

Máquinas sob controle

Manter hardwares e softwares em ordem é estratégico nas pequenas e médias empresas em crescimento. Saiba como evitar a bagunça que leva a investimentos desnecessários **Bruno Vieira Feijó**

Responda sem hesitar: qual é a quantidade de servidores, estações de trabalho, notebooks, impressoras e scanners de sua empresa? Quantos e quais computadores estão fora da garantia? E quantos programas diferentes estão rodando em cada um deles? Se você não faz nem idéia, pode servir de consolo saber que manter atualizado o inventário dos recursos tecnológicos é um enorme desafio — para empresas de qualquer tamanho. Ainda é comum, até em algumas multinacionais, levantamentos feitos com base em planilhas manuais, elaboradas por um funcionário que de vez em quando verifica a condição dos equipamentos. Nas pequenas e médias empresas, que quase nunca dispõem de um departamento encarregado disso, a dificuldade de controlar a traidora eletrônica é muito maior. “A maioria das pequenas e médias empresas não tem nenhum controle de seus equipamentos de informática”, afirma Leider Petrovich, da Pointware, fornecedora de soluções para esse tipo de problema.

Não dar atenção a esse patrimônio é um erro. Seria como investir milhões de reais numa sede novinha, com acabamento de primeira qualidade, e depois economizar na contratação de um vigia para tomar conta do prédio. Ou gastar uma pequena fortuna num

carro novo e economizar no seguro. “Com computadores ligados em rede, equipados com alguns softwares de gestão, podem corresponder facilmente a meio milhão de reais em investimento”, diz Petrovich. “Vale a pena ter controle sobre esse patrimônio e saber exatamente como ele está sendo usado.” Uma pesquisa conduzida pelo instituto Gartner em empresas de diferentes perfis e tamanhos referenda essa idéia — diz o estudo que, quando o gerenciamento de TI é adequado e bem executado, pode-se diminuir o custo de todos os ativos de TI em cerca de 30%.

A paulista Aerofast Speedpak, que trabalha com a entrega de encomendas expressas, passou em 2002 pela necessidade de vistoriar com mais afinco seus ativos de TI. Foi nessa época que decidiu montar um departamento de tecnologia. Ao todo, havia 30 computadores instalados na sede, em Osasco, na Grande São Paulo, e a perspectiva era de crescimento rápido para os anos seguintes. De fato, em apenas dois anos, esse número chegou a quase 100 PCs — e, com eles, o risco de perder o controle do que existia, do que estava defasado e de quem trabalhava com quais programas lá dentro. “Precisávamos criar uma previsão de até quando cada máquina poderia ser usada naquele ciclo de crescimento para prever quais exatamente seriam os investimentos necessários”,



Tadini, da Aerofast Speedpak: “Tínhamos de saber o quanto investir naquele ciclo de expansão”

DANIELA TOWANSKY

Os riscos da negligência

As falhas mais comuns na administração do acervo tecnológico em pequenas e médias empresas e seus riscos

1 Falta de um cronograma de manutenção preventiva de todos os equipamentos

Risco Interrupção dos trabalhos para atualizar computadores quando os problemas aparecem

2 Não há um inventário formalizado das máquinas e dos programas

Risco Muitos investidores não colocam recursos em empresas sem toda a infra-estrutura relacionada

3 Instalação de programas piratas sem conhecimento da direção da empresa

Risco Multas que podem chegar a até 3 000 vezes o preço do produto para cada usuário nessa situação

4 Versões diferentes de um mesmo programa em diferentes computadores

Risco Pagamento de licença de programas desatualizados e falta de proteção para programas novos

5 Não há controle sobre os acessórios usados, como pen drives ou CDs

Risco Contaminação por vírus, perda ou roubo de informações e outros problemas de segurança

diz Mauricio Tadini, gerente de TI da Aerofast Speedpak. Na prática, isso significava escarafunchar configurações como quantidade de memória, espaço em disco, programas instalados em cada equipamento e tudo o que pudesse sobrecarregar inutilmente a capacidade das máquinas — arquivos pesados fora de uso e programas instalados para uso pessoal, por exemplo.

