

Artigo

# Missão crítica

por **Newton Borges**, Engenheiro Nacional  
para a área de Facilities

O apagão ocorrido na noite de 10 de novembro de 2009 trouxe à tona a questão das chamadas operações de missão crítica. Quando falamos em missão crítica, referimo-nos a operações que se realizam como parte do cotidiano de uma empresa, cuja interrupção pode provocar grandes prejuízos financeiros ou comprometer a imagem e a credibilidade da corporação. Como exemplos, podemos listar o processamento de dados que se realiza no *data center* de uma instituição bancária ou de uma administradora de cartões de crédito, assim como os procedimentos médicos que se realizam num centro cirúrgico de uma instituição de saúde.

O importante é ter consciência dos impactos negativos advindos de um problema com a infraestrutura de apoio ou com a realização inadequada de um procedimento operacional, entre outras possibilidades, que causem uma interrupção não planejada nestas operações.

Fica claro, pelos riscos envolvidos, que operações críticas devem estar localizadas em um espaço que costumamos chamar de “ambiente crítico”, no qual possam contar com infraestrutura e procedimentos apropriados para garantir um elevado grau de disponibilidade e de segurança, sempre de acordo com os critérios estabelecidos pela partes envolvidas: o cliente, a empresa que executou o projeto e a mantenedora.

Há empresas especializadas na execução e manutenção desses projetos, como a Jones Lang LaSalle, que possui grande expertise para apoiar e assessorar seus clientes em todas as etapas deste processo. Por meio de equipes regionais, que contam com o suporte do Comitê de Gestão de Ambientes Críticos, a empresa pode oferecer soluções integradas, orientando o cliente desde a implantação e comissionamento, até o gerenciamento, durante todo o ciclo de vida.

A empresa se destaca ainda por ter vasto conhecimento em todas as etapas do processo, permitindo a oferta de soluções integradas, que otimizam custos e reduzem riscos. Outros pontos vitais nestes tipos de operação são o cumprimento de prazos e a qualidade de todos os serviços prestados.

Um exemplo foi o trabalho de gerenciamento de obra realizado para a Atento, empresa que atua no mercado de *contact centers*. O cliente precisava reformar o prédio que abrigaria um de seus novos sites e, como neste edifício funcionava anteriormente uma empresa de outro segmento, o desafio para adaptá-lo totalmente às necessidades de sua operação crítica foi grande.

Na primeira fase do trabalho, o foco foi dado nos serviços essenciais, o que incluiu a coordenação da instalação de equipamentos vitais para o funcionamento do site, considerados o “coração” da operação. A execução da obra foi dividida em duas etapas, a fim de sincronizar a entrega das posições de trabalho nos andares, de forma que a operação iniciasse conforme o programado. A Jones Lang LaSalle gerenciou todos os fornecedores para a entrega do site – com todos os equipamentos instalados e em perfeito funcionamento –, cumprindo o cronograma estabelecido pelo cliente para o início da operação. Durante o apagão, com o site em fase pré-operacional, os sistemas de contingência de energia elétrica funcionaram conforme o previsto.

Atualmente, a Jones Lang LaSalle gerencia operações críticas em diversos países da América Latina, totalizando mais de 500 mil m<sup>2</sup> sob sua responsabilidade. Também lidera projetos de implantação de ambientes críticos que representam mais de 200 mil m<sup>2</sup> de área de *data centers*, somente nas Américas. ■



*“Operações de missão crítica são aquelas cuja interrupção pode provocar grandes prejuízos financeiros ou comprometer a imagem e a credibilidade da corporação”*