de gerenciamento de tecnologia da informação (TI).

A equipe de planejamento da contratação da Agência detectou um grande diferencial no modelo conceitual proposto pela Hepta, que propõe a mudança de abordagem na contratação dos serviços de TI de forma a quantificar e qualificar o esforço técnico e, assim viabilizar a evolução tecnológica. Ao se apropriar desse novo conceito e personaliza-lo de acordo com as características e necessidades institucionais, a ANEEL conseguiu dar um salto na gestão dos seus serviços.

O novo modelo de contratação de serviços de sustentação de ambientes deixou de lado os cálculos baseados em hora/homem, horas de serviços ou Unidades de Serviço Técnico (UST) e passou a considerar Pontos de Itens de Configuração (PIC), termo esse cunhado pela ANEEL. Isto é, cada item que compõe o ambiente tecnológico da instituição, seja um servidor ou qualquer outro ativo relevante do datacenter e rede (switches, sistema operacional, servidores virtuais, etc), é utilizado para dimensionar o tamanho e complexidade do ambiente a ser sustentado. Dessa forma, variações sazonais e evoluções do ambiente são imediatamente detectadas de forma a quantificar e qualificar o esforço técnico na gestão da operação e consequentemente na governança.

Na prática, a Agência passou a remunerar a prestação de serviços terceirizados de acordo com o tamanho e a relevância dos itens que compõem a sua infraestrutura de datacenter e rede, aplicando de forma efetiva metodologias reconhecidas no mercado como MGP-SISP e PMBOK para estimar e avaliar o custo do suporte à implementação de melhorias no ambiente.

De acordo com Victor Hugo da Silva Rosa, Superintendente de Gestão Técnica da Informação da ANEEL, após cerca de um ano com esse novo modelo em prática foi possível observar as seguintes melhorias:

- » maior proatividade da equipe da contratada na detecção e solução de problemas e na proposição de novos procedimentos e, consequentemente,
  - » maior rapidez no atendimento às demandas;
  - » diminuição da recorrência de problemas, em face de ações preventivas;
  - » maior estabilidade e disponibilidade e rapidez na atualização dos serviços;
- » aumento da eficiência na gestão e fiscalização do contrato, por parte da contratante;
- » melhor escalabilidade contratual, de acordo com a evolução da complexidade do ambiente;
- » redução dos custos para a contratante e aumento da atratividade econômica para a contratada, diante da melhor alocação dos profissionais altamente especializados entre diferentes contratos.

Os resultados positivos mostram o acerto da escolha e corroboram a importância da consulta ao mercado como prática de governança. Ao trabalhar em sintonia com o mercado, a ANEEL atingiu um novo patamar de maturidade em seus processos, estabelecendo uma contratação escalável e elástica, focada em suas necessidades de negócio, ao mesmo tempo em que simplificou a fiscalização de contratos. Tudo de acordo com a regulação da área e alinhada às tendências globais de inovação.

## **SOBRE A HEPTA:**

A quebra de paradigmas e a entrega com qualidade e excelência são características da Hepta Tecnologia. A empresa atua na prestação de serviços de TIC em suas quatro áreas: Operação, Inovação, Negócios e Capacitação. O novo modelo de sustentação de ambientes da ANEEL é um exemplo do pacote completo de serviços de Suporte à Governança Digital oferecidos pela Hepta.