Para fazer a blitz, foi adquirido um software que varre a rede automaticamente e



Xavier, da Zillion: "Como um carro, os micros geram mais custos com suporte técnico com o passar dos anos"



Stamatiou, da Moura Dubeux: alarmes disparam quando qualquer configuração é alterada

monta um raio X de tudo que encontra pela frente. "Nossa preocupação era não ter de deslocar uma pessoa para trabalhar manualmente, indo de máquina em máquina", diz Tadini. "Isso pode levar um fim de semana inteiro de trabalho, o que exige pagamento de horas extras. E, quando tudo acaba, o primeiro computador checado já pode ter sido mexido novamente."

Hoje, a Aerofast conta com 500 máquinas espalhadas por diferentes departamentos, na matriz e em mais 30 escritórios regionais. Não foi apenas a diminuição de custos que incentivou a adoção definitiva do inventário eletrônico por parte da empresa. A comparação de relatórios e configurações gerada pelo levantamento permitiu à Aerofast Speedpak evitar que o descarregamento de informações importantes ou a instalação de softwares fossem paralisados de repente — algo que já havia acontecido antes — só porque determinada máquina ficou lerda ou atingiu sua capacidade máxima em disco sem que ninguém tivesse previsto essas situações. "Agora conseguimos planejar os investi-

mentos em TI para os próximos meses com um embasamento mais certo", diz Tadini.

Um bom inventário também pode ajudar a melhorar o planejamento da renovação das máquinas ao emitir relatórios com o número de série e a marca de cada uma delas. Não é raro que pequenas e médias empresas encontrem micros ainda equipados com processadores que já saíram de linha e não recebem mais suporte técnico ou para os quais o fabricante não mais produz atualizações de segurança — o que representa um risco enorme caso aconteça algum imprevisto justamente numa máquina nesse estado.

É para isso que servem os levantamentos feitos na Zillion, de Uberlândia, uma pequena empresa que faz seminários e treinamentos em informática para executivos e empresas do Triângulo Mineiro. O inventário de TI ajuda a companhia a controlar o ciclo de vida das máquinas atrelado ao tempo de garantia de cada uma. "Como um carro, os micros geram cada vez mais custos com suporte técnico com o passar dos anos", diz Robson Xavier, proprietário da Zillion. Para ele, não com-

Softwares que atuam como inventário

Alguns dos principais programas que ajudam na gestão da tecnologia

Programa	Características	Custo
Automatos Express Virtus	Inventaria as estações de trabalho e os servidores, monitora a capacidade máxima das máquinas e detecta mudanças de configurações. Fácil de usar, funciona via internet	2 reais mensais por máquina
Easy Inventory Pointware Informática	Faz um raio X dos equipamentos e permite ao administrador receber automaticamente relatórios por e-mail. Mantém históricos de alterações dos micros em planilhas	12 reais por máquina
Hwinfo Realix Corp	Monta um benchmark comparando drivers, temperatura das CPUs, memória e leitura de discos das diferentes máquinas instaladas na rede (em inglês)	Gratuito
Fresh Diagnose Freshdevices	Vasculha todo o hardware das máquinas — da placa-mãe aos periféricos. Também faz testes de velocidade e prepara relatórios com tudo o que foi rastreado (em inglês)	Gratuito
OCS Inventory OCS Inventory Team	Controla os equipamentos da empresa, envia o inventário por e-mail e acompanha as alterações por meio de históricos. Precisa ser instalado por quem entende de TI (em inglês)	Gratuito

pensa manter máquinas que ultrapassem o prazo de garantia negociado com o fornecedor. "Além disso, um software avisa quando um PC ultrapassa 80% da capacidade de armazenamento", diz Xavier. Como os equipamentos são usados principalmente por alunos, o monitoramento em tempo real sobre as taxas de uso de memória e de espaço em disco no HD é fundamental para não haver colapso na infra-estrutura.

Nos últimos anos, inventários eletrônicos próprios para pequenos negócios foram aperfeiçoados, possibilitando a geração de relatórios com gráficos fáceis de entender e que podem ser remetidos por e-mail, celular ou acompanhados numa página na internet. "Não faz muito tempo, esse tipo de recurso era caro e vinha acompanhado de funções complexas pouco utilizadas por uma pequena ou média empresa", diz Paula Papis, diretora de desenvolvimento da Virtus, que vende ferramentas de controles de inventário.

Ao optar por esse tipo de tecnologia, muitas pequenas e médias empresas descobrem que é possível aumentar a segurança das in-

formações que trafegam pela rede. A construtora de imóveis pernambucana Moura Dubeux, de Recife, fez alguns meses de teste com um serviço de inventário de tecnologia que lhe custou 2 reais mensais por máquina. O objetivo era não perder o controle de seus 300 computadores espalhados pela matriz, pelas quatro filiais e pelas obras tocadas em vários estados do Nordeste.

O levantamento trouxe à luz uma realidade preocupante — o alto grau de vulnerabilidade das máquinas. Um sintoma disso foi a descoberta de que uma assistência técnica que fornecia serviços à empresa havia trocado peças novas por antigas durante o conserto de algumas máquinas — algo que dificilmente poderia ter sido detectado de outra forma. O que mais poderia ter se passado sem que ninguém tivesse como saber?

Agora, a Moura Dubeux usa um recurso que dispara alarmes para os gestores quando qualquer configuração preestabelecida para uma máquina é alterada. Isso ocorre, inclusive, se um funcionário baixa da internet um programa proibido pelas normas internas da construtora. "Eliminamos assim o risco de sermos punidos por pirataria", diz Orestis Stamatou, responsável por TI da Moura Dubeux. Com as máquinas monitoradas, a empresa também aplacou um problema comum hoje em dia — a proliferação de pen drives recheados de músicas em MP3 ou joguinhos que os funcionários trazem de casa e plugam no micro do trabalho. "O problema maior não diz respeito à produtividade do empregado", diz Stamatou. "É que os pen drives podem transportar arquivos com informações sigilosas para fora da companhia ou trazer vírus."

Em qualquer caso, a instalação de ferramentas que ajudam a controlar o inventário não é o bastante — é preciso que a providência esteja alinhada com processos que deixem bem claro para todos os funcionários como deve ser a relação deles com as máquinas. A Moura Dubeux, por exemplo, elaborou uma política de uso de TI acertada em convenção com a participação de todos os chefes de departamento. Assim que é contratado, o novo empregado assina um contrato afirmando que está ciente das condições de uso das máquinas e de que será monitorado. "Não há nenhuma invasão de privacidade nisso", diz a advogada Patrícia Peck, especialista em direito digital. "As máquinas são propriedade da empresa, que usa sua infraestrutura como for mais adequado." ■

TESTE | Sua empresa está vulnerável?

Implementar processos para gerenciar a compra, o uso e a manutenção de softwares e hardwares é essencial para pequenas e médias empresas não desperdiçarem investimentos em tecnologia. Com este teste, elaborado por EXAME PME com a ajuda de especialistas, é possível ter uma boa idéia do grau de desordem que pode estar acontecendo na gestão dos ativos tecnológicos. O tamanho da estrutura deve ser levado em consideração ao ler o resultado — quanto maior o número de softwares e computadores utilizados, mais preocupante é um resultado ruim

Escolha a alternativa que melhor descreve sua empresa nas seguintes situações:

1 Existe uma política formalizada para o uso de softwares, hardwares e internet?

- a Temos um conjunto de regras formalizado com a assinatura de todos os funcionários
- b Temos uma política formalizada, mas não temos certeza se todos respeitam as regras
- c Costumamos comunicar claramente aos funcionários o que se pode e o que não se pode fazer
- d Não temos uma política para esse fim e não há nenhuma regra para o uso da internet

2 Quem é responsável pelas compras de softwares e hardwares para sua empresa?

- a Nosso departamento central de compras
- b Os gerentes de cada departamento
- c Os próprios funcionários, que recebem reembolso
- d Não temos controle sobre isso

3 De quem são comprados softwares, licenças e peças para os computadores?

- a De um pequeno grupo de revendedores
- b De muitos revendedores
- c Contatamos diretamente cada fabricante, conforme a necessidade
- d Não há regra

4 Quando um software novo é adquirido, o que acontece com os documentos e os CDs que chegam com ele?

- a São guardados em local seguro e com acesso restrito
- b Ficam com o responsável por TI, mas não sabemos exatamente o que é feito com essas coisas
- c São entregues ao funcionário que solicitou o software
- d Se não tiverem sido jogados no lixo, provavelmente estão em algum lugar da empresa

5 Como normalmente é feita a instalação de novos programas?

- a Automaticamente, pela rede, e algumas vezes manualmente, por funcionários especializados
- b Sempre manualmente, por funcionários especializados
- c Por funcionários especializados, mas, se for algo simples, qualquer um pode fazê-lo
- d Qualquer funcionário da empresa tem autorização para instalar o software de que precisa

6 Como é controlada a instalação de softwares não autorizados ou baixados pela internet?

- a Com uma ferramenta de inventário que monitora, em tempo real, todos os computadores

- b Todas as atividades de instalação são registradas numa planilha eletrônica
- c Todas as atividades de instalação são registradas numa planilha em papel
- d Não rastreamos a instalação de programas não autorizados

7 De que forma o gestor da empresa sabe se os softwares estão sempre atualizados e se o desempenho dos computadores é satisfatório?

- a Há uma ferramenta de inventário que capta todas essas informações automaticamente
- b Coletamos esses dados manualmente, em uma máquina de cada vez
- c Pede-se aos funcionários da empresa que enviem, por e-mail, uma lista com todos esses dados
- d Não coletamos esse tipo de informação

8 Há um planejamento para a atualização ou a troca das máquinas que leve em conta o crescimento da empresa?

- a Há previsões seguras de quando as máquinas atingirão seus limites e ultrapassarão o prazo de garantia
- b Monitoramos o desempenho dos computadores, mas não sabemos o que está e o que não está na garantia
- c Monitoramos o desempenho e as garantias, mas não associamos esses fatores às previsões de crescimento da empresa
- d Trocamos ou atualizamos as máquinas apenas quando surge alguma necessidade

9 Sua empresa tem um inventário atualizado das licenças de todos os softwares instalados?

- a Sim. Sempre que um software é atualizado, a lista de licenças é atualizada também
- b Sim. Mas nem sempre instalamos as versões mais recentes de cada software
- c O último inventário foi feito há mais de um ano, e não acho necessário fazer outro tão cedo
- d Não

10 Como é a padronização dos softwares que são compartilhados por várias pessoas?

- a Mantemos tudo padronizado. Todos utilizam, por exemplo, uma mesma versão do sistema operacional e do navegador de internet
- b As licenças são adquiridas ou renovadas em lotes, mas não são instaladas em todos os computadores ao mesmo tempo
- c As licenças são adquiridas ou renovadas individualmente e nem todos usam as mesmas versões
- d Não há regra. Há diferentes versões em uso e as mais atuais não estão instaladas em pelo menos 70% dos computadores da companhia

11 A empresa conta com profissionais especializados em licenciamento de programas e atualização de máquinas?

- a Sim, há especialistas de dentro ou de fora da empresa que acompanham tudo isso
- b Temos um funcionário de confiança familiarizado com esses temas
- c Quem cuida desses assuntos é uma assistência técnica, apenas quando acionada
- d Não. Quando surge algum problema, procuramos alguém especializado

12 Quando um ou mais computadores são enviados para a assistência técnica, o procedimento adotado é:

- a Sempre rodar um inventário eletrônico antes e depois do conserto para detectar todas as configurações alteradas
- b Conferir tudo, mas sempre visualmente, abrindo o gabinete para verificar as peças adicionadas
- c Um funcionário testa a máquina assim que ela retorna para checar se está funcionando bem
- d Sempre confiamos na assistência técnica e não conferimos se o computador voltou como deveria — isso fica por conta do usuário

Pontuação

Valor de cada alternativa assinalada

a ... 4 b ... 3 c ... 2 d ... 1

Resultado: pontos

Diagnóstico

Verifique como sua empresa está em relação ao gerenciamento dos ativos tecnológicos

Abaixo de 19 pontos Traçar uma política e implementá-la

A preocupação com os investimentos em tecnologia não chega aos funcionários. Isso pode aumentar os custos com manutenção e compras, além de colocar em risco a segurança das informações da empresa. É preciso formalizar um conjunto de regras, aperfeiçoar o processo de compras e gerenciar as máquinas e os softwares

De 20 a 27 pontos Melhorar a implementação e revisar a política

Alguns procedimentos básicos já estão em prática. Para melhorar a gestão dos recursos tecnológicos, a empresa deve avançar no uso de inventários de TI e tornar algumas regras ainda mais rígidas, como restringir o uso de dispositivos não homologados pela empresa

Acima de 28 pontos Gestão eficiente dos ativos tecnológicos

A empresa consegue gerenciar seus computadores e softwares. Os inventários de TI estão bem implementados, o processo de compras é bem definido e a equipe executa a maioria dos procedimentos recomendados por especialistas para uma gestão eficiente