

TI também precisa de credibilidade

Publicado por Uilson Souza (<http://uilson76.spaces.live.com>)

Fonte: <http://www.tiespecialistas.com.br/2011/04/ti-tambem-precisa-de-credibilidade>

Saudações!

Em artigos passados, falei sobre os novos gestores de TI que se aventuram por onde não têm condições de estar. Alguns ponderaram, outros discordaram, mas, a maioria concordou e também postaram comentários com histórias semelhantes as que vivencio no dia a dia.

A prova final de que estamos numa época complicada no gerenciamento de TI, foi um fato ocorrido no ambiente de um de nossos clientes.

Para que entendam a história, vamos entrar um pouco na questão técnica:

Todo servidor possui uma interface de rede separada para gerenciamento. Servidores HP, IBM e DELL podem ser administrados remotamente como se estivéssemos na frente do equipamento.

Por esta interface independente, podemos desligar e religar um equipamento e administrá-lo por um acesso em browser.

Esta interface necessita de um IP próprio e as devidas configurações de rede para que funcione corretamente.

Alguém, em algum lugar do mundo, cismou de colocar um IP nesta interface e o publicar na internet para que pudesse acessar de casa. O resultado foi uma invasão por um hacker e um prejuízo considerável.

Com medo de novos ataques, esta interface foi desativada e um pavor tomou conta da alta administração.

E se houvessem outros servidores na mesma situação deste?

Concordo plenamente com a preocupação, mas, quando a falta de know-how técnico leva situações simples a uma tempestade... aí sinceramente, fica irritante.

Ligaram para nossa gerência no Brasil e ordenando a verificação de todo o parque de servidores. O fato é que não temos servidores com esta placa de gerenciamento habilitada. Não existe estrutura de cabeamento, nem tampouco uma range de IP's definida para este tipo de acesso.

Caso encerrado OK? Errado! O assunto virou uma bola de neve e mesmo com a insistente observação de toda equipe técnica de que a preocupação era desnecessária, um verdadeiro corpo técnico foi montado para analisar servidor por servidor...sendo que, em mais de 95% do parque, nada está configurado.

A maneira da gerência de expor o caso acabou por piorar a situação diante da diretoria. A forma como foi conduzida a situação, gerou um stress tão grande que, até hoje, temos analistas verificando equipamentos e os adequando a um padrão previamente definido na matriz.

Agora pergunto, porque esse trabalho todo, se tudo foi explicado claramente de forma a não precisarem deste tremendo “carnaval”?

Quando um gestor repete tudo o que você disse pra ele, em voz alta, para que ele mesmo possa assimilar e entender, aí temos um grande problema.

Situações em que o gestor, ao explicar um assunto à diretoria, descreve determinados termos técnico como “isso” e “aquilo”, mostra que realmente estamos mal servidos em matéria de liderança.

Neste caso em especial, a diretoria ordenou uma verificação geral simplesmente porque ninguém tinha condições de explicar a realidade do próprio ambiente que gerencia.

Quando, em um problema, o líder sequer sabe explicar o que ocorre, a medida drástica é tomada de forma sumária, pois, em uma situação em que não se sabe a profundidade do problema, é melhor prevenir do que remediar.

Mais uma vez, o gestor de TI não precisa ser um técnico nato para gerir TI, mas, pelo menos tente entender o básico de forma a, pelo menos, ter condições de expor uma situação.

Outro problema constante, que tira a credibilidade do gestor e até mesmo da área como um todo, é o pensamento de “passar o caso”, ao invés de resolvê-lo.

Mesmo pagando pelos serviços de um profissional de grande experiência, o gestor, prefere que a análise de determinado caso, seja feita pelo fornecedor de determinada ferramenta.

Novamente pergunto:

Se você paga por um profissional capacitado, porque não confiar na análise dele? O chamado para o fornecedor deve ser feito somente em caso de emergência e quando a equipe técnica gastou todas as alternativas.

A resposta para isso é simples...transferir a responsabilidade da resposta para o fornecedor. Se estiverem certos, “eu acertei”. Se estiverem errados “eles é que erraram”.

Procure confiar na equipe que você possui. Se não vai conseguir expor o tema satisfatoriamente, do ponto de vista técnico, leve um dos profissionais consigo e assim, em conjunto, poderão chegar ao objetivo.

Não faça de sua TI um ponto de preocupação. Faça com que sua diretoria veja este departamento como a solução.

Credibilidade é tudo em diversas áreas e em TI não é diferente.