



MATERIAL GRATUITO - GESTÃO DE TI

12 perguntas para fazer ao seu TI atual

Doze perguntas simples, de resposta verificável. Nenhuma delas é técnica. Todas revelam se você tem um plano ou apenas um telefone para ligar quando quebra.

DLL Tecnologia - Inteligência em TI

TI para empresas e escritórios de contabilidade que não podem parar.

(31) 3040-4321 | dlltecnologia.com.br

Você não precisa entender de tecnologia para avaliar quem cuida da sua. Precisa saber fazer perguntas cuja resposta pode ser mostrada.

Leve estas doze para a próxima conversa. Nenhuma exige conhecimento técnico da sua parte, e todas têm a mesma estrutura: uma boa resposta vem com documento, data ou lista. Uma resposta ruim vem com adjetivo.

“Está tudo certo” não é resposta. “Aqui está o registro” é.

As 12 perguntas

1. Quando foi o último teste de restauração do meu backup? Pode me mostrar o registro?

Boa resposta: uma data, o nome do arquivo ou do sistema restaurado, o tempo que levou e a confirmação de que abriu.

Se travar: backup nunca testado é backup desconhecido. Você está pagando por uma cópia que ninguém sabe se volta.

2. Onde está a documentação do meu ambiente? Posso ver agora?

Boa resposta: um documento vivo com senhas guardadas em cofre, topologia da rede, sistemas, licenças e como cada coisa se conecta.

Se travar: a documentação está na cabeça de uma pessoa. No dia em que essa pessoa não atender, a sua empresa começa do zero.

3. Quantas estações e servidores eu tenho? Quantos ainda recebem atualização de segurança?

Boa resposta: um inventário com quantidade, modelo, idade e situação de suporte de cada equipamento.

Se travar: quem não sabe o que existe não pode proteger, nem planejar troca, nem prever custo. Você vai descobrir a máquina fora de suporte no dia em que ela morrer.

4. Quais licenças, certificados e contratos meus vencem nos próximos 90 dias?

Boa resposta: uma lista com datas - certificado digital, antivírus, licenças do sistema, garantia dos servidores, renovação do link.

Se travar: vencimento não avisado vira urgência. Certificado digital que vence na véspera de uma entrega paralisa a operação inteira.

5. Qual é o meu prazo de resposta e o meu prazo de solução, por escrito?

Boa resposta: dois prazos distintos e escritos. Responder não é resolver, e você tem direito de saber os dois.

Se travar: sem prazo acordado, a sua urgência entra na fila de outra pessoa e você nunca tem argumento.

6. Se você ficar indisponível por uma semana, quem atende a minha empresa?

Boa resposta: um nome, que já tem acesso, já conhece o ambiente e consegue abrir a documentação sem depender de ninguém.

Se travar: a sua TI é uma pessoa só. Férias, doença ou uma briga comercial colocam a sua operação em risco.

7. Qual foi o último problema que você identificou antes de eu perceber?

Boa resposta: um exemplo concreto e recente - disco enchendo, backup que falhou, certificado vencendo, máquina reiniciando sozinha.

Se travar: não existe monitoramento. Você é o alarme do seu próprio ambiente, e o alarme só toca quando já parou.

8. Me mostre o relatório do mês passado. Eu consigo entender ele sozinho?

Boa resposta: um relatório que diz, em português, o que aconteceu, o que foi resolvido, o que está em risco e o que precisa de decisão sua.

Se travar: relatório que só o técnico entende não é prestação de contas, é proteção contra pergunta.

9. Quem tem acesso de administrador ao meu ambiente hoje - inclusive ex-funcionários e ex-técnicos?

Boa resposta: uma lista nominal, revisada, com data da última revisão e sem usuário genérico compartilhado.

Se travar: acesso esquecido é a porta que ninguém fechou. Ela não aparece em nenhum lugar até ser usada.

10. O meu Microsoft 365 tem backup? Onde ele fica?

Boa resposta: existe backup do e-mail, dos arquivos e dos times, com retenção definida e fora da própria Microsoft.

Se travar: “está na nuvem” não é backup. A nuvem devolve o serviço, não o arquivo que alguém apagou há meses nem a caixa de quem saiu.

11. O que acontece com a minha operação se o servidor não subir amanhã de manhã? Existe plano escrito?

Boa resposta: uma página com a ordem das coisas: o que sobe primeiro, quem avisa quem, de onde a restauração começa, quanto tempo leva.

Se travar: o plano é improvisar sob pressão, no pior dia possível, com você olhando.

12. Você conhece o meu sistema e o meu calendário? O que você faz de diferente na semana de fechamento?

Boa resposta: sabe quais são os seus picos, evita mexer em infraestrutura nesses dias e reforça atenção justamente quando você não pode parar.

Se travar: manutenção agendada na sua semana mais crítica. Quem não conhece o seu calendário não consegue proteger o seu negócio, só os seus equipamentos.

O que as respostas revelam

Nenhuma dessas perguntas cobra genialidade técnica. Todas cobram processo. E processo é exatamente a diferença entre o suporte que aparece quando quebra e a TI que existe para não deixar quebrar.

Se a maioria vier com documento, data ou lista: você está bem servido. Guarde este material e refaça as perguntas daqui a seis meses.

Se a maioria vier com adjetivo (“tranquilo”, “está tudo ok”, “eu cuido disso”): não é má-fé, é ausência de método. Dá para corrigir, mas alguém precisa começar a registrar.

Se a pergunta incomodar: ela é exatamente a que precisava ser feita.

Um aviso honesto sobre este material.

Ele não existe para você trocar de fornecedor. Existe para você ter linguagem. Muito técnico bom perde cliente por nunca ter registrado o que faz - e muito escritório descobre tarde que nunca cobrou registro nenhum. As doze perguntas servem para os dois lados: elas transformam confiança em evidência.

E se você quiser as respostas em vez das perguntas?

O Raio-X de TI da DLL compara o cenário atual da sua infraestrutura com o que o seu ERP e os seus sistemas exigem: mapa da rede e dos equipamentos, lista do que está fora de suporte e relatório priorizado. Testes de restauração podem ser incluídos quando previstos no escopo e autorizados.

- 1 Você fala com a gente pelo WhatsApp ou pelo telefone.
- 2 Levantamos o ambiente - presencial ou remoto, como fizer sentido - e combinamos o escopo por escrito.
- 3 Testes de restauração podem ser incluídos quando previstos no escopo e autorizados.
- 4 Você recebe o relatório priorizado. Sem custo, sem contrato e sem insistência depois.

Fale com a DLL Tecnologia

Telefone e WhatsApp: (31) 3040-4321

Site: dlltecnologia.com.br

Material de distribuição livre da DLL Tecnologia. Pode ser repassado inteiro, sem alteração. Não substitui a análise do seu ambiente